

# ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1

จิรศักดิ์ ทาต่อย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปทุมธานี เขต 1 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 จำแนกตาม เพศ ขนาดของโรงเรียน และประสบการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 จำนวน 103 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) ตามเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่าความจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ 0.24-0.95 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) แบบสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent groups) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way analysis of variance) โดยมีการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ้ (Scheffe post hoc Comparison)

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมพบว่ามีระดับความพึงพอใจในการรับบริการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านอำนาจการดำเนินงานบุคคล ด้านนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ด้านนโยบายและแผน ด้านส่งเสริมการจัดการศึกษา และ ปานกลาง 1 ด้าน คือด้านตรวจสอบภายใน
2. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ผู้บริหารสถานศึกษาที่อยู่ในโรงเรียนขนาด ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์บริหารของผู้บริหารสถานศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นองค์การทางการศึกษาในระดับท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ตาม มาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546( กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, หน้า 20) ซึ่งเป็นไปตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 โดยระบุว่า การจัดระบบโครงสร้างและ

กระบวนการจัดการศึกษา ให้ยึดหลักการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษาสถานศึกษา และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปัจจุบันกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดให้มีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจำนวน 185 เขต กำหนดโครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย 6 กลุ่มงาน คือ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาและกลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา(กระทรวงศึกษาธิการ2546,หน้า 2)

การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เริ่มดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2546 เป็นต้นมา บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั้ง 6 กลุ่ม เป็นบุคลากรที่มาจากหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการเดิม คือ เป็นผู้ที่เคยปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ กิ่งอำเภอสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ / กิ่งอำเภอ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, 2546 ,หน้า 6) จากการสังเกตและติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 พบว่า การปฏิบัติงานประสบปัญหาหลายประการ เช่น ความรู้ทักษะ และประสบการณ์ของบุคลากรแต่ละคนใน แต่ละกลุ่มแตกต่างกัน งานที่รับผิดชอบไม่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ วัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรที่มาจากแต่ละหน่วยงานแตกต่างกัน การไม่สามารถหลอมรวมวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร เข้าด้วยกันเพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานแนวใหม่ได้ การไม่ปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ในการทำงานของบุคลากร การจัดองค์การที่ยังไม่มีการกระจายอำนาจ หรือลดขั้นตอนการทำงานแต่กลับมีขั้นตอนมากขึ้น การปฏิบัติภารกิจที่ซ้ำซ้อนกัน การไม่เข้าใจบทบาทภารกิจที่ชัดเจน การไม่เรียนรู้กับภารกิจหรืองานใหม่ การไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนส่งผลให้ไม่กล้าตัดสินใจ เกิดความล่าช้า ไม่สะดวกต่อการให้และการรับบริการทำให้การปฏิบัติงานของ องค์การขาดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งเมื่อพิจารณาจากสภาพของปัญหาดังกล่าวโดยรวมแล้วพบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานหรือออประถมศึกษา

ปทุมธานี เขต 1 องค์การที่เกิดขึ้นใหม่ กำลังอยู่ระหว่างการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง จึงประสบกับ ปัญหาหลายด้าน จึงจำเป็น จะต้องได้รับการแก้ไขและพัฒนาอย่างเร่งด่วน

### **วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 จำแนกตาม เพศ ขนาดของโรงเรียน และประสบการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา

### **สมมติฐานการวิจัย**

1. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มี เพศต่างกันจะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 แตกต่างกัน
2. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีขนาดของโรงเรียนต่างกันจะมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 แตกต่างกัน
3. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์บริหารสถานศึกษาต่างกันจะมี ความพึงพอใจต่อ การให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 แตกต่างกัน

### **ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้อำนวยการสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาปทุมธานี เขต 1 จำนวน 103 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้การประมาณค่าขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie and Morgan (ภาวนิตา ธาธาศรีสุทธิ และคณะ, 2549, หน้า 172) จำนวน 103 คน แต่การวิจัยครั้งนี้ มี ข้อจำกัดเรื่องเวลาจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 86 คน วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified Random Sampling)

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ด้วยเหตุที่ความพึงพอใจของคนเป็นสิ่งที่สำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพของงาน ดังนั้นไม่ว่าจะทำกิจการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคน จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของคนเป็นสำคัญ แม้แต่การจะให้สินจ้างรางวัลหรือค่ายกย่อง ใช้อาจจะทำให้คนพึงพอใจเสมอไป เพราะแต่ละคนย่อมต่างจิตต่างใจ หรือแม้แต่บุคคลคนเดียวก็อาจเปลี่ยนใจได้ตามกาลเวลาทำให้มีการศึกษาและเสนอแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น มาสโลว์ เสนอแนวคิดในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ เฮิร์ชเบอร์ก เสนอทฤษฎีองค์ประกอบคู่ โดยทั้งสองได้นำแนวคิดเรื่องแรงจูงใจมาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ( ปรากฏา กล้า ผจญ, 2547, หน้า 20-23 )

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 เพื่อให้ทราบถึงความพึงพอใจและสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ โดยนำข้อมูลที่ได้เสนอหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายของการปฏิรูปการศึกษา อีกทั้งยังนำไปพัฒนาด้านบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้มีคุณภาพต่อไป

## วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการด้านการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Research) โดยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. วิธีการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การเตรียมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

## ผลการวิจัย

ตาราง ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานีเขต 1 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้บริหาร สถานศึกษา	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน S.D.	ระดับ ความพึง พอใจ	อันดับที่
1. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.64	0.33	มาก	1
2. ด้านการบริหารงานบุคคล	3.59	0.29	มาก	2
3. ด้านนโยบายและแผน	3.54	0.31	มาก	4
4. ด้านส่งเสริมการจัดการศึกษา	3.54	0.26	มาก	4
5. ด้านนิเทศ ติดตามและ ประเมินผลการ	3.58	0.31	มาก	3
6. ด้านตรวจสอบภายใน	3.48	0.24	ปานกลาง	6
ภาพรวม	3.56	0.13	มาก	-

ผลการวิเคราะห์ตาราง พบว่าผู้บริหารสถานศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.56$  ;  $SD = 0.13$  ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.64$  ;  $SD = 0.33$  ) ด้านบริหารงานบุคคล ( $\bar{x} = 3.59$  ;  $SD = 0.29$  ) ด้านนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ( $\bar{x} = 3.58$  ;  $SD = 0.31$  ) ด้านนโยบายและแผน ( $\bar{x} = 3.54$  ;  $SD = 0.31$  ) ด้านส่งเสริมการจัดการศึกษา ( $\bar{x} = 3.54$  ;  $SD = 0.26$  ) และ ปานกลาง 1 ด้าน คือด้านตรวจสอบภายใน ( $\bar{x} = 3.48$  ;  $SD = 0.24$  )

**ตาราง** เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 จำแนกตาม เพศ

ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการอำนวยความสะดวก	3.65	0.23	3.61	0.33	0.37	0.71
2. ด้านการบริหารงานบุคคล	3.57	0.26	3.64	0.23	-1.03	0.31
3. ด้านนโยบายและแผน	3.55	0.29	3.49	0.33	1.04	0.31
4. ด้านส่งเสริมการจัดการศึกษา	3.53	0.27	3.59	0.21	0.18	0.86
5. ด้านนิเทศ ติดตามและประเมินผลการศึกษา	3.58	0.28	3.56	0.33	0.85	0.40
6. ด้านตรวจสอบภายใน	3.47	0.31	3.54	0.20	-1.24	0.22
ภาพรวม	3.56	0.13	3.60	0.11	0.22	0.83

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 9 พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมแต่ละด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง** การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 จำแนกตามขนาดของโรงเรียน

	แหล่งความแปรปรวน	df	ขนาดโรงเรียน			p
			SS	MS	F	
1. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.48	0.020	0.163	0.850
	ภายในกลุ่ม	27	6.10	0.122		
	รวม	29	6.10			
2. ด้านการบริหารงานบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.00	0.115	1.414	0.261
	ภายในกลุ่ม	27	6.63	0.081		
	รวม	29	6.63			
3. ด้านนโยบายและแผน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.78	0.060	0.580	0.567
	ภายในกลุ่ม	27	7.89	0.104		
	รวม	29	8.68			
4. ด้านส่งเสริมการจัดการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.11	0.002	0.029	0.971
	ภายในกลุ่ม	27	6.45	0.076		
	รวม	29	6.56			
5. ด้านนิเทศ ติดตามและประเมินผลการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.57	0.179	1.983	0.157
	ภายในกลุ่ม	27	7.50	0.090		
	รวม	29	8.06			
6. ด้านตรวจสอบภายใน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.16	0.054	0.919	0.411
	ภายในกลุ่ม	27	8.32	0.059		
	รวม	29	8.49			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.01	0.02	0.098	0.907
	ภายในกลุ่ม	27	1.67	0.018		
	รวม	29	1.68			

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ผลการวิเคราะห์ตาราง พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่อยู่ในโรงเรียนขนาด ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตาราง** การวิเคราะห์ความแปรปรวนของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์ของผู้บริหารสถานศึกษา

	แหล่งความแปรปรวน	ประสบการณ์				
		DF	SS	MS	F	p
1. ด้านการอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2	0.27	0.13	1.172	0.325
	ภายในกลุ่ม	27	3.10	0.11		
	รวม	29	3.37			
2. ด้านการบริหารงานบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.02	0.01	0.102	0.903
	ภายในกลุ่ม	27	2.41	0.01		
	รวม	29	2.43			
3. ด้านนโยบายและแผน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.27	0.13	1.351	0.276
	ภายในกลุ่ม	27	2.67	0.10		
	รวม	29	2.94			
4. ด้านส่งเสริมการจัดการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.03	0.02	0.212	0.810
	ภายในกลุ่ม	27	2.03	0.08		
	รวม	29	2.06			
5. ด้านนิเทศ ติดตามและ ประเมินผล การศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.00	0.009	0.003	0.997
	ภายในกลุ่ม	27	2.79	0.10		
	รวม	29	2.79			
6. ด้านตรวจสอบภายใน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.24	0.12	2.166	0.134
	ภายในกลุ่ม	27	1.47	0.05		
	รวม	29	1.71			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.02	0.012	0.684	0.513
	ภายในกลุ่ม	27	0.47	0.017		
	รวม	29	0.49			

\*แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิเคราะห์ตาราง พบว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์การบริหารสถานศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย รองลงมาคือเพศหญิง และเป็นโรงเรียนขนาดกลางมากที่สุด

2. ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมพบว่ามี ความพึงพอใจในการรับบริการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบดังนี้

2.1 ด้านการอำนวยความสะดวก พบว่าความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมและรายข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.2 ด้านการบริหารงานบุคคล พบว่าความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมและรายข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.3 ด้านนโยบายและแผน พบว่าความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและรายข้อมีความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และรองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านส่งเสริมการจัดการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และรายข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และรองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านการนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมและรายข้อมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก

2.6 ด้านการตรวจสอบภายใน พบว่าความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมและรายข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 จำแนกตามสถานภาพ (เพศขนาดของโรงเรียนและประสบการณ์บริหารของผู้บริหารสถานศึกษา) พบดังนี้

3.1 ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมพบว่า ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานตามข้อ 1

3.2 ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่อยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานตามข้อ 2

3.3 ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์การบริหารสถานศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมพบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานตามข้อ 3

## อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 พบว่าประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับ มาก ทั้งนี้แสดงว่า การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 ส่วนใหญ่เป็นไปตามความต้องการหรือความพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ทั้งนี้เนื่องมาจากในปัจจุบัน ผู้บริหารสำนักงาน

เขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 และหัวหน้ากลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยผ่านการคัดเลือกและฝึกอบรมที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และสถาบันพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ทั้งสิ้น ตลอดจนบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ มีความพยายามหมั่นศึกษาหาความรู้จากสถาบันการศึกษาต่างๆ ทั้งในภาคปกติและภาคพิเศษ และการศึกษาจากตำรา เอกสารงานวิจัย ซึ่งเผยแพร่เป็นจำนวนมาก จึงทำให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

2.1 ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจาก ผู้บริหารสถานศึกษามีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการรักษาส่งหนังสือราชการซึ่งนำระบบ การรับส่งหนังสือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-office)และระบบ(e-filing)ที่ทันสมัย ทันเหตุการณ์ สะดวกรวดเร็ว และมีการกำหนดภาระงานในกลุ่มได้ชัดเจนทำงานแทนกันได้ มีการประสานงานเครือข่ายเพื่อการแก้ปัญหาและความต้องการกำหนดแนวทางการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.2 ด้านบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษามีความพึงพอใจในการส่งเสริมสนับสนุน พัฒนาเพื่อการเสริมสร้างกำลังใจ มีข้อมูลครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นระบบให้การบริการแก่ผู้มาติดต่องานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ความเป็นธรรม

2.3 ด้านนโยบายและแผน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจาก ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน มีการแก้ปัญหาและการให้บริการถูกต้องรวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรม

2.4 ด้านส่งเสริมการจัดการศึกษา อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจากมีการส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จัดให้มีการส่งเสริมการป้องกันและแก้ปัญหาสารเสพติดในสถานศึกษา จัดให้มีแผนกำหนดที่ตั้งสถานศึกษากำหนดเขตพื้นที่บริการ เครือข่ายสำหรับการใช้วิเคราะห์ข้อมูล

## 2.5 ด้านนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการศึกษา อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้

เนื่องจาก มีการนิเทศ ติดตาม และประเมินเพื่อการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานมีการส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตรการศึกษาให้มีมาตรฐานการเรียนรู้ ครบทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้มีการดำเนินการเพื่อส่งเสริมและพัฒนาสื่อและนวัตกรรมแก่สถานศึกษา

## 2.6 ด้านตรวจสอบภายใน อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ เนื่องจาก มีการส่งเสริม

ความรู้ความเข้าใจในการจัดทำระบบการเงิน การบัญชี เพื่อการปฏิบัติที่ถูกต้องตามระเบียบกฎหมาย มีการดำเนินงานสามารถลดความเสี่ยงและก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ มีการตรวจสอบการบริหารการเงิน บัญชี พัสดุ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 จำแนกตามสถานภาพ คือ เพศ ขนาดของโรงเรียน และประสบการณ์บริหารของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า

#### 3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 จำแนกตาม เพศ โดยภาพรวม พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1 ทั้งนี้ เนื่องจาก ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีหน้าที่ในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินการให้บริการทางการศึกษาโดยให้เจ้าหน้าที่ทุกกลุ่มงานสร้างความตระหนักและความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ โดยใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถในการทำงาน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและการให้บริการด้วยความเต็มใจ ได้มีการตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการ อยู่เสมอ ให้ทุกคน มีส่วนร่วมในการกำหนดปัจจัยการบริหารจัดการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างทั่วถึงได้สร้างเครือข่ายในการจัดการศึกษาระดับสถานศึกษา และเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 จำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า

โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 2 ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีมาตรฐานการปฏิบัติงาน ดัชนีชี้วัดและเครื่องมือ เพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างโปร่งใส เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้มีการประสานเชื่อมโยงและระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษาโดยประสานความร่วมมือกับบุคคล ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น การส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของหน่วยงานหลัก ได้มีการรายงานผลการดำเนินงานประจำปี ของสำนักงานเขตพื้นที่ฯ เพื่อเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเผยแพร่ต่อสาธารณชน อีกทั้งมีการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และมีการยกย่องเชิดชูเกียรติข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีการส่งเสริมให้สถานศึกษาเสริมสร้างและพัฒนาวิสัยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีประสิทธิภาพ มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน เพื่อการบริหารจัดการ เช่น ระบบ ฐานข้อมูลครูและบุคลากร ระบบฐานข้อมูล นักเรียน ระบบฐานข้อมูลครุภัณฑ์และอาคาร สถานที่ มีระบบข้อมูลสารสนเทศสำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการจัดการศึกษาเพื่อนำมา กำหนดกลยุทธ์การจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้บริการและการแก้ปัญหาที่มีความรวดเร็ว ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีความเป็นธรรม มีความเสมอ

3.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 จำแนกตามประสบการณ์บริหารของผู้บริหารสถานศึกษาพบว่า โดยภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3 ทั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีมาตรฐานการปฏิบัติงานมีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน เพื่อการบริหารจัดการ เช่น ระบบ ฐานข้อมูลครูและบุคลากร ระบบฐานข้อมูลนักเรียน ระบบฐานข้อมูลครุภัณฑ์และอาคาร สถานที่ มีระบบข้อมูลสารสนเทศสำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อการจัดการศึกษาเพื่อนำมา กำหนด กลยุทธ์การจัด

การศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้การบริการและการแก้ปัญหา มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ มีความเป็นธรรม มีความเสมอภาค และเมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่าด้านนโยบายและแผน และด้านนิเทศ ติดตาม และประผลการจัดการศึกษา พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 3 ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารที่มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์ต่ำกว่า 10 ปี

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1 ควรมีการวิจัยในเรื่องเดียวกันในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปทุมธานี เขต 1 เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 2
- 2 ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เช่น วุฒิการศึกษาของผู้บริหารและครู ที่มีระดับแตกต่างกัน ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีผลงานทางวิชาการ และครูที่ไม่มีผลงานทางวิชาการ
- 3 ควรศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการทางการศึกษาที่เจาะจงเฉพาะเรื่อง เช่น การพิจารณาความดีความชอบ การส่งเสริมการทำผลงานทางวิชาการของครู การพัฒนาครูมืออาชีพ

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงาน.(2547). **คู่มือปฏิบัติงานคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์การศาสนา.
- คณาจารย์ภาควิชาการประเมินและการวิจัย.(2550). **วิจัยและสถิติทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- คำเนิ่ง นกแก้ว.(2543). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 3**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จักรกฤษณ์ อ่อนสม.(2549). **ความพึงพอใจของผู้อำนวยการโรงเรียนต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรธานี เขต 4** .วิทยานิพนธ์ .มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม(ศูนย์จังหวัดอุดรธานี).
- ประนอมศรี จันทนวงษ์.(2547). **การจัดระบบบริหารราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้** .วิทยานิพนธ์ .นราธิวาส : มหาวิทยาลัยนราธิวาส.
- ประหยัด บัวงาม.(2545).**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนศึกษาสงเคราะห์สังกัดกรมสามัญศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**.วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปราชญา กล้าแจญ.(2547). **หลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา** . กรุงเทพฯ : มิตรภาพการพิมพ์และสตีวดีโอ จำกัด.รามคำแหง.
- ปราณี อารยะศาสตร์.(2548). **ความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนและวิทยาลัยในสังกัดกรมอาชีวศึกษา**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภาวิดา ธาราศรีสุทธิ.(2549). **การจัดและการพัฒนาองค์การทางการศึกษา**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ข้าวฟ่าง.
- มงคล แก้วพะเนาว์. (2547). **ความพึงพอใจการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มหาสารคาม เขต 2**.วิทยานิพนธ์ . มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ยุคล ทองตัน.(2548). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทาลัยสงขลา นครินทร์**. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒน์



- ยงยุทธ สิมพา.(2542).**ความพึงพอใจของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุดรธานี** . รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วรรณชัย บุสนาม.(2549) .**ความคาดหวังและความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองบัวลำภู เขต2.** วิทยานิพนธ์.คณะศึกษาศาสตร์ .หนองบัวลำภู : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริพงษ์ เสภาภายน.(2550).**หลักการบริหารการศึกษา : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ** . กรุงเทพฯ : บุคพอยจตุจักร. (2550). **การวิจัยทางการศึกษา** . พิมพ์ครั้งที่ 4 . กรุงเทพฯ :
- ศิริศักดิ์ รัตนศิริ.(2546). **ความพึงพอใจในการจัดการเรียนรู้ของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดพัทลุง** . วิทยานิพนธ์ .พัทลุง : มหาวิทยาลัยพัทลุง.
- ศรีเพ็ญ ปรุเขตร์ .(2546). **กระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาโรงเรียนในสังกัดนครราชสีมา เขต 1.**วิทยานิพนธ์.คณะศึกษาศาสตร์ .นครราชสีมา : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมิต สัจฉกร.(2548).**ความพึงพอใจของครูและผู้บริหารสถานศึกษาต่อการให้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคายเขต 2** .วิทยานิพนธ์ . มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม(ศูนย์จังหวัดอุดรธานี).
- สมใจ กอปรศิริพัฒน์.(2546). **การศึกษาความพึงพอใจของครูโรงเรียนมัธยมศึกษาที่มีต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 11.** วิทยานิพนธ์. กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สำนักงานปฏิรูปการศึกษาองค์การมหาชนเฉพาะกิจ.(2545). **การบริหารเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา** . กรุงเทพฯ : สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.
- อุบล สีสมยา.(2542).**ความพึงพอใจและสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครู.** วิทยานิพนธ์ . มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Adee Athiyaman (1994) การเชื่อมโยงความพึงพอใจของนักเรียนและคุณภาพการบริการการรับรู้ กระบวนการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย