

ความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี

The Educational Personnel Satisfaction Toward the Service System of Pattani Primary
Educational Service Area Office 3, Saburi District, Pattani Province.

ณัชชา ศรีบุญเอียด*

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์(1)เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี (2)เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) สถิติที่ใช้ทดสอบเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการสรุปอ้างอิงค่าสถิติต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกลุ่มตัวอย่าง โดยวิเคราะห์การเปรียบเทียบ Independent Sample T-test กรณีที่มีตัวแปร 2 กลุ่ม และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA กรณีที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า (1)ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และมีตำแหน่งเป็นข้าราชการครู (2)ระดับความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เป็นไปตามลำดับดังต่อไปนี้ คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาอยู่ในระดับมาก และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมาก (3)ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรมีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน ในการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ยกเว้นด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ, การบริการ, สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

ABSTRACT

This research aimed at investigating education personnel satisfaction towards the services of Pattani Primary Educational Service Area Office 3 Sai Buri district Pattani province and comparing the education personnel satisfaction towards the services of Pattani Primary Educational Service Area Office 3 classified by gender, age, education level and position. The representative sample group in this study consisted of 300 education personnel. The research instrument was a questionnaire. The data were analyzed by descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation. Inferential statistics was also employed to conclude and refer to statistics values found in the sample group. They were analyzed by comparing Independent Sample T-test in case of 2 variables and One-way ANOVA in case of

*หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ

rather than 2 variables. The statistical significance was determined at the 0.05 level.

The findings showed that for personal factors the respondents were mostly male aged 41-50 years old, had the education level in bachelor degree and had a position as a government teacher. For the levels of the education personnel satisfaction towards the services of Pattani Primary Educational Service Area Office 3 Sai Buri district Pattani province, it was found that the levels of the education personnel satisfaction towards the services of Pattani Primary Educational Service Area Office 3 Sai Buri district Pattani province in overall image were in high level. When considered in each aspect, the satisfaction levels were respectively shown as follows: equal service (the highest level), sufficient service (high level), continual service (high level), in-time service (high level) and advanced service (high level). The hypothesis testing results comparing the education personnel satisfaction towards the services of Pattani Primary Educational Service Area Office 3 Sai Buri district Pattani province as personal factors illustrated that the personnel with different gender, age, education level and position had different satisfaction towards in-time service, sufficient service, continual service and advanced service which was statistically significant at the 0.05 level except equal service.

Keyword : Satisfaction , Service System, Primary Educational Service Area Office

บทนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีภารกิจในการส่งเสริมการจัดการศึกษาให้กับประชากรวัยเรียนในพื้นที่ 4 อำเภอ ของจังหวัดปัตตานี ได้แก่ อำเภอสายบุรี อำเภอไม้แก่น อำเภอกะพ้อ อำเภอทุ่งยางแดง ให้ได้รับการศึกษาตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 เพื่อให้การบริหารและการจัดการศึกษามีการพัฒนาการศึกษาแก่นักเรียน ในช่วงชั้นประถมศึกษาและมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 เป็นหน่วยงานบริหารราชการด้านการศึกษาส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการศึกษาของนักเรียน ถ้าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 มีการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพจะส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 เนื่องจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงาน ด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับบุคลากรทางการศึกษาเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงานแล้ว จะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาด คลาดเคลื่อนและในทางกลับกัน หากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 มีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่น มีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับบุคลากรทางการศึกษาได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างตรงจุด ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งจะทำให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของบุคลากรทางการศึกษาอย่างแท้จริง

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานีใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ซึ่งเป็นผู้รับบริการ เพื่อนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนาการบริการของหน่วยงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง

สมมติฐานของการศึกษา

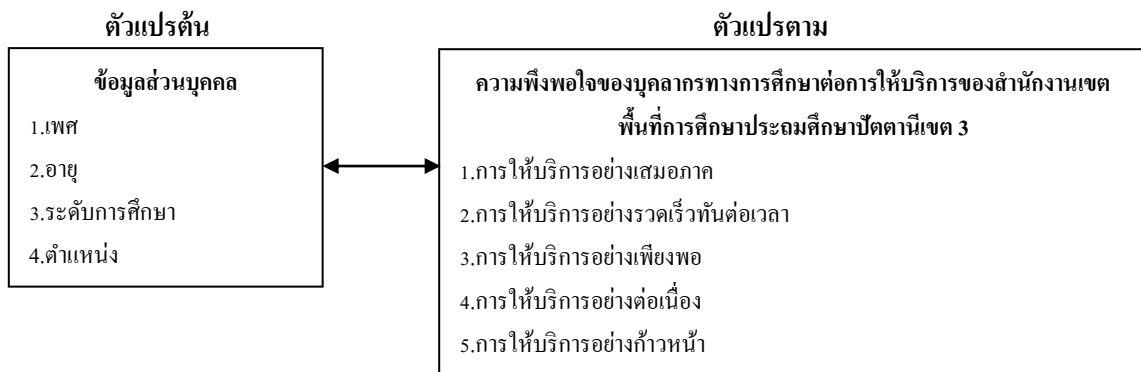
1. บุคลากรทางการศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานีแตกต่างกัน

2. บุคลากรทางการศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานีแตกต่างกัน

3. บุคลากรทางการศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานีแตกต่างกัน

4. บุคลากรทางการศึกษาที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานีแตกต่างกัน

กรอบแนวคิด



ภาพ 1 กรอบแนวคิด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3

2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานีเขต 3

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปัตตานี เขต 3 ได้จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการเรื่องการปรับปรุงแก้ไขการกำหนดเขตพื้นที่การศึกษาและกำหนดเขตพื้นที่การศึกษาเพิ่มเติม พ.ศ.2550 ประกาศ ณ วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2550 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีภารกิจในการส่งเสริมการจัดการศึกษาให้กับประชากรวัยเรียนในพื้นที่ 4 อำเภอ

ของจังหวัด ปัตตานี ได้แก่ อำเภอสายบุรี อำเภอไม้แก่น อำเภอกะป้อ อำเภอทุ่งยางแดง ให้ได้รับการศึกษาตามเจตนารมณ์ ของ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545

เพื่อให้การบริหารและการจัดการศึกษามีประสิทธิภาพ อันจะเป็นการพัฒนาการศึกษาแก่นักเรียน ในช่วงชั้นประถมศึกษา และมัธยมศึกษาให้สัมฤทธิ์ผลและมีคุณภาพยิ่งขึ้น จึงได้ประกาศแก้ไขพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 (ฉบับที่ 3) มาตรา 37 ให้แยกเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2553 กระทรวงศึกษาธิการจึงได้ ประกาศ กำหนด และแก้ไขเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การศึกษาเป็นเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2553 ได้ ปรับเปลี่ยนชื่อเป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 โดยใช้คำย่อคือ สพป. ปัตตานี เขต 3 (คู่มือแผนปฏิบัติการ ปีงบประมาณ 2561, หน้า 6)

สถานที่ตั้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานีเขต 3 ได้จัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการเมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2550 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีภารกิจในการส่งเสริมจัดการศึกษาให้กับ ประชากรวัยเรียนในระดับประถมศึกษา 4 อำเภอของจังหวัดปัตตานี ได้แก่ อำเภอสายบุรี อำเภอไม้แก่น อำเภอกะป้อ และอำเภอทุ่งยาง แดง เริ่มเปิดทำการเมื่อ วันศุกร์ที่ 20 เมษายน 2550 ปัจจุบันสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 3 หมู่ที่ 3 ถนนเพชรเกษม ตำบลทุ่งคล้า อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดความพึงพอใจ “ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า จะ ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความน่าเบื่อของงานที่เกี่ยวข้องต่อการศึกษาคือความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจ ต่องาน โดยนำไปใช้ในทางสังคมได้ในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่ายคือ ฝ่ายผู้มี หน้าที่ในการให้บริการคือพนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้การ บริการว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการไม่มากก็น้อย ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้จำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมากล่าวมีดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แชลปลิน (Chaplin, 1968, p.437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริ โกมล, 2550, หน้า 6) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตาม 6 ประสพการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการ

ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง (2545, หน้า 11) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด ที่คนคิดอย่างหนึ่ง ซึ่งเกิดจากความคาดหวัง เมื่อ ทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าได้ตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าคาดหวังก็จะ ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันต์, 2548, หน้า 12) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึก เปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงานหรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความ คาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าตรงกับความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มิลเลท (Millet, 1954, p.397 อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, หน้า 12) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มี ต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่าเป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีทุกคนเท่าเทียมกัน ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพผลเสียถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการเป็น ไปอย่างสม่ำเสมอ วัตถุประสงค์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการ การปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมจากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รวบรวมมาเพื่อสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหาก ความต้องการหรือจุดหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาคบริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

สมิต สัจฉกร (2542 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 18) ให้ความหมายคำว่าบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า "Service" ซึ่งคนส่วนมากจะขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตน โดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการแก่บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริการการบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ เพราะบริการ คือ

การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีบริการรวมอยู่ด้วยเสมอซึ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเองคือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี กิจกรรมค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ”คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิม เพิ่มลูกค้าใหม่ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกัน ทั้งองค์กร”การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็น สิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งขั้นหรือสูญเสียลูกค้าไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สันต์ รอดสุด (2550) งานวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัด พังงา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ระดับมาก ในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม เป็นอันดับที่ 1 รองลงมาด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และด้านการบริการ ของเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับที่ 2 และ 3 ตามลำดับ ส่วนด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านระบบการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในระดับปานกลาง เป็นอันดับที่ 4 และ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .001 ส่วนประชาชน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัด พังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ข้อเสนอแนะ จากผลการศึกษาถึงแม้ผลปรากฏว่าประชาชนผู้มาใช้บริการพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ในระดับหนึ่งก็ตาม สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ก็ควรจะนำผลการศึกษาทั้งส่วนที่เป็นจุดเด่นและ จุดด้อยมาประสานสัมพันธ์กัน หาวิธีการและแนวทางปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด แก่ประชาชนสมกับความคาดหวังในบทบาทหน้าที่ของตำรวจตามที่ประชาชนต้องการต่อไป ข้าราชการตำรวจในฐานะ ผู้พิทักษ์สันติราษฎร์และผู้รักษากฎหมายบ้านเมือง ต้องทำงานใกล้ชิดประชาชนมากกว่าหน่วยงานอื่นๆ ดังนั้น ความเข้าใจในบทบาท หน้าที่ของตำรวจ ในสายตาประชาชนจึงมักถูกมองในลักษณะที่แตกต่างกัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่มา ประสานสัมพันธ์ เสริมสร้างภาพลักษณ์ และสัมพันธ์ภาพ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างตำรวจกับประชาชน รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความร่วมมือที่ดี และเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้อีกทางหนึ่งด้วย

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการ ให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความขี้มยิ้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมี ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ สมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัด ชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย

ผู้วิจัยได้เลือกประชากรจากบุคลากรทางการศึกษาที่มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานีเขต 3 จำนวน 1,192 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2561) และกลุ่มตัวอย่าง คือ การสุ่มจำนวนประชากรที่มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานีเขต 3 ได้จำนวนดังกล่าวมาคำนวณตามสูตรของยามานะ การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการสุ่มจำนวน 300 คน โดยคำนวณจากสูตรยามานะ และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงไปที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก (Convenience Sampling) โดยใช้แบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้แจกบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 300 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานีเขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ใน 5 ด้าน โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ พึงพอใจมากที่สุด ให้ 5 คะแนน, พึงพอใจมาก ให้ 4 คะแนน, พึงพอใจปานกลาง ให้ 3 คะแนน, พึงพอใจน้อย ให้ 2 คะแนน, พึงพอใจน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี

วิธีการวิเคราะห์

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่และร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ใน 5 ด้าน สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานีเขต 3 โดยใช้สถิติ t-test สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference Test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เกณฑ์การแปลผลในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านต่างๆ ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์โดยการคำนวณค่าอัตราภาคชั้นช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ $4.21 - 5.00 =$ พึงพอใจมากที่สุด, $3.41 - 4.20 =$ พึงพอใจมาก, $2.61 - 3.40 =$ พึงพอใจปานกลาง, $1.81 - 2.60 =$ พึงพอใจน้อย และ $1.00 - 1.80 =$ พึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. บัณฑิตส่วนใหญ่ของบุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีตำแหน่งเป็นข้าราชการครู
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี

ตาราง 1

ความพึงพอใจรวมของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี

ความพึงพอใจ	N = 300		แปลความหมาย
	\bar{X}	S.D.	
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.28	.499	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	4.11	.543	มาก
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.18	.513	มาก
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.16	.497	มาก
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.03	.497	มาก
รวมความพึงพอใจ	4.15	.419	มาก

จากตาราง 1 เมื่อศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง พบว่า โดยรวมแล้วความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ซึ่งจัดว่าอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า บุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจเกี่ยวกับด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยเท่า 4.16 อยู่ในระดับมาก

3. การทดสอบสมมติฐานที่เปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานีกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตาราง 2

สรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานีกับปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล		สถิติที่ทดสอบ	Sig.
เพศ	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	t = 3.659	0.000*
	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	t = 3.288	0.001*
	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	t = 2.890	0.004*
	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	t = 3.644	0.000*
อายุ	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	F = 3.597	0.014*
	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	F = 9.546	0.000*
ระดับการศึกษา	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	F = 9.788	0.000*
	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	F = 10.558	0.000*
	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	F = 17.887	0.000*
	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	F = 13.708	0.000*
	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	F = 6.435	0.000*
ตำแหน่ง	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา	F = 5.786	0.001*
	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	F = 13.570	0.000*
	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	F = 10.735	0.000*
	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	F = 7.623	0.000*
	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	F = 6.435	0.000*

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละปัจจัยต่างก็มีความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี สามารถอภิปรายได้ ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานี้ เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องเมื่อเทียบกับอันดับ รอดสุด (2550, หน้า 50) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีรายละเอียดเป็นรายด้าน ดังต่อไปนี้

1.1 ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุดในเรื่องมีการบริหารงานในการ ให้บริการที่มีฐานความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน รองลงมาคือมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังและไม่มี การแบ่งแยกหรือกีดกันในการบริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีความสอดคล้องกันเมื่อเทียบกับขณะดา วีระพันธ์ (2555, หน้า 45) กล่าวไว้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ด้านมาให้บริการ อย่างเสมอภาคในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2 ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานี้ เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมอยู่ระดับมากในเรื่องมี ความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง รองลงมาคือมีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์มในการให้บริการ มีความสอดคล้อง กัน แต่ระดับความพึงพอใจไม่เท่ากันเมื่อเทียบกับขณะดา วีระพันธ์ (2555, หน้า 46) กล่าวไว้ว่าผู้รับบริการมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด

1.3 ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างพอเพียงของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษานี้ เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากในเรื่องอาคารสถานที่ ที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการบุคลากรทางการศึกษาและบรรยากาศและแสงสว่างมี ความเหมาะสม รองลงมาคือมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม มีที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการ ห้องน้ำ เป็นต้น ซึ่งมีความสอดคล้องกันเมื่อเทียบกับขณะดา วีระพันธ์ (2550, หน้า 55) กล่าวไว้ว่า ประชาชนมีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก

1.4 ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษานี้ เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ในเรื่องมีการให้บริการ อย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน ซึ่งมีความสอดคล้องกัน แต่ระดับความพึงพอใจไม่เท่ากันเมื่อเทียบกับขณะดา วีระพันธ์ (2555, หน้า 48) กล่าวไว้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัด ชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับมากที่สุด

1.5 ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษานี้ เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี โดยรวมอยู่ในระดับมากในเรื่องมีการปรับปรุงและ พัฒนาการให้บริการตลอดเวลาซึ่งมีความสอดคล้องกันแต่ระดับความพึงพอใจไม่เท่ากันเมื่อเทียบกับขณะดา วีระพันธ์ (2555, หน้า 49) กล่าวไว้ว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษานี้ เขต 3 อำเภอสายบุรี จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

2.1. ผลการทดสอบสมมติฐานบุคลากรทางการศึกษาทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าแตกต่างกัน ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่มีความสอดคล้องเมื่อเทียบกับสันต์ รอดสุด (2550, หน้า 56) กล่าวไว้ว่า ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t-test พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($t=1.661, p=.098$)

2.2 ผลการทดสอบสมมติฐานบุคลากรทางการศึกษาที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อายุต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลาแตกต่างกัน ซึ่งไม่มีความสอดคล้องเมื่อเทียบกับชนะดา วีระพันธ์ (2555, หน้า 51) กล่าวไว้ว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. บ้านเก่า อ.พานทอง จ.ชลบุรี ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

2.3 ผลการทดสอบสมมติฐานบุคลากรทางการศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และรวมความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งไม่มีความสอดคล้องเมื่อเทียบกับสันต์ รอดสุด (2550, หน้า 60) กล่าวไว้ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมือง จังหวัดพังงา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ($F=0.530, p=.662$)

2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานบุคลากรทางการศึกษาที่มีตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ตำแหน่งต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และรวมความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งไม่มีความสอดคล้องเมื่อเทียบกับชนะดา วีระพันธ์ (2555, หน้า 53) กล่าวไว้ว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบต. บ้านเก่า อ.พานทอง จ.ชลบุรี ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคจากการวิจัย พบว่า ในด้านการรับการปฏิบัติในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและเป็นมาตรฐานเดียวกันมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จึงเสนอแนะให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา จากงานวิจัย พบว่า ในด้านระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จึงเสนอแนะให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 ให้บริการในงานให้รวดเร็วขึ้นตามความเหมาะสมของงานที่ให้บริการ

3. ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง จากงานวิจัย พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการ ห้องน้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จึงเสนอแนะให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 เพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม ที่นั่งรอสำหรับผู้รับบริการและห้องน้ำ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จากงานวิจัย พบว่า ในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด จึงเสนอแนะให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 กำชับให้เจ้าหน้าที่แต่ละงานให้บริการบุคลากรทางศึกษาที่มาใช้บริการให้ถูกต้องและแม่นยำขึ้น

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จากงานวิจัย พบว่า ผู้รับฟังความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 ควรเพิ่มจำนวนผู้รับฟังความคิดเห็นเพื่อให้บุคลากรทางการศึกษาได้เสนอแนะข้อมูลเพื่อใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี ในเขตที่ 1 และ 2 เนื่องจากเป็นตัวแทน ที่เป็นตัวกำหนดและขับเคลื่อนการดำเนินงานของการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี ให้มีคุณภาพมากขึ้น เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการให้มีความต้องการมาใช้บริการมากขึ้น และตัวแปรอื่นๆ ประกอบกันเพื่อความชัดเจนมากขึ้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3 อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานีกับเขตพื้นที่ 1 และ 2 ที่มีกลุ่มเป้าหมายกลุ่มเดียวกันเพิ่มเติม เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการ ของผู้ใช้บริการเหล่านั้น นำมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น

3. ควรมีการเก็บข้อมูลงานวิจัยในรูปแบบของการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการที่สนองความต้องการของบุคลากรทางการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงความต้องการในปัจจุบันด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการ

เอกสารอ้างอิง

กิตติยา เหมงค์. (2548). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝาก ณ ที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

จังหวัดปัตตานี. (2561). *ข้อมูลสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปัตตานี เขต 3*. สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2561. จาก <http://www.pattani3.go.th/history.html>

นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาล ตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ลักษณะวรรณ พวงไม้มี้ง. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่า จังหวัดแพร่*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมิต สัจฉกร. (2542). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สันต์ รอดสุด. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมือง จังหวัดพังงา*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สทช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of Psychology*. New York: Reaquin Book.

Millet, J. D. (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw - Hill.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introduction analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row.