



รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ได้จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ซึ่งได้มีการสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาใช้บริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ทั้งนี้เพื่อให้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ปีงบประมาณ 2564 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษา ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ให้มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากขึ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

ส่วนที่ 1 บทนำ

- หลักการและเหตุผล.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
- ขอบเขตการศึกษา.....	2
- นิยามศัพท์.....	3
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษา

- ข้อมูลส่วนบุคคล.....	4
- ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน.....	4
- คุณภาพการให้บริการ รายด้าน.....	5
- ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ.....	8

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ปี 2564

ส่วนที่ 1 บทนำ

การให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ เป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงาน การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐ ตามแนวความคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management-NPM) ที่ระบอบราชการของหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐ ในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ตามแนวคิดนี้ นอกจากแนวทางการปรับปรุงสมรรถภาพ และการยกระดับกำลังการผลิตของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งมีติดอยู่ที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human resource development) และมีการใช้ประโยชน์จากภาคเอกชนให้มากขึ้น โดยการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น มีมิติสำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public service orientation) ที่ มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็นลูกค้า ผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้ง ปัจเจกชน และผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อสัมพันธ์ กับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะนับจากช่วงกลาง ทศวรรษ พ.ศ. 2540-2550 ที่รัฐบาลหลายสมัยของประเทศไทย ต่างได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ บริบทของการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในฐานะที่เป็นเรื่องอันคาบเกี่ยวกับบทบาทภารกิจการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐ

หลังจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ฉบับปี 2560 ซึ่งเป็นรัฐธรรมนูญฉบับที่ 20 ของประเทศไทย ประกาศใช้สิ่งที่คณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) จะขับเคลื่อนนับต่อจากนี้คือ “การปฏิรูปประเทศ” และการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งระบอบราชการเป็น กลไกที่มีการเรียกร้องมานาน ให้ มีการปฏิรูป เพื่อยกระดับให้การติดต่อหน่วยงานราชการมีความสะดวกรวดเร็ว และประหยัดเงิน มากขึ้น ท่ามกลางความคาดหวังว่าการปฏิรูป จะทำให้ข้าราชการเข้าใจในความเดือดร้อนของประชาชนมากขึ้นด้วย โดยการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งที่สำคัญของการพัฒนาระบบราชการไทย ที่กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องดำเนินการ โดยเริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2547 กำหนดให้ลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลง 30-50% ซึ่งการปรับปรุงระบบการบริการที่ผ่านมา ส่วนราชการสามารถปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพ มากขึ้น แต่ยังไม่ตอบสนองกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการได้ทำการสำรวจความคิดเห็น และความคาดหวังของประชาชน ต่อการ ให้บริการภาครัฐไทย พบว่าประชาชนมีความเห็นว่า ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการ ร้อยละ 13.90 เพิ่มจุดหรือช่องทางการให้บริการในรูปแบบการให้บริการเบ็ดเสร็จ (One stop service) ร้อย ละ 11.00 นำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการให้บริการ ร้อยละ 10.40 ลดขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 10.20 เพิ่มช่องทางการให้บริการให้ทั่วถึง ร้อยละ 9.90 และ ลดระยะเวลาการให้บริการ 8.80 เป็นต้น นอกจากนี้ภาคธุรกิจ และประชาชนยังแสดงความคิดเห็นว่า ปัญหาหลักของงานบริการภาครัฐ คือ 1) ขาดความชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนที่ซับซ้อน 2) ไม่สะดวกเพราะต้องติดต่อ หลายหน่วยงานและต้องมาด้วยตนเอง 3) ขอบข้อมูล/เอกสารจำนวนมากที่ภาครัฐมีอยู่แล้ว 4) บริการใช้เวลานาน และขาดกรอบเวลาที่ชัดเจน 5) ติดตามสถานะได้ยาก 6) ขาดการป้องกันความเสี่ยงต่อ การทุจริต ดังนั้นจึงเกิดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 ขึ้น โดยยุทธศาสตร์ ที่ 1คือ การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน ภาครัฐต้องสามารถตอบสนองต่อสังคม และความต้องการของประชาชนที่หลากหลายได้อย่างมีคุณภาพ โดยการพัฒนาระบบการทำงาน ทั้งรูปแบบการเข้าถึงบริการ ระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของบริการที่ส่งมอบ ความโปร่งใส และค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ เพื่อการส่งมอบบริการที่เป็นที่ยอมรับได้มาตรฐาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ในฐานะองค์กรภาครัฐที่ให้บริการสังคมด้านการศึกษา ได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษาและประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อราชการ โดยกำหนดเป็นสโลแกนว่า “สพป.ขอนแก่น เขต 1 ต้องเป็นหนึ่งด้านคุณภาพ การบริการและการประสานงาน” จากนั้นมีการพัฒนาระบบการให้บริการและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านนี้มาอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2564 ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน เพื่อจะได้นำผลการศึกษามาพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์กรให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาและระยะเวลา

1.1 เนื้อหา การศึกษาในครั้งนี้ ศึกษาคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดทฤษฎีของ Parasuraman et al. (1990) ใน 5 ด้าน ได้แก่

- 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)
- 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)
- 3) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)
- 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (Assurance)
- 5) การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (Empathy)

1.2 ระยะเวลา กันยายน 2564

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ปีงบประมาณ 2564

2.2 กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ปีงบประมาณ 2564 ที่ตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์โดยใช้ google form ระหว่างวันที่ 1-30 กันยายน 2564 จำนวน 315 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

3.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล 3.1.1 ตำแหน่งสายงานอาชีพ 3.1.2 จำนวนครั้งของการเข้ารับบริการที่เขตพื้นที่

3.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการให้บริการ ตามแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ ของ Parasuraman, et al. (1990) ได้แก่ 3.2.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 3.2.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3.2.3 การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) 3.2.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้มารับบริการ (Assurance) 3.2.5 การรู้จักและเข้าใจผู้มารับบริการ (Empathy)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ปีงบประมาณ 2564 ที่มาติดต่องานทุกประเภทที่เขตพื้นที่การศึกษา

2. ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกๆ ตำแหน่งในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ปีงบประมาณ 2564

3. ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติโดยรวมของการบริการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 บริการให้กับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มารับบริการ ในลักษณะที่สร้างความพึงพอใจ และความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งมีเกณฑ์ในการวัดคือ 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance) 5) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

4. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

5. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

6. การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

7. การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

8. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

9. หน่วยงาน หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ปีงบประมาณ 2564

2. ผลที่ได้จากการศึกษา สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ให้มีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มารับบริการมากขึ้น

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ที่	คุณลักษณะ	จำนวน	ร้อยละ
1	ตำแหน่งสายงานอาชีพ		
	1.1 ผู้บริหารสถานศึกษา	57	18.09
	1.2 ข้าราชการครูสายงานการสอน	152	48.25
	1.3 บุคลากรทางการศึกษา และอื่นๆ	106	33.66
2	จำนวนครั้งของการเข้ารับบริการที่เขตพื้นที่ในปี 2564	49	
	2.1 น้อยกว่า 5 ครั้ง	171	15.56
	2.2 5 - 10 ครั้ง	95	54.29
	2.3 มากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป		30.15

จากตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านตำแหน่งสายงานอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการครูสายงานการสอน คิดเป็นร้อยละ 48.25 รองลงมาคือ บุคลากรทางการศึกษาและอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 33.66 สำหรับจำนวนครั้งของการเข้ารับบริการที่เขตพื้นที่ในปี 2564 พบว่า ส่วนใหญ่มาใช้บริการที่เขตพื้นที่ จำนวน 5-10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.29

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน

1.คุณภาพการให้บริการในภาพรวม

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจคุณภาพในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลค่า
		$\bar{x}$	SD	
1	ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ	4.64	0.52	มากที่สุด
2	ด้านบริการที่มีความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.73	0.55	มากที่สุด
3	ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ	4.86	0.47	มากที่สุด
4	ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ	4.82	0.50	มากที่สุด
5	ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.73	0.41	มากที่สุด
	รวม	4.76	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ปี 2564 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.86$) รองลงมา คือ ด้านด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อ

ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.82$) ส่วนด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.64$)

2.คุณภาพการให้บริการ รายด้าน

1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (tangibility)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจคุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลค่า
		$\bar{x}$	SD	
1	การให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไวแก่ผู้มารับบริการ	4.73	0.51	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม	4.67	0.53	มากที่สุด
3	ให้บริการด้วยความห่วงใย ใส่ใจกับผู้มารับบริการ	4.63	0.55	มากที่สุด
4	ให้บริการได้ ภายในกรอบเวลาที่กำหนด	4.56	0.58	มากที่สุด
5	ให้บริการด้วยความเสมอภาค ความเป็นกันเอง และอบอุ่น	4.62	0.55	มากที่สุด
	รวม	4.64	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ปี 2564 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.64$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไวแก่ผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.73$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.67$) และให้บริการด้วยความห่วงใย ใส่ใจกับผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.56$)

2) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจคุณภาพด้านบริการที่มีความเชื่อถือไว้วางใจได้

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลค่า
		$\bar{x}$	SD	
1	เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการ ความคาดหวังของผู้มารับบริการ	4.80	0.53	มากที่สุด
2	วัสดุ อุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ	4.75	0.52	มากที่สุด
3	ให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ	4.81	0.48	มากที่สุด

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลค่า
		$\bar{x}$	SD	
4	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ แนะนำผู้มารับบริการอย่างเต็มที่	4.70	0.58	มากที่สุด
5	ให้บริการถูกต้อง ครบถ้วน ไม่มีข้อผิดพลาด	4.66	0.60	มากที่สุด
6	ให้คำปรึกษา แนะนำแก่ผู้รับบริการอย่างตรงไปตรงมา	4.67	0.60	มากที่สุด
7	เครื่องมือและแบบฟอร์มต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.75	0.57	มากที่สุด
	รวม	4.73	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพด้านบริการที่มีความเชื่อถือไว้วางใจได้ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ปี 2564 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ให้บริการโดยยึดความต้องการของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.81$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการ ความคาดหวังของผู้มารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.80$) และวัสดุอุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการของผู้มารับบริการ เครื่องมือและแบบฟอร์มต่างๆ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.75$)

3) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจคุณภาพด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลค่า
		$\bar{x}$	SD	
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการได้ ตามที่กำหนดหรือประกาศไว้	4.86	0.47	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่สร้างความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีให้แก่ผู้รับบริการ	4.85	0.47	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ ชำนาญในงานที่ให้บริการ	4.84	0.49	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่แจ้งความก้าวหน้าหรือแนะนำเป็นระยะๆ ขณะให้บริการ	4.88	0.46	มากที่สุด
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มเวลา ไม่เล่นไลน์หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ ในขณะที่ให้บริการ	4.87	0.45	มากที่สุด
	รวม	4.86	0.47	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจคุณภาพด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ปี 2564 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า เจ้าหน้าที่แจ้งความก้าวหน้าหรือแนะนำเป็นระยะๆ ขณะให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.88$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการเต็มเวลา ไม่เล่นไลน์หรือสื่อออนไลน์อื่นๆ ในขณะที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.87$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการได้ ตามที่กำหนดหรือประกาศไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.86$)

4) การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ (Assurance)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจคุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลค่า
		$\bar{x}$	SD	
1	เจ้าหน้าที่พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการเสมอ	4.86	0.46	มากที่สุด
2	สามารถไว้วางใจให้แก้ปัญหาของผู้มารับบริการได้	4.81	0.52	มากที่สุด
3	ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน	4.83	0.49	มากที่สุด
4	ผู้มารับบริการพึงพอใจในสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการมารับบริการ	4.82	0.48	มากที่สุด
5	ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.55	มากที่สุด
	รวม	4.82	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจคุณภาพด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ปี 2564 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่พร้อมแก้ไขปัญหาของผู้มารับบริการเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.86$) รองลงมา คือ ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.83$) และผู้มารับบริการพึงพอใจในสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการมารับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.82$)

5) ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจคุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลค่า
		$\bar{x}$	SD	
1	ให้บริการด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ	4.64	0.43	มากที่สุด
2	ช่วงเวลาให้บริการเหมาะสม	4.67	0.48	มากที่สุด

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ		แปลค่า
		$\bar{x}$	SD	
3	บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย	4.77	0.45	มากที่สุด
4	ให้บริการด้วยความถูกต้อง รักษาความลับของผู้รับบริการ	4.77	0.45	มากที่สุด
5	ให้บริการในลักษณะ one stop service	4.81	0.27	มากที่สุด
	รวม	4.73	0.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจคุณภาพด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ปี 2564 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าให้บริการในลักษณะ one stop service มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.81$) รองลงมา บริการด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย และให้บริการด้วยความถูกต้อง รักษาความลับของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.77$)

ปัญหา อุปสรรค

- 1.บุคลากรมีการโอน ย้าย และปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ ซึ่งบางครั้งอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ
- 2.ระบบหรือกระบวนการให้บริการบางกลุ่มงาน ยังล้าสมัย
- 3.สถานที่บางกลุ่มงานไม่สะดวกหรือเหมาะสมในการให้บริการผู้มาติดต่อราชการ
- 4.ข้อมูลส่วนใหญ่ตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 1 ยังอยู่ในรูปเอกสาร (paper) ทำให้การบริการมีความล่าช้า

ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น มีทัศนคติที่ถูกต้องในการให้บริการ มีมิตรไมตรี สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี มีความสุภาพ มีความเต็มอกเต็มใจช่วยเหลือ และให้บริการด้วยความเสมอภาค
- 2.ควรพัฒนาระบบการ (Process) จะต้องเอื้อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำ รวดเร็ว การให้บริการแบบครบวงจรทำให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย มีความชัดเจนของข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการที่สื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบ มีการติดตามผลการบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมต่อไป
- 3.ควรพัฒนาสถานที่ (Place) และสภาพแวดล้อม จะมีความเหมาะสมต่อการให้บริการที่จะช่วยให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ทำให้เกิดความพึงพอใจและประทับใจมากขึ้น
- 4.ควรพัฒนาระบบให้บริการขององค์กรผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือข้อมูลจากงานบริการแบบครบวงจรที่บันทึกไว้ซึ่งมีเครื่องคอมพิวเตอร์มาสนับสนุนที่จุดให้บริการทำให้การบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว โดยไม่จำเป็นต้อง

เสียเวลาค้นหาเอกสารเพื่อตรวจสอบ และนอกจากการให้บริการจากผู้ให้บริการเองแล้วผู้ใช้บริการสามารถบริการตนเองได้ในการหาข้อมูลต่างๆโดยมีการเตรียมสถานที่และคอมพิวเตอร์ไว้บริการอีกด้วย