



รายงานความพึงพอใจ

ในการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน
รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. **2569**



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนางานการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ส่งต่อคุณภาพของนักเรียนให้มีความยั่งยืน ต่อเนื่อง

ทั้งนี้ รายงานฉบับนี้คงเป็นประโยชน์ต่อสำนักงาน สถานศึกษา และผู้สนใจเพื่อนำไปสู่การวางแผน พัฒนางาน และดำเนินงานร่วมกันต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
2569

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
พระราชบัญญัติระเบียบราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546	3
ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	11
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1	16
บทที่ 3 เครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูล	
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจ	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	26
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	26
เอกสารอ้างอิง	35

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลจำนวนสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1	18
2	ข้อมูลจำนวนโรงเรียนจำแนกตามขนาดโรงเรียน	19
3	ข้อมูลจำนวนโรงเรียน จำแนกตามระดับที่เปิดสอน	19
4	ข้อมูลจำนวนโรงเรียน จำแนกตามขนาดโรงเรียน	19
5	ข้อมูลจำนวนนักเรียน ห้องเรียนจำแนกตามชั้นเรียน และเพศ	19
6	ข้อมูลอัตรากำลังครูที่ปฏิบัติงานจริงในสถานศึกษา	20
7	จำนวนบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1	21
8	ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านวิชาการ	26
9	ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านงบประมาณ	28
10	ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านบริหารงานบุคคล	30
11	ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านบริหารทั่วไป	32
12	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ในภาพรวม	34

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2554 มาตรา 3 วรรค 1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีความรับผิดชอบต่อผลของงาน” การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานนับเป็นรากฐานความสำคัญในการสร้างความมั่นคงและสร้างความเจริญก้าวหน้าของชาติ เพราะประชาชนส่วนใหญ่สิ้นสุดการศึกษาในระบบโรงเรียนในระดับการศึกษานี้ ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ที่รัฐบาลจะต้องจัดให้แก่ประชาชน สถานศึกษาจึงเป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่สำคัญ เพราะเป็นหน่วยปฏิบัติซึ่งผลการจัดการศึกษาจะเป็นเช่นไรนั้นขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและโรงเรียนเป็นสำคัญ ซึ่งการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพดังกล่าวนั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบสำคัญหลายประการ ได้แก่ คน งบประมาณ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ จากองค์ประกอบสำคัญดังกล่าว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ซึ่งเป็นหน่วยงานของกระทรวงศึกษาธิการที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคถือเป็นหน่วยงานที่ต้องนำนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติ อย่างจริงจังและให้เกิดความยั่งยืน ซึ่งตามกฎหมายกระทรวงได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหาร และการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้ “ให้ปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานพิจารณาดำเนินการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป” ด้วยเหตุดังกล่าว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จึงเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน ประสานงาน และกำกับ ติดตามสถานศึกษา ให้จัดการศึกษาให้แก่ผู้เรียนอย่างมีคุณภาพ และมีเป้าหมายหลักเพื่อเป็นองค์กรที่มีระบบและมีกลไกการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น รูปแบบที่จะสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา คือ การปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านวิชาการ ทั้งนี้ เพื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จะได้นำผลการสำรวจดังกล่าวไปสู่การวางแผนและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้งานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 มีการพัฒนางานที่เป็นที่ประจักษ์ และยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
2. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป
2. กลุ่มตัวอย่าง ขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้กำหนดให้จัดส่งให้กลุ่มตัวอย่างด้านละไม่ต่ำกว่า 100 คน ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ได้ดำเนินการจัดส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างในทุกโรงเรียนในสังกัด
3. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและรวบรวม โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
4. ระยะเวลาการเก็บข้อมูล พฤษภาคม – มิถุนายน 2569

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. รับทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือระดับความพึงพอใจ ของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ที่ปฏิบัติงานให้บริการทั้ง 4 ด้าน

คุณภาพต่อการให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการด้วยความถูกต้อง สะดวก รวดเร็วในการติดต่อสื่อสาร และเข้ารับบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งบุคคล/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 จะกล่าวถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. พระราชบัญญัติระเบียบราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546
2. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
 - 4.1 ความหมายของการบริการ
 - 4.2 แนวคิด/หลักการให้บริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 5.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ
 - 5.2 ความสำคัญของคุณภาพการบริการ
 - 5.3 ลักษณะคุณภาพของการบริการ
 - 5.4 เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ
6. บริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
 - 6.1 สภาพภูมิศาสตร์
 - 6.2 สภาพทางเศรษฐกิจ
 - 6.3 สภาพทางวัฒนธรรม
 - 6.4 วิสัยทัศน์ (Vision)
 - 6.5 พันธกิจ (Mission)
 - 6.6 เป้าประสงค์ (Goal)
 - 6.7 กลยุทธ์ (Strategy)
 - 6.8 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
 - 6.9 ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 เรื่อง ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

พระราชบัญญัติระเบียบราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 เรื่อง การจัดระเบียบบริหารราชการเขตพื้นที่การศึกษา กำหนดให้การบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้ยึดเขตพื้นที่การศึกษา โดยคำนึงถึงระดับของการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวนสถานศึกษา จำนวนประชากร วัฒนธรรม และความเหมาะสมด้านอื่นด้วย และให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อทำหน้าที่

ในการดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตามที่กำหนดไว้ และให้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษา ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายนี้หรือกฎหมายอื่น โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเป็นหน่วยงานที่อยู่ใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่เกิดขึ้น ตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนดให้มีเขตพื้นที่การศึกษา เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2546 และประกาศ กระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การกำหนดและแก้ไขเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การศึกษาเป็นเขตพื้นที่ประถมศึกษา

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ข้อ 5 ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้อง กับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น
 - 2) วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่ การศึกษา และแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบและกำกับตรวจสอบติดตามการใช้จ่าย งบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
 - 3) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
 - 4) กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา
 - 5) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
 - 6) ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัด และพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
 - 7) จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
 - 8) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาของเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบ ที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
 - 9) ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
 - 10) ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา
 - 11) ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา
- 12) ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้นี้ โดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มีมอบหมาย

ตามบทบาทอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 มีหน้าที่ทั้งกำกับ ดูแล ส่งเสริมและสนับสนุนสถานศึกษาในสังกัดให้สามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษา และนักเรียนให้มีโอกาสทางการศึกษาอย่างรอบด้าน สำหรับบทบาทอำนาจหน้าที่ของสถานศึกษา ตามกฎกระทรวง ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 อาศัยอำนาจ ตามความในมาตรา 5 และมาตรา 39 วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542

(ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

“ให้ปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานพิจารณาดำเนินการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาในด้านวิชาการด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไปไปยังคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหรือสถานศึกษาในอำนาจหน้าที่ของตน แล้วแต่กรณีในเรื่องดังต่อไปนี้”

1. ด้านการบริหารงานวิชาการ มีภาระหน้าที่ 17 อย่างคือ

- 1.1 การพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่น
- 1.2 การวางแผนงานด้านวิชาการ
- 1.3 การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา
- 1.4 การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา
- 1.5 การพัฒนากระบวนการเรียนรู้
- 1.6 การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน
- 1.7 การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา
- 1.8 การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้
- 1.9 การนิเทศการศึกษา
- 1.10 การแนะแนว
- 1.11 การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา
- 1.12 การส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ
- 1.13 การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น
- 1.14 การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัวยุทธศาสตร์
หน่วยงานสถานประกอบการ และสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา
- 1.15 การจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา
- 1.16 การคัดเลือกหนังสือ แบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษา
- 1.17 การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

2. ด้านการบริหารงานงบประมาณ มีภาระหน้าที่ 22 อย่างคือ

- 2.1 การจัดทำแผนงบประมาณและคำขอตั้งงบประมาณเพื่อเสนอต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แล้วแต่กรณี
- 2.2 การจัดทำแผนปฏิบัติการใช้จ่ายตามที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยตรง
- 2.3 การอนุมัติการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรร
- 2.4 การขอโอนและการขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณ
- 2.5 การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ
- 2.6 การตรวจสอบติดตามและรายงานการใช้งบประมาณ
- 2.7 การตรวจสอบติดตามและรายงานการใช้ผลผลิตจากงบประมาณ
- 2.8 การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา
- 2.9 การปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับกองทุนเพื่อการศึกษา

- 2.10 การบริการจัดการทรัพยากรเพื่อการศึกษา
- 2.12 การวางแผนพัสดุ
- 2.12 การกำหนดรูปแบบรายการ หรือคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ หรือสิ่งก่อสร้างที่ใช้เงินงบประมาณเพื่อเสนอต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานแล้วแต่กรณี
- 2.13 การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการจัดทำและจัดหาพัสดุ
- 2.14 การจัดหาพัสดุ
- 2.15 การควบคุมดูแล บำรุงรักษาและจำหน่ายพัสดุ
- 2.16 การจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สิน
- 2.17 การเบิกเงินจากคลัง
- 2.18 การรับเงิน การเก็บรักษาเงิน และการจ่ายเงิน
- 2.19 การนำเงินส่งคลัง
- 2.20 การจัดหาบัญชีการเงิน
- 2.21 การจัดทำรายงานทางการเงินและงบการเงิน
- 2.22 การจัดทำหรือจัดหาแบบพิมพ์บัญชี ทะเบียน และรายงาน

3. ด้านการบริหารงานบุคคล มีภาระหน้าที่ 20 อย่างคือ

- 3.1 การวางแผนอัตรากำลัง
- 3.2 การจัดสรรอัตรากำลังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 3.3 การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง
- 3.4 การเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น การย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 3.5 การดำเนินการเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน
- 3.6 การลาทุกประเภท
- 3.7 การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 3.8 การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ
- 3.9 การสั่งพักราชการและการสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน
- 3.10 การรายงานการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ
- 3.11 การอุทธรณ์และการร้องทุกข์
- 3.12 การออกจากราชการ
- 3.13 การจัดระบบและการจัดทำทะเบียนประวัติ
- 3.14 การจัดทำ บัญชีรายชื่อและให้ความเห็นเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- 3.15 การส่งเสริมการประเมินวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 3.16 การส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ
- 3.17 การส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 3.18 การส่งเสริมวินัย คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 3.19 การริเริ่มส่งเสริมการขอรับใบอนุญาต
- 3.20 การพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การดำเนินการที่เกี่ยวกับการ

บริหารงานบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

4. ด้านการบริหารงานทั่วไป มีภาระหน้าที่ 21 อย่างคือ

- 4.1 การพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ
- 4.2 การประสานงานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษา
- 4.3 การวางแผนการบริหารงานการศึกษา
- 4.4 งานวิจัยเพื่อพัฒนานโยบายและแผน
- 4.5 การจัดระบบการบริหารและพัฒนาองค์กร
- 4.6 การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
- 4.7 งานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
- 4.8 การดำเนินงานธุรการ
- 4.9 การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม
- 4.10 การจัดทำสำมะโนผู้เรียน
- 4.11 การรับนักเรียน
- 4.12 การเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องการจัดตั้ง ยุบ รวมหรือเลิกสถานศึกษา
- 4.13 การประสานการจัดการศึกษาในระบบ นอกระบบและตามอัธยาศัย
- 4.14 การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา
- 4.15 การทัศนศึกษา
- 4.16 งานกิจการนักเรียน
- 4.17 การประชาสัมพันธ์งานการศึกษา
- 4.18 การส่งเสริม สนับสนุนและประสานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา
- 4.19 งานประสานราชการกับส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (ท) การรายงานผลการปฏิบัติงาน
- 4.20 การจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน
- 4.21 แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการลงโทษนักเรียน

สรุปจากความเป็นมา บทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาตามที่กฎหมายกำหนดจะพบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและสถานศึกษาต่างก็มีบทบาทหน้าที่ที่ต้องช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเพื่อให้เกิดผลไปยังนักเรียนอย่างยั่งยืน ดังนั้น การขับเคลื่อนงานตามบทบาทหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดทั้งในส่วนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและสถานศึกษาต่างมีความสัมพันธ์กันเป็นลูกโซ่ ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ถือเป็นข้อมูลสำคัญที่จะช่วยให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ได้พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการบริการไปสู่ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียน เพื่อให้มีความยั่งยืนและเกิดประโยชน์ต่อประเทศในอนาคต

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากัน ได้มีทัศนคติที่ดีต่องาน

ราชบัณฑิตสถาน (2546) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่จะควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2551 : 9) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว - ดี พอใจ - ไม่พอใจ สนใจ - ไม่สนใจ เป็นต้น

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553 : 17) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงาน ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูงแต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ โดยมาจากความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลนั้น ๆ เป็นการแสดงออกมาในลักษณะความพึงพอใจ และความรู้สึกที่ดีหรือการรับรู้ทางอารมณ์ ทัศนคติใน ทางบวก ความพอใจ ความชอบใจ รู้สึกมีความสุขหลังจากได้รับบริการและความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งจากความรู้สึกพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบาก บางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับ ความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อาากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อน เมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต้องงานศิลปะชั้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้กล่าวถึง การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ

อาศยา โชติพานิช (2549) ได้กล่าวถึง การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

สมิต สัชฌุกร (2550) ได้กล่าวถึง การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองถึงความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่ประชาชนนั้นต้องการ เนื่องจากผลสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ และเป็นการนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้บริการของผู้เข้ารับบริการ ตลอดจนทั้งกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์หรือความพอใจมากที่สุด

แนวคิด/หลักการให้บริการ

เลื่อมใส ใจแข็ง (2546 : 31 -34) ได้กล่าวถึง แนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วยโดยยึดหลักการ ดังนี้

- 1) การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ
 - 1.1) เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
 - 1.2) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
 - 1.3) เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
 - 1.4) เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา
- 2) การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ
 - 2.1) มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - 2.2) ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 - 2.3) คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
 - 2.4) ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
 - 2.5) ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
 - 2.6) มีความริเริ่มสร้างสรรค์
 - 2.7) ทำงานเป็นทีม
 - 2.8) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
 - 2.9) ยึดการบริหารจัดการที่ดี
 - 2.10) มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
- 3) หลักการบริการเป็นเลิศ
 - 3.1) ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 3.2) เต็มใจบริการ
 - 3.3) ทำงานฉับไว
 - 3.4) ปราศรัยไพเราะ
 - 3.5) เหมาะสมโอกาส
 - 3.6) ไม่ขาดน้ำใจ
- 4) ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
 - 4.1) แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 - 4.2) พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
 - 4.3) ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
 - 4.4) ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 - 4.5) หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
 - 4.6) แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - 4.7) หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - 4.8) ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - 4.9) มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน

- 4.10) พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
- 4.11) หลีกเลียงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
- 4.12) แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
- 4.13) ยกย่องผู้มาติดต่อ
- 5) เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
 - 5.1) ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
 - 5.2) ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
 - 5.3) ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 5.4) ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
 - 5.5) ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - 5.6) ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
 - 5.7) ต้อนรับด้วยความอดทน
 - 5.8) ต้อนรับด้วยความเพียร
 - 5.9) ต้อนรับด้วยความจริงใจ
 - 5.10) ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) ได้กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

- 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
- 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
- 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
- 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ
- 5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้
 พลฤทธิ จิระเสวี (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดี มีความเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

นยิกา เดิดขุนทด (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสม ทั้งเวลาและสถานที่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้มีความประทับใจใน ด้านบวก และอยากกลับไปใช้บริการอีก ซึ่งเป็นการช่วยสร้างภาพลักษณ์ของการบริการให้แก่องค์กร

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ หมายถึง ทศนคติที่ ผู้รับบริการสะสม จากความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งออกมาเป็นรูปแบบความพึงพอใจ เพื่อสามารถนำมาประเมินผล คุณภาพในการบริการ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่สามารถสนอง ความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ จนทำให้เกิดความพึงพอใจ

พีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวถึง การบริการ เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และเป็น สิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบบริการนั้นไปยัง ผู้รับบริการหรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะ ทันทีที่มีการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่ง ที่ ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ ที่เกิดจากความคาดหวัง หรือความพึงพอใจ และสามารถตอบสนองได้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การให้บริการประชาชน มีความเดือดร้อนในการบริการ ด้านทะเบียนราษฎรในเรื่องของการเตรียมเอกสาร เจ้าหน้าที่รัฐจึงให้บริการ ให้คำแนะนำคำปรึกษา เป็นต้น

ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ

สุนันทา ทวีผล (2550) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านถ้ามี บริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และด้านถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อันได้แก่ ความคิดและความรู้สึกที่ดีต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจดังนี้มีผลขึ้นชมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และเมื่อเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ จะทำให้ประชาชนกลับมาใช้บริการอีก บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติที่ต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงาน ที่ให้บริการเป็นไปในทางลบมีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจดังนี้มีผลสร้างความรังเกียจตัวผู้ให้บริการมีความเสื่อมศรัทธา ในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของคุณภาพในการบริการนั้นมี หลายหลาย ดังนี้ 1) สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพอใจและช่วยสร้าง ภาพลักษณ์ให้กับองค์กรทำให้เกิดความชื่นชม 2) ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด หรือความคลาดเคลื่อน ของข้อมูลที่อาจส่งผลเสียให้แก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลา และสามารถส่งมอบบริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ เป็นการให้บริการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มีการให้บริการ แก่ประชาชน ซึ่งการบริการมีทั้งการบริการที่ดี และที่ไม่ดีทำให้เกิดผลดีและผลเสียต่อการให้บริการและการทำงาน ซึ่งการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญ กับประชาชน ในการปรึกษาและขอคำแนะนำทั้งนี้

ลักษณะคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985 อ้างอิงถึงใน อมรรรัตน์ บุญมา, 2557) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะของคุณภาพการบริการประกอบด้วย 10 ประการ ดังนี้

1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติงานในการบริการได้อย่าง สม่าเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาด และการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ

2) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความพร้อมของ พนักงานในการบริการ อย่างรวดเร็วโดยลูกค้าไม่ต้องรอคอย

3) ความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีความรู้และทักษะในการบริการ เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการ

4) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อและเข้าใช้บริการ หรือรับบริการ ได้สะดวกไม่ซับซ้อนเกินไป

5) อริยาบถ (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ และการ ให้บริการต้อนรับ ที่เหมาะสมมีบุคลิกภาพที่ดี

6) การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารข้อมูลชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ ให้ลูกค้าเข้าใจโดยง่าย

7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ชื่อเสียงขององค์การความซื่อสัตย์ และคุณภาพของงาน บริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8) ความมั่นคง (Security) หมายถึง บริการที่ปราศจากซึ่งอันตรายความเสี่ยงและข้อสงสัยไม่มั่นใจต่างๆ

9) การเอาใจใส่ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้าและ ให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน

10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับให้บริการ และการจัดสถานที่บริการสวยงาม สะอาด รวมทั้งบุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการ

Kotler (2010) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพการบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย ลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ผู้รับบริการจะจับต้องกับอริยาบถ เก็บความทรงจำไว้ใน รูปแบบประสบการณ์ทำให้ไม่สามารถเก็บบริการที่ไม่ได้ใช้ภายหลัง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการเตรียมสิ่งต่างๆ เพื่อให้การประเมินคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้บริการพอใจ และตัดสินใจในการรับบริการ เช่น สถานที่ (Place) ในการให้บริการว่าเรามีความพึงพอใจในส่วนต่างๆที่ทางผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ให้ไหม เช่น บริการที่จอดรถ จำนวนสถานที่ในการจอดรถเพียงพอหรือไม่ บุคคล (People) ผู้ให้บริการมีการใช้คำพูดที่ไพเราะหรือสุภาพ มีบุคลิกที่ดีมีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น

2) ไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) เนื่องจากการบริการจะต้องเกิดปฏิสัมพันธ์ กันระหว่างผู้ให้และผู้บริการทันทีว่า ณ ตอนนั้นใครเป็นคนให้บริการ บริการเมื่อใด บริการอย่างไร เป็นต้น

3) ความแตกต่าง (Heterogeneity) การบริการมีความแตกต่างกันในการปฏิบัติใน แต่ละครั้งในการ ให้บริการ ทำให้ยากแก่การกำหนดเป็นมาตรฐาน หรือควบคุมคุณภาพ ทำให้การบริการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ เปลี่ยนผู้ให้บริการ หรือเปลี่ยนเวลา สถานที่ สภาพแวดล้อม ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดขึ้นได้ลำบาก เช่น การที่ประชาชนมารับบริการ ประชาชนอาจจะมารับ บริการที่แตกต่างกัน หรืออาจจะมารับบริการเดียวกันก็ได้

4) ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการจะสูญเปล่าถ้าไม่มีผู้มาใช้บริการ จะทำให้ การวางแผนการทำงานเป็นไปอย่างยุ่งยาก อาจจะทำให้เกิดปัญหาการบริการ เช่น การให้บริการไม่ทันหรืออาจจะ เกิดการว่างงานในการบริการ

สรุปได้ว่า ลักษณะคุณภาพการบริการในการบริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความเชื่อใจ ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ รวมไปถึงการให้บริการในด้านของสถานที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้ที่เข้าใช้บริการ

เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ

Zeithaml, Parasuraman & Berry (2013) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่าง ๆ ป้ายประกาศ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะ ช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะ ช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มี ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่าง ในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่คนทุกคนคาดหวังได้รับการบริการในการให้บริการ เช่น ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ซึ่งเครื่องมือนี้จะช่วยในการวัดการให้บริการที่มีคุณภาพให้แก่ประชาชน ความคาดหวังจากการบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (2551) ได้กล่าวถึง เมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการแล้ว ลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับจากงานบริการหลายอย่าง ดังนี้

1) การดูแลเอาใจใส่ ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ ให้ความสนใจเข้าใจให้บริการเขาเต็มความสามารถ ไม่ละเลยทอดทิ้ง ติดตามงานนั้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

2) ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ ความมีเมตตาให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความจริงใจ เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนต้องการ ถ้าผู้ให้บริการปฏิบัติกับลูกค้าดีมากเท่าไร ก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจใน การบริการมากขึ้นเท่านั้น

3) ความซาบซึ้ง ความซาบซึ้งในบุญคุณของผู้มีอุปการคุณ ลูกค้ายินบุคคลที่สำคัญ การให้ความสำคัญกับลูกค้าและเห็นคุณค่าของลูกค้าจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการที่เขาได้รับ

4) ความพร้อมของผู้ให้บริการ ความพร้อมเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงานบริการ หากมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งความพร้อมของพนักงานผู้ให้บริการ เช่นในเรื่องของความรู้ ก็จะสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันที

5) เปิดใจรับฟังความคิดเห็น ผู้ที่ปฏิบัติงานหากมีการเปิดใจรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ จะทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและเหมาะสมก่อให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

6) ความกระตือรือร้น หากผู้ให้บริการมีความตื่นตัวและมีชีวิตที่ดีขึ้น ไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ มีความตั้งใจทำงาน ใ้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลารอนาน

สรุปได้ว่า ความคาดหวังจากการบริการ ลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับจากงานบริการหลาย เช่น การดูแลเอาใจใส่ ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ ความซาบซึ้ง ความพร้อมของผู้ให้บริการ เปิดใจรับฟังความคิดเห็น ความกระตือรือร้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการเพราะลูกค้าทุกคนล้วนมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน แต่สิ่งหนึ่งที่ลูกค้ามีเหมือนกันคือลูกค้าคาดหวังการให้บริการที่ดี

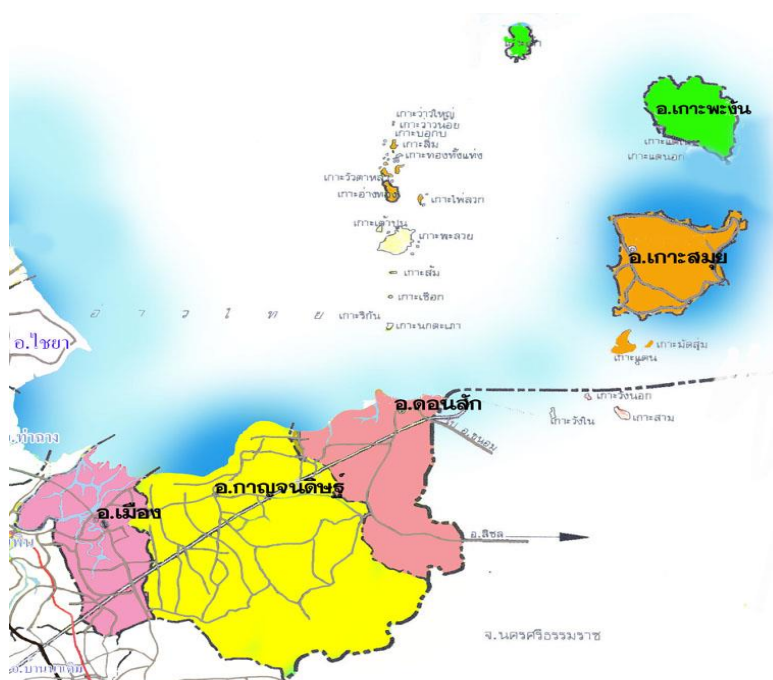
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1

1. สภาพภูมิศาสตร์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ตั้งอยู่ที่เลขที่ 389/5 หมู่ 4 ถนนดอนนก ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี รหัสไปรษณีย์ 84000 โทรศัพท์ 0-7727-3298 โทรสาร 0-7727-3071 เว็บไซต์ www.surat1.go.th อีเมล: surat1@surat.go.th

1.1 อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดชายฝั่งทะเลอ่าวไทย
ทิศตะวันออก	ติดอำเภอขนอม อำเภอสัตหีบ จังหวัดนครศรีธรรมราช
ทิศตะวันตก	ติดอำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ทิศใต้	ติดอำเภอบ้านนาสาร และอำเภอบ้านนาเดิม จังหวัดสุราษฎร์ธานี และอำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช



1.2 ข้อมูลพื้นฐานทางการศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 กำกับ ดูแล และบริหารจัดการศึกษา สถานศึกษาในสังกัด ตั้งอยู่ในพื้นที่ 5 อำเภอ ได้แก่

- 1) อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี
- 2) อำเภอกาญจนดิษฐ์
- 3) อำเภอดอนสัก
- 4) อำเภอเกาะสมุย
- 5) อำเภอเกาะพะงัน

2. สภาพทางเศรษฐกิจ

อำเภอเมือง อำเภอเกาะสมุย และอำเภอเกาะพะงัน เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ ด้านการค้าขาย การขนส่งและการท่องเที่ยว อำเภอกาญจนดิษฐ์ อำเภอดอนสัก ประชากรมีอาชีพประมงชายฝั่งและเกษตรกรรม

3. สภาพทางวัฒนธรรม

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ และนับถือศาสนาอิสลามเป็นบางส่วนในอำเภอกาญจนดิษฐ์ ส่วนศาสนาคริสต์มีประชากรที่นับถืออาศัยอยู่ในอำเภอเมืองฯ อำเภอเกาะสมุยและอำเภอเกาะพะงัน ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยว มีวิถีชีวิตแบบสังคมเมือง มีโบราณสถานหลายแห่งในอำเภอกาญจนดิษฐ์ ประเพณีสำคัญที่มีชื่อเสียง ได้แก่ ประเพณีงานชักพระ งานวันสารทเดือนสิบ (รับ-ส่งตายาย) งานสงกรานต์ งานลอยกระทง และการชกมวยที่อำเภอเกาะสมุย

4. วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง¹ มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐานการศึกษา ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

5. พันธกิจ (Mission)

- 1) บริหารจัดการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา
- 2) เสริมสร้างโอกาสให้ประชากรวัยเรียนทุกคนในเขตพื้นที่บริการได้รับการศึกษาในรูปแบบที่เหมาะสมอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ
- 3) ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่พึงประสงค์ และมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรักในสถาบันหลักของชาติ
- 4) พัฒนาผู้เรียนให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน
- 5) พัฒนาศักยภาพผู้เรียนและคุณภาพผู้เรียนให้มีสมรรถนะตามหลักสูตรและคุณลักษณะในศตวรรษที่ 21
- 6) พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเป็นมืออาชีพ
- 7) บริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

6. เป้าประสงค์ (Goal)

- 1) ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดีงาม ซื่อสัตย์ สุจริต อยู่อย่างพอเพียง มีจิตสาธารณะ ความเป็นพลเมืองที่ดี มีภูมิคุ้มกัน มีสุขภาวะที่ดี ยึดมั่นในสถาบันหลักของชาติ
- 2) ผู้เรียนมีทักษะ ความรู้ความสามารถ สมรรถนะตรงตามมาตรฐานการศึกษาของชาติ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551
- 3) ผู้เรียนมีทักษะด้านการคิด การแก้ปัญหา ทักษะด้านการคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม และทักษะอาชีพ สอดคล้องกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
- 4) ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ มีทักษะที่เหมาะสมตามสมรรถนะและมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
- 5) ประชากรวัยเรียนทุกคนได้รับโอกาสในการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ
- 6) ผู้เรียนมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) และใช้เป็นเครื่องมือด้านการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 7) สถานศึกษาเข้มแข็ง จัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลงานเป็นแบบอย่างได้
- 8) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการพึงพอใจ

7. กลยุทธ์ (Strategy)

กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมการศึกษาเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของมนุษย์และของชาติ

กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาคุณภาพผู้เรียนและส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน

กลยุทธ์ที่ 3 ส่งเสริม สนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับการพัฒนาเพื่อเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ด้วยรูปแบบที่หลากหลายสู่มืออาชีพ

กลยุทธ์ที่ 4 การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการการศึกษาที่มีคุณภาพ และลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา

กลยุทธ์ที่ 5 การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษา

8. ข้อมูลพื้นฐานทางการศึกษา

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวนสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1

จำแนกตามสังกัด อำเภอและเครือข่ายสถานศึกษา ปีการศึกษา 2569

อำเภอ	เครือข่ายสถานศึกษา	จำนวนสถานศึกษา (สพฐ.)
เมืองสุราษฎร์ธานี		20
	1) ชุนทะเล	9
	2) บางกุ้ง	11
กาญจนดิษฐ์		48
	3) กาญจนดิษฐ์	11
	4) ช้างคู่	14
	5) ท่าทองอุแท	12
	6) กรูด ป่าร้อน คลองสระ	11
ดอนสัก		20
	7) ดอนสัก	9
	8) ปากแพรก	11
เกาะสมุย		18
	9) สมุย 1	10
	10) สมุย 2	8
เกาะพะงัน		9
	11) เกาะพะงัน	9
รวม		115

ที่มา: กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาทางไกล ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน 2568

ตารางที่ 2 ข้อมูลจำนวนโรงเรียน จำแนกตามประเภทโรงเรียน

ประเภทโรงเรียน	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	88	76.52
ขยายโอกาส	27	23.48

ที่มา: กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาทางไกล ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน 2568

ตารางที่ 3 ข้อมูลจำนวนโรงเรียน จำแนกตามระดับที่เปิดสอน

ระดับที่เปิดสอน	จำนวนโรงเรียน (แห่ง)					รวม	ร้อยละ
	เมืองฯ	กาญจนดิษฐ์	ดอนสัก	เกาะสมุย	เกาะพะงัน		
ประถมศึกษา	2	3	1	1	-	7	6.90
อนุบาล - ประถมศึกษา	10	35	15	14	7	81	69.83
อนุบาล - มัธยมศึกษาตอนต้น	8	10	3	4	1	26	22.41
อนุบาล - มัธยมศึกษาตอนปลาย	-	-	-	-	1	1	0.86
รวม	20	48	19	19	9	115	100

ที่มา: กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาทางไกล ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2568

ตารางที่ 4 ข้อมูลจำนวนโรงเรียนจำแนกตามขนาดโรงเรียน

ขนาดโรงเรียน	จำนวนโรงเรียน	ร้อยละ
1. โรงเรียนขนาดเล็ก - จำนวนนักเรียน ต่ำกว่า 60 คนลงมา - จำนวนนักเรียนตั้งแต่ 61-120 คน	14 31	12.17 26.96
2. โรงเรียนขนาดกลาง - จำนวนนักเรียน ตั้งแต่ 121-600 คน	62	59.91
3. โรงเรียนขนาดใหญ่ - จำนวนนักเรียน ตั้งแต่ 601-1,500 คน	7	6.09
4. โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ - จำนวนนักเรียน ตั้งแต่ 1,501 คนขึ้นไป	1	0.87
รวม	115	100

ที่มา: กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาทางไกล ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน 2568

ตารางที่ 5 ข้อมูลจำนวนนักเรียน ห้องเรียนจำแนกตามชั้นเรียน และเพศ ของโรงเรียนในสังกัด
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2568 ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน 2568

ระดับชั้น	ชาย	หญิง	รวม	ห้องเรียน
อนุบาล 1	458	471	929	62
อนุบาล 2	1,089	983	2,072	124
อนุบาล 3	1,179	1,100	2,279	126
รวมก่อนประถมศึกษา	2,726	2,554	5,280	312

ระดับชั้น	ชาย	หญิง	รวม	ห้องเรียน
ประถมศึกษาปีที่ 1	1,757	1,665	3,412	155
ประถมศึกษาปีที่ 2	1,669	1,459	3,128	149
ประถมศึกษาปีที่ 3	1,606	1,446	3,052	147
ประถมศึกษาปีที่ 4	1,541	1,497	3,038	149
ประถมศึกษาปีที่ 5	1,598	1,437	3,035	149
ประถมศึกษาปีที่ 6	1,578	1,396	2,974	146
รวมประถมศึกษา	9,749	8,890	18,639	895
มัธยมศึกษาปีที่ 1	507	363	870	38
มัธยมศึกษาปีที่ 2	441	366	807	34
มัธยมศึกษาปีที่ 3	334	304	638	32
รวมมัธยมศึกษาตอนต้น	1,282	1,033	2,315	104
มัธยมศึกษาปีที่ 4	8	4	12	1
มัธยมศึกษาปีที่ 5	6	4	11	1
มัธยมศึกษาปีที่ 6	3	5	8	1
รวมมัธยมศึกษาตอนปลาย	17	14	31	3
รวมทุกระดับ	13,774	12,491	26,265	1,314

ที่มา: ที่มา: กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาทางไกล ข้อมูล ณ วันที่ 10 พฤศจิกายน 2568
ตารางที่ 6 ข้อมูลอัตราค่าจ้างครูที่ปฏิบัติงานจริงในสถานศึกษา

ตำแหน่ง	จำนวน(คน)
ผู้อำนวยการโรงเรียน	88
รองผู้อำนวยการโรงเรียน	41
ข้าราชการครู	1,430
ลูกจ้างประจำ	11
พนักงานราชการ (ผู้สอน)	31
ครูชั้นvikฤต	28
บุคลากรวิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์	5
พี่เลี้ยงเด็กพิการ	41
ธุรการโรงเรียน (อัตราละ 15,000 บาท และ 9,000 บาท)	90
นักการภารโรง	102
ครูผู้ทรงคุณค่าแห่งแผ่นดิน	2
รวม	1,869

ที่มา : กลุ่มบริหารงานบุคคล ข้อมูล ณ วันที่ 11 พฤศจิกายน 2568

ตารางที่ 7 จำนวนบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1

กลุ่ม/หน่วย	ข้าราชการ					พนักงาน ราชการ	ลูกจ้าง ประจำ	ลูกจ้าง ชั่วคราว	รวม
	ผอ. สพท.	รอง ผอ. สพท.	ผอ.กลุ่ม/ หน่วย	ศึกษานิเทศก์	บุคลากร 38 ค. (2)				
ผู้บริหารการศึกษา	1	3							4
กลุ่มนิเทศ ติดตาม และ ประเมินผลการจัดการ ศึกษา			1	12	1				14
กลุ่มอำนวยการ			1	-	5	-	2	7	15
กลุ่มนโยบายและแผน			1	-	4	1	-	-	6
กลุ่มบริหารงานการเงินและ สินทรัพย์			1	-	8	1	-	1	11
กลุ่มบริหารงานบุคคล			1	-	6	1	-	1	9
กลุ่มส่งเสริมการจัด การศึกษา			1	-	4	2	-	1	8
กลุ่มกฎหมายและคดี			1	-	1	-	-	-	2
กลุ่มส่งเสริมการศึกษา ทางไกล เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร			1	-	--	-	-	-	1
กลุ่มพัฒนาระบบและบุคลากร ทางการศึกษา			-	-	1	-	--		1
หน่วยตรวจสอบภายใน			1	-	-	--		-	1
รวม	1	3	9	12	30	5	2	10	71

ที่มา : กลุ่มนโยบายและแผน ข้อมูล ณ วันที่ 11 พฤศจิกายน 2568

9. ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 เรื่อง ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันสามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ต่อไป โดยมีสาระสำคัญ ให้กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชน ได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการของตนมีการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาด้วย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ ในกระบวนการให้บริการ จำนวน 21 กระบวนการดังนี้

ที่	กระบวนการ	ระยะเวลาในการให้บริการ	กลุ่มที่รับผิดชอบ
1	ONE STOP SERVICE การจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและการศึกษาบุตร	5 นาที	บริหารงานการเงินและสินทรัพย์
2	การขอเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการและข้าราชการบำนาญ	3 วัน	บริหารงานการเงินและสินทรัพย์
3	การขอเบิกเงินค่าเล่าเรียนบุตรของข้าราชการครู	5 วัน	บริหารงานการเงินและสินทรัพย์
4	การยืมพัสดุ/ครุภัณฑ์	25 นาที	บริหารงานการเงินและสินทรัพย์
5	การขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ	15 นาที	บริหารงานบุคคล
6	การขอสำเนาทะเบียนประวัติ ก.พ.7 และ ก.ค.ศ.16	26 นาที	บริหารงานบุคคล
7	การขอหนังสือรับรองเงินเดือน/รับรองคุณสมบัติ/รับรองความประพฤติ	55 นาที	บริหารงานบุคคล
8	การขออนุญาตไปต่างประเทศของข้าราชการครู	30 นาที	บริหารงานบุคคล
9	การดำเนินการให้ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งผู้อำนวยการสถานศึกษาให้มีวิทยฐานะผู้อำนวยการชำนาญการ และเลื่อนเป็นวิทยฐานะผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ	136 วัน	บริหารงานบุคคล
10	การดำเนินการให้ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู ให้มีวิทยฐานะครูชำนาญการ และเลื่อนเป็นวิทยฐานะครูชำนาญการพิเศษ	136 วัน	บริหารงานบุคคล
11	การดำเนินการให้มีวิทยฐานะผู้อำนวยการเชี่ยวชาญ ผู้อำนวยการเชี่ยวชาญพิเศษ	144 วัน	บริหารงานบุคคล
12	การจ้างครูชาวต่างประเทศในสถานศึกษา	9 วัน	บริหารงานบุคคล
13	การขออนุญาตพานักเรียนไปนอกสถานศึกษา/ขออนุญาตอยู่ค่ายพักแรม	28 นาที	ส่งเสริมการจัดการศึกษา
14	การขอหนังสือรับรองส่งนักเรียนเข้าศึกษาต่อ กศน.	15 นาที	ส่งเสริมการจัดการศึกษา
15	การขออนุญาตซื้อแบบพิมพ์	20 นาที	ส่งเสริมการจัดการศึกษา
16	การอนุญาตจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยครอบครัว	43 วัน	ส่งเสริมการจัดการศึกษา
17	การบริการข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา	8 นาที	ส่งเสริมการศึกษาทางไกลเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ที่	กระบวนการงาน	ระยะเวลา ในการให้บริการ	กลุ่มที่รับผิดชอบ
18	การขอหนังสือรับรองเงินเดือนเพื่อกู้เงิน โครงการสวัสดิการการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยข้าราชการ	15 นาที	อำนาจการ
19	การขอหนังสือรับรองเงินเดือนเพื่อกู้เงินสวัสดิการการเงินกู้	15 นาที	อำนาจการ
20	การขออนุญาตใช้สถานที่/ใช้ห้องประชุม	10 นาที	อำนาจการ
21	การขออนุญาตใช้ยานพาหนะส่วนกลาง	25 นาที	อำนาจการ

สามารถดูรายละเอียด “ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ” แนบท้ายประกาศนี้หรือ
ทางเว็บไซต์ <https://ita.surat1.go.th/index.php?d=page&id=311>



บทที่ 3

เครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 1 ตัวเลือก โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน 3 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือประชาสัมพันธ์ไปยังสถานศึกษาในสังกัด เพื่อตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. กลุ่มตัวอย่าง ขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดให้จัดส่งให้กลุ่มตัวอย่างแต่ละไม่ต่ำกว่า 100 คน ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ได้ดำเนินการจัดส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างในทุกโรงเรียนในสังกัด

- 2.1 ด้านวิชาการ
- 2.2 ด้านงบประมาณ
- 2.3 ด้านบริหารงานบุคคล
- 2.4 ด้านบริหารงานทั่วไป

3. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและรวบรวม โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4. ระยะเวลาการเก็บข้อมูล พฤษภาคม – มิถุนายน 2569

3. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การจัดทำข้อมูล

- 1) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาทำการวิเคราะห์โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- 2) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณด้วย Microsoft Excel

บทที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา ตามกระบวนการบริหารของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา, บุคลากรทางการศึกษา, ครูผู้สอน, ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษา

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านวิชาการ

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบในระดับมากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
	ด้านวิชาการ								
1	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา	0	0	4	55	115	174	170	97.70
2	การส่งเสริม สนับสนุน สถานศึกษาจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน และกรอบหลักสูตรระดับท้องถิ่น	0	0	4	55	115	174	170	97.70
3	การส่งเสริม สนับสนุน ให้สถานศึกษาใช้วิธีการวัดและประเมินผล ที่หลากหลาย	0	0	8	48	118	174	166	95.40

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบ ในระดับมากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
	ด้านวิชาการ (ต่อ)								
4	การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม การพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบ การประกันคุณภาพการศึกษา	0	0	8	48	118	174	166	95.40
5	การส่งเสริม สนับสนุน ให้สถานศึกษาวิจัย และพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้	0	0	7	57	110	174	167	95.98
6	การส่งเสริม สนับสนุนการจัดกระบวนการ เรียนรู้เชิงรุก (Active Learning)	0	0	7	57	110	174	167	95.98
7	การประสานความร่วมมือในการพัฒนา วิชาการร่วมกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น	0	1	7	56	110	174	166	95.40
8	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษา จัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแล ช่วยเหลือนักเรียน	0	1	7	56	110	174	166	95.40
9	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษา มีแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย	0	2	4	50	118	174	168	96.55
10	การประสานและส่งเสริมสถานศึกษา ให้มีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชน	0	2	4	50	118	174	168	96.55
	รวม	0	6	60	532	1,142	1,740	1,674	96.21

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านวิชาการ ในภาพรวมเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 96.21 เมื่อวิเคราะห์ รายข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจ พบว่า คำถามข้อ 1) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา และ 2) การส่งเสริม สนับสนุน สถานศึกษาจัดทำหลักสูตรสถานศึกษา ให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานและกรอบหลักสูตรระดับท้องถิ่น ทั้ง 2 ข้อ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ผู้ตอบจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 97.70 รองลงมา ข้อ 9) การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย และ 10) การประสานและส่งเสริม สถานศึกษาให้มีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ผู้ตอบจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 96.55 และข้อ 3) การส่งเสริม สนับสนุน ให้สถานศึกษาใช้วิธีการวัด และประเมินผล ที่หลากหลาย ข้อ 4) การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม การพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ข้อ 7) การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการร่วมกับสถานศึกษา และองค์กรอื่น และข้อ 8) การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป เมื่อจัดลำดับอยู่ในลำดับน้อยที่สุด ผู้ตอบจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 95.40

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านงบประมาณ

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบ ในระดับมากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
	ด้านงบประมาณ								
11	การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนดสอดคล้องกับนโยบายและจุดเน้น	0	0	2	30	107	139	137	98.56
12	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชีและพัสดุอย่างชัดเจน	0	0	2	30	107	139	137	98.56
13	การสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	1	0	5	45	88	139	133	95.68
14	การบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อการศึกษาอย่างคุ้มค่า	1	0	5	45	88	139	133	95.68
15	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีแก่สถานศึกษา	0	1	2	47	89	139	136	97.84
16	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำการดำเนินงานด้านงบประมาณแก่สถานศึกษา	0	1	2	47	89	139	136	97.84
17	การนำหรือประยุกต์ใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน บัญชีพัสดุและสินทรัพย์	0	0	6	49	84	139	133	95.68
18	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	0	0	6	49	84	139	133	95.68

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบ ในระดับมากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
	ด้านงบประมาณ								
19	การตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่าย งบประมาณตามแผนปฏิบัติการ	0	0	3	36	100	139	136	97.84
20	การจัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงาน ทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ	0	0	3	36	100	139	136	97.84
	รวม	2	2	36	414	936	1,390	1,350	97.12

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านงบประมาณ ในภาพรวมเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 97.12 เมื่อวิเคราะห์รายข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจ พบว่า คำถามข้อ 11) การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด สอดคล้องกับนโยบายและจุดเน้น และข้อ 12) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชีและพัสดุอย่างชัดเจน ทั้ง 2 ข้อ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ผู้ตอบจำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 98.56 รองลงมาคือ ข้อ 15) การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีแก่สถานศึกษา ข้อ 16) การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ การดำเนินงานด้านงบประมาณแก่สถานศึกษา ข้อ 19) การตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการ และข้อ 20) การจัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ ทั้ง 4 ข้อ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ผู้ตอบจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 97.84 และข้อ 13) การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ข้อ 14) การบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อการศึกษาอย่างคุ้มค่า ข้อ 17) การนำหรือประยุกต์ใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน บัญชี พัสดุและสินทรัพย์ และข้อ 18) การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา ทั้ง 4 ข้อมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป เมื่อจัดลำดับอยู่ในลำดับน้อยที่สุด ผู้ตอบจำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 95.68

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านบริหารงานบุคคล

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบ ในระดั้มากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
	ด้านบริหารงานบุคคล								
21	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	0	0	4	46	130	180	176	97.78
22	การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษา สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	0	0	4	46	130	180	176	97.78
23	การจัดสรรอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามความต้องการของสถานศึกษา	1	1	1	47	130	180	177	98.33
24	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	1	1	1	47	130	180	177	98.33
25	การส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	0	1	3	42	134	180	176	97.78
26	การสร้างความรู้ ความเข้าใจทางวินัย และการลงโทษแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	0	1	3	42	134	180	176	97.78
27	การส่งเสริมวินัย คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา	0	1	2	39	138	180	177	98.33
28	การส่งเสริม สนับสนุนการประเมินวิทยฐานะข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา	0	1	2	39	138	180	177	98.33

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบ ในระดับมากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
	ด้านบริหารงานบุคคล								
29	การส่งเสริม สนับสนุนการยกย่องเชิดชูเกียรติ ครูและบุคลากรทางการศึกษา	0	2	1	34	143	180	177	98.33
30	การนำหรือประยุกต์ใช้นวัตกรรม หรือเทคโนโลยีมาใช้ในการเสริมสร้างระบบ เครือข่ายการพัฒนาครูและบุคลากร ทางการศึกษา	0	2	1	34	143	180	177	98.33
	รวม	2	10	22	416	1,350	1,800	1,766	98.11

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านบริหารงานบุคคล ในภาพรวมเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 98.11 เมื่อวิเคราะห์รายข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจ พบว่า คำถามข้อ 23) การจัดสรรอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามความต้องการของสถานศึกษา ข้อ 24) การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครู และบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้อง ตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ข้อ 27) การส่งเสริมวินัย คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ข้อ 28) การส่งเสริม สนับสนุน การประเมินวิทยฐานะข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ข้อ 29) การส่งเสริม สนับสนุนการยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา และข้อ 30) การนำหรือประยุกต์ใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการเสริมสร้างระบบเครือข่ายการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ทั้ง 6 ข้อ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ผู้ตอบจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 98.33 รองลงมา ข้อ 21) การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครู และบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา ข้อ 22) การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษา สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา ข้อ 25) การส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และข้อ 26) การสร้างความรู้ ความเข้าใจทางวินัย และการลงโทษแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ผู้ตอบจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 97.78

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านบริหารทั่วไป

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบ ในระดับมากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
	ด้านบริหารทั่วไป								
31	การจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อย่างเป็นระบบ สะดวกและรวดเร็ว	0	0	2	54	127	183	181	98.91
32	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ อย่างหลากหลายและเป็นปัจจุบัน	0	0	2	54	127	183	181	98.91
33	การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	0	0	1	47	135	183	182	99.45
34	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะ	0	0	1	47	135	183	182	99.45
35	การส่งเสริม สนับสนุนการรับนักเรียนให้ เป็นไปตามนโยบาย และแนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการรับนักเรียน	0	0	0	43	140	183	183	100.00
36	การส่งเสริม สนับสนุน จัดหา ให้สถานศึกษา เข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา	0	0	0	43	140	183	183	100.00
37	การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครู และบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนด และความต้องการจำเป็น	0	1	0	57	125	183	182	99.45

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบ ในระดับมากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
	ด้านบริหารทั่วไป								
38	การจัดระบบบริหารงาน การควบคุมภายใน และพัฒนาองค์กร	0	1	0	57	125	183	182	99.45
39	การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	0	0	3	55	125	183	180	98.36
40	การประสานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่น ที่จัดการศึกษา	0	0	3	55	125	183	180	98.36
	รวม	0	2	12	512	1,304	1,830	1,816	99.23

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 **ด้านบริหารทั่วไป** ในภาพรวมเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 99.23 เมื่อวิเคราะห์รายข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจ พบว่า คำถามข้อ 35) การส่งเสริม สนับสนุนการรับนักเรียนให้เป็นไปตามนโยบาย และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับนักเรียน และข้อ 36) การส่งเสริม สนับสนุน จัดหาให้สถานศึกษาเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ทั้ง 2 ข้อ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ผู้ตอบจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา ข้อ 33) การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์ อย่างชัดเจน ข้อ 34) การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะ ข้อ 37) การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนด และความต้องการจำเป็น และข้อ 38) การจัดระบบบริหารงาน การควบคุมภายใน และพัฒนาองค์กร มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ผู้ตอบจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 99.45 และข้อ 39) การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา และข้อ 40) การประสานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป เมื่อจัดลำดับอยู่ในลำดับน้อยที่สุด ผู้ตอบจำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 98.36

ตารางที่ 12 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ในภาพรวม

ประเด็นการประเมิน	ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากขึ้นไป	
	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. ด้านวิชาการ	174	96.21
2. ด้านงบประมาณ	139	97.12
3. ด้านบริหารงานบุคคล	180	98.11
4. ด้านบริหารทั่วไป	183	99.23
ค่าเฉลี่ย		97.67

จากตารางที่ 12 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ในภาพรวมในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ 97.67 เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า 1) ด้านบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 99.23 รองลงมา 2) ด้านบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 98.11 3) ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 97.12 และ 4) ด้านวิชาการ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 96.21

เอกสารอ้างอิง

กษกร เปาสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

นายิกา เติดขุนทด. (2550). เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่.อินฟอร์เมชั่น : กรุงเทพฯ.

นิติพล ภูตะโชติ. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด.

พลฤทธิ์ จิระเสวี. (2550). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการโรงพยาบาล ตา หู คอ จมูก. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.

เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (2551). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: พีซีพรีนซ์เทค.

สมิต สัชฌกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุพรรณิ อินทร์แก้ว. (2550). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. กรุงเทพฯ : ธนาเพลส.

อาศยา โชติพานิช. (2549). การบริการที่ดี. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

Applewhite, P. B. (1995). Organizational and behavior. (3rd ed.). New York: Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall.

Kolter, P. (2010). Marketing management (The Millennium ed.). New Jersey: Prentice Hall

Kotler and Gary Armstrong. (2 0 0 2). Principles of Marketing. 9 th ed. New Jersey : PrenticeHall, Inc.,

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49, 41 - 50.