

รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหาร
จัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอน ประจำปี 2562

โรงเรียนนาบอน

โรงเรียนนาบอน อำเภอนาบอน จังหวัดนครศรีธรรมราช
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและการดำเนินงานของโรงเรียนนาบอน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูปฏิบัติการสอนที่รับผิดชอบด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและเครือข่ายผู้ปกครองของโรงเรียนนาบอน จำนวน 133 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจ ด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย 4.37 ด้านบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ย 4.35 ด้านบริหารงานทั่วไป มีค่าเฉลี่ย 4.34 ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ย 4.33 และด้านวิชาการมีค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ของผู้ตอบแบบสอบถาม มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.72

คำนำ

รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป และด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการและการดำเนินงานของโรงเรียนนาบอน

ขอขอบคุณผู้บริหารสถานศึกษา ครูปฏิบัติการสอนที่รับผิดชอบด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และเครือข่ายผู้ปกครองและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ข้อมูลในการศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ ทั้งนี้ โรงเรียนนาบอน จะได้นำผลการศึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในการพัฒนาการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอน เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

โรงเรียนนาบอน

สารบัญ

หน้า

บทสรุปผู้บริหาร

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา1

วัตถุประสงค์การศึกษา.....2

ขอบเขตของการศึกษา.....3

นิยามศัพท์เฉพาะ.....3

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....3

บทที่ 2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ..... 4

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ.....8

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี.....9

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....11

บทที่ 3 วิธีดำเนินการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....15

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....15

การเก็บรวบรวมข้อมูล.....16

การวิเคราะห์ข้อมูล.....16

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....18

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....18

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....18

บทที่ 5 สรุปการดำเนินงาน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผล.....27

อภิปรายผล.....28

ข้อเสนอแนะ.....28

บรรณานุกรม.....29

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงเรียนนาบอน เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 12 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ รับผิดชอบการบริหาร จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา มีภารกิจหลักในการบริหารจัดการศึกษา ตามพันธกิจของโรงเรียน เร่งรัดในการสร้างโอกาสทางการศึกษา ให้สามารถให้บริการผู้เรียนทุกกลุ่ม ทุกประเภท อย่างเสมอภาค พัฒนาผู้เรียนให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ มีคุณภาพตามมาตรฐานระดับสากล มีวิถีชีวิตบนพื้นฐานของความเป็นไทย ปลูกฝังผู้เรียนให้มีคุณธรรม จริยธรรม มีทักษะชีวิตเป็นพลเมืองและพลโลกที่ดี พัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ตามมาตรฐานวิชาชีพและมีจรรยาบรรณ และพัฒนาระบบการบริหารจัดการโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

โดยสอดคล้องกับเป้าประสงค์ของโรงเรียนที่ให้ผู้เรียนได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างเสมอภาค ได้รับการดูแลช่วยเหลือ ให้สามารถพัฒนาได้เต็มศักยภาพ หลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ ได้รับการพัฒนา เอื้อต่อการพัฒนาผู้เรียนให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ แสวงหาความรู้ด้วยตนเอง มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเรียนรู้และการดำรงชีพ นักเรียนมีคุณธรรม จริยธรรม มีทักษะชีวิต มีวิถีชีวิต ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง บนพื้นฐานของความเป็นไทย ครูและบุคลากรทางการศึกษา มีความรู้ความสามารถ ตามมาตรฐานวิชาชีพและมีจรรยาบรรณ ระดมสรรพกำลังในการสนับสนุนทรัพยากร เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ และใช้เทคโนโลยีและหลักธรรมาภิบาล ในการบริหารการจัดการ

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการวัดเพื่อสะท้อนผลการให้บริการในงานบริการของโรงเรียนนาบอน นำผลการศึกษามาเพื่อยกระดับและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

โรงเรียนนาบอน จะนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะ มาปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการงาน ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ เพื่อการให้บริการของโรงเรียนนาบอนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์

2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ และการดำเนินงานของโรงเรียนนาบอน

3. ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอน รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนนาบอน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็น ครูปฏิบัติการสอนที่รับผิดชอบด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และเครือข่ายผู้ปกครอง จำนวน 1,857 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็น ครูปฏิบัติการสอนที่รับผิดชอบคือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และเครือข่ายผู้ปกครอง ที่มาติดต่อ ประสานงานและใช้บริการ ซึ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของโรงเรียนนาบอน ในปีงบประมาณ 2562 จำนวน 133 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ครูปฏิบัติการสอนที่รับผิดชอบด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงาน ทั่วไปและด้านกิจการนักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และเครือข่ายผู้ปกครองที่มาติดต่อ ประสานงานและใช้บริการ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันเกิดจากพื้นฐาน การรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับและจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทราบความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนนาบอนเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข

5.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริการที่ตรงตามความต้องการและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 ได้นำแนวคิดและทฤษฎีมาประกอบการใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 1.1 ความหมายของการบริการ
 - 1.2 องค์ประกอบและความสำคัญของการบริการ
 - 1.3 หลักการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 4.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 4.2 ลักษณะความพึงพอใจในการบริการ
 - 4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การเปลี่ยนแปลงของโลกที่ก้าวไปสู่ยุคของโลกไร้พรมแดน เนื่องมาจากความเจริญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้บุคคลสามารถสื่อสารข้อมูลต่างๆ และติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ระบบราชการหรือหน่วยงานของรัฐในฐานะเป็นกลไกของรัฐบาลในการผลักดันนโยบายสู่การปฏิบัติ จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนบทบาทการทำงานให้ทันสมัย เพื่อให้เกิดการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน มีการบริหารจัดการภายในที่ดีมีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพสูง มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพสูง วิบุต อ่องสกุล (2548 : 8 - 13) กล่าวว่า การบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา และเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน อีกประการหนึ่งงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ ดังนั้น หากบริการดี ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

หัวใจของการบริการนั้น คำว่า “ลูกค้า” หรือ “ผู้ใช้บริการ” นั้น หน่วยงานภาครัฐควรคำนึงถึงขนาดไหนเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และควรทำกับผู้ใช้บริการกลุ่มไหน การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียซึ่งเป็นเกณฑ์ หมวดที่ 3 ที่มีความสำคัญเพราะถือเป็น 1 ใน 3 เกณฑ์ที่เป็นเสมือน Drivers หรือ หัวจักร (การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย) ในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ สำคัญของเกณฑ์หมวดที่ 3 นี้เริ่มต้นขึ้นมา กล่าวถึงความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย กล่าวคือ องค์กรต้องอธิบายได้ว่ามีการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างไร เพื่อให้มั่นใจว่าบริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียเพื่อที่จะก้าวไปสู่ขั้นตอนถัดไป คือ การสร้างความสัมพันธ์และความพึงพอใจ โดยอาศัยข้อมูลความรู้จากการสำรวจในขั้นตอนก่อนหน้า ซึ่งเป็นเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award) ซึ่งเป็นเกณฑ์เดียวกับ Malcolm Baldrige National Quality

Award (MBNQA) ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่เป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากลทั่วโลก (ณัฐพัชร ลอประดิษฐ์พงษ์. ออนไลน์.ภาครัฐกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ตอนที่ 1)

http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw_pworld/image_content/66/Customer663.pdf

ดังนั้น สำหรับหน่วยงานภาครัฐ เป็นที่แพร่หลายในประเทศไทย หน่วยงานภาครัฐนาโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) และสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นหัวเรี่ยวหัวแรงสำคัญร่วมกันผลักดันเกณฑ์ดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในภาครัฐโดยจัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งประกอบไปด้วยเกณฑ์ทั้ง 7 หมวด เทียบเคียงได้กับภาคธุรกิจเอกชน คือ (1) การนำองค์กร (2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย (4) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล (6) การจัดการกระบวนการ และ (7) ผลลัพธ์การดำเนินการ กล่าวโดยสรุป งานแทบทุกงาน เป็นงานบริการทั้งสิ้น การให้บริการ จึงเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (delivery service) ซึ่งเป็นสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ไม่สามารถสัมผัสได้ ด้วยความเป็นมิตรและเอาใจใส่ อำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ให้ผู้รับบริการ ดังนั้น การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร

1.1 ความหมายของการบริการ

การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลที่มีพฤติกรรมและความรู้สึกที่แตกต่างกันไป โดยเป็นการปฏิบัติทำให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และเป็นการอำนวยความสะดวกอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการ จัดได้ว่าเป็นการบริการทั้งสิ้น ซึ่ง สมิต สัจฉกร อ้างถึงใน ปิยภรณ์ อภิฐานนิตติ ,2551 หน้า 24) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น โดยแสดงออกทางสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง น้ำเสียงที่ปรากฏออกมาในรูปของการบริการ ในขณะเดียวกัน การบริการยังเป็นการสะท้อนถึงความรู้สึก และจิตใจ เพื่อเชื่อมโยงไปยังผลประโยชน์ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องมีความเอาใจใส่ มิตรไมตรีต่อผู้รับบริการ ยอมรับฟังและตั้งใจแก้ไขปัญหาอย่างกระตือรือร้น ความรู้สึกของผู้รับบริการจึงจะชื่นชมและพึงพอใจ ตลอดจนกลับมาใช้บริการอีกครั้ง

ในขณะเดียวกัน จอห์น ดี มิลเลทท์ (Millett อ้างถึงใน สุมาลี พรรณนิคม 2547 : 33 - 34) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ประชาชน โดยมีหลักการหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้น เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้ เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่าง สม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เพื่อให้เกิดการบริการแบบครบวงจรตามแนวคิดของ ชวงค์ ฉายะบุตร (อ้าง ถึงใน สิริประภา สมบูรณ์วงศ์ 2546 : 13 - 14) ที่ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการแบบครบวงจร (package service) ว่าต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งประกอบด้วย

1. ยึดการตอบสนอง (response) ถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ต้องการอย่างต่อเนื่องโดย จะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดย จะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 พยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกรวดเร็ว

1.3 ต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ (acceleration)

3. การให้บริการต้องเสร็จสมบูรณ์ (completion) หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ (keen) จะทำให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟัง เหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ

นอกจากนี้ การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน สมิต สัจฉกร (2548:11-13) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ หรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องยึดหลัก ยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็น ผู้ให้บริการ แต่จะต้องมีหลักในการให้บริการ โดยมีหลักดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการควรคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก จะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือ ที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็ อาจไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจของลูกค้าถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผล การให้บริการ ดังนั้นจึงพูดได้ว่าคุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งเป็นหลักการเบื้องต้น ไม่ว่าเราจะตั้งใจ ให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพึงพอใจของ ลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน

เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษ ขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามที่กำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและของเราเท่านั้น

1.2 องค์ประกอบและความสำคัญของการบริการ

การบริการ เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินงานใดที่ปราศจากการบริการทั้งในภาครัฐและเอกชน การบริการที่ดี วิบุล อ่องสกุล (2548 : 18 - 19) ได้กล่าวว่า การบริการเป็นหัวใจของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น การพัฒนาคุณภาพการบริการอยู่เสมอจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องตระหนักถึงเพราะการบริการที่ดีจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานและตัวผู้ให้บริการ และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งผู้ให้บริการมีแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ (สมิต สัจฉกร 2545 : 57 - 58) ในการให้บริการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน แต่ในขณะเดียวกัน หน่วยงานต้องไม่ลืมว่าคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักบริการ คือ ต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงาน มีความรับผิดชอบ ในส่วนงานของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือ มียินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ผู้รับบริการมาขอรับบริการไม่ใช่งานที่เรารับผิดชอบโดยตรง โดยไม่คิดว่าเป็นงานของคนใดคนหนึ่งแต่ต้องตระหนักเสมอว่าคืองานขององค์การโดยรวม ในการทำธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องพยายามที่จะทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการพึงพอใจ และได้รับบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการจึงต้องมีลักษณะ 7 ประการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบของคำว่า “service” นั่นเอง

ในขณะเดียวกัน สมิต สัจฉกร (2548 หน้า 22) ได้แบ่งความสำคัญของการบริการเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความสำคัญในด้านผู้รับบริการ

การบริการมีคุณค่าเป็นพิเศษต่อผู้รับบริการ ช่วยให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกต่อการดำเนินชีวิต และการงานหลายทางด้วยกัน เช่น การได้รับการปฏิบัติที่ถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว ทำให้ไม่เสียเวลาในการแก้ไขความผิดพลาดและบกพร่องและไม่เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติ ทั้งไม่ต้องเสียเวลารอคอยให้บริการ ได้แก่

1.1 การได้รับบริการที่ดี จะทำให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความพึงพอใจและมีความระลึกถึงในการขอรับบริการครั้งต่อไป ผู้รับบริการ เมื่อได้รับบริการที่ถูกต้องย่อมสามารถบอกต่อหรือสื่อสารการปฏิบัติต่อไป

1.2 การได้รับความพึงพอใจจะทำให้ผู้รับบริการยอมรับในคุณภาพของบริการ เพราะลำพังการให้บริการที่ถูกต้อง ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ จะมีผลในด้านการสนองตอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ หากจะให้เกิดความรู้สึก มีความประทับใจจะต้องเป็นบริการที่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งสำคัญ

การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการและต้องไม่คำนึงถึงตัวบุคคลทุกคนได้รับความรู้การปฏิบัติที่เท่าเทียมกัน คุณลักษณะของงานบริการ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการดังนี้

(Gooberge อ้างใน นายิกา มาธพันธุ์, 2550 : 9)

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรทรัพยากรว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการและมีคุณภาพที่
2. ทรัพยากรบุคคลที่ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถที่ถูกต้อง
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์สามารถสื่อความหมายเข้าใจกันเป็นอย่างดี

1.3 หลักการให้บริการ

สมิต สัจฉกร (2548 หน้า 173 -174) กล่าวว่า หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงดังต่อไปนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักและต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสม
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
คุณภาพคือความพึงพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับ บริการเกิดความพึงพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของการบริการวัดได้ด้วยความพอใจ
3. ปฏิบัติโดยถูกต้อง สมบูรณ์ ครบถ้วน
การให้บริการจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดเจนคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาด ก็ยากที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ แม้จะมีคำขอโทษก็ตาม
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์
การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือบริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้การบริการไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ และควรบริการให้เสร็จสิ้นก่อนกำหนดเวลาด้วย
5. ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น
การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้น ไม่เพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ผู้ให้บริการต้องระมัดระวังไม่ทำให้เกิดความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นๆ ด้วย

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ

Millet (1954, p. 13)กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทางคือการให้บริการอย่างเสมอภาคหมายถึงความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลาหมายถึงในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือ

ว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการ อย่างเพียงพอหมายถึงการให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการ อย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ และการให้บริการ อย่างก้าวหน้า (progressive service) หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิมการวัดความพึงพอใจในบริการ Millet (1954, p. 397) ได้กล่าวเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการหรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าบริการนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม คือการบริการที่มีความยุติธรรมเสมอภาคและเสมอหน้าไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใคร การให้บริการรวดเร็วทันต่อความต้องการคือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วนและตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างเพียงพอ คือความเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่องและ การให้บริการที่มีความก้าวหน้าคือการพัฒนางานบริการทางด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้า ไปเรื่อย ๆ

แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ มีดังนี้

1. การปรับปรุงบทบาทภารกิจและขนาดของหน่วยงานของรัฐ การปรับปรุงระบบการทำงาน ด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้ ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย การรื้อปรับระบบงานที่ซ้ำซ้อน ยุ่งยาก กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอนระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ปรับปรุง การบริการ ให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การบริการ มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย ให้รางวัลบุคคลหรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ

2. ปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นสัดส่วน จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอจัดสถานที่นั่งรอรับบริการ จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาดมีแผ่นป้ายบอกห้อง รับบริการ มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายชื่อผู้ให้บริการติดที่เสื้อ

3. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี

กุลธนะ (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่ามีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย ,2545:363-364) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดี มีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่

3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่าง ไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการให้บริการ ที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด

5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจกบุคคลและสภาพสังคม

6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐได้รับความพึงพอใจในบริการ

7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจ เข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจ มีความสุขหลังจากรับบริการ

8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่

9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉะหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ

10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีบริการที่ดีกว่าหน่วยงานอื่นในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี

โดยมีเป้าหมายของการให้บริการ คือ

1. ความสะดวกในการรับบริการ

2. ความรวดเร็ว

3. ความถูกต้อง

4. ความครบถ้วน

5. ความเสมอภาค

6. ความเป็นธรรม

7. ความทั่วถึง

8. การประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

9. ความพอใจ

10. ปริมาณเพียงพอ

11. โปร่งใส

12. ตรวจสอบได้

13. บริการหลากหลายให้เลือก

14. เป็นกันเอง

15. ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก

16. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศและท้องถิ่น

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตามสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกภายในจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่จะแสดงทัศนคติในเชิงประเมินค่าต่อบุคคล ต่อสถานการณ์บนพื้นฐานของการได้รับการตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันขึ้นกับค่านิยมและประสบการณ์ที่ได้รับ ถ้า บุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดีก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งาน บริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ

4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552 : 455) ได้ให้ความหมายว่า พอใจ หมายถึง สมใจชอบใจ เหมาะและพึงใจ หมายถึง พอใจชอบใจ

สรชัย พิศาลบุตร (2549, หน้า 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า หมายถึง การที่ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าได้รับในสิ่งที่ต้องการ แต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาหรือทำได้โดย ไม่ขัดต่อวัตถุประสงค์หรือความถูกต้องเหมาะสมในการให้บริการ

อุทัยวรรณ สุดใจ (2549 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า คล้ายกับ Wolman ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการและ แรงจูงใจ และชริณีเดชจินดา ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อ สิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการ ตอบสนอง หรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

โวลแมน (Wolman อ้างถึงใน บังอร ปรัชญกุล 2547 : 17) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการหรือ แรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

บุรม และเนเลอร์(1968 อ้างถึงใน รุ่งรัตน์เหล่าร์ศรีวิวัฒน์. 2552 : 12) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นทัศนคติต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่างๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชาความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ

ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2545 : 295) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหลังการ ซื้อ

หรือรับบริการของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ต่อ การปฏิบัติงานของผู้ ให้บริการ หรือประสิทธิภาพของสินค้ากับการให้บริการที่เขาคาดหวัง

ความพึงพอใจ (2549. ออนไลน์) หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบ ยินดีเต็มใจหรือมีเจตคติต่อบุคคล หรือ สิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับผลตอบแทนทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรมด้วยการตอบสนองความต้องการ ทั้งด้าน วัตถุประสงค์ใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและจุดใจ ซึ่งปรากฏออกมาทางพฤติกรรม โดยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคล

ความพึงพอใจในความหมายของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา (2549. ออนไลน์) คือ ความรู้สึกของผู้ ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถาน บริการนั้นๆ

จากความหมายของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นการรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการของผู้ให้บริการซึ่งผู้รับบริการมี ความสุข และเกิดความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการและเกิดผลสำเร็จตามความมุ่งหวังหรือเกินความคาดหมาย แต่ระดับ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการบริการ และเกิดความไม่ชอบ เมื่อความ ต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง

4.2 ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานหรือองค์การ ที่จัดให้ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน วีเบอร์ (Weber, 1966, p. 340) ได้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์มากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ไม่ใช้อารมณ์และไม่มีความชอบพอใคร เป็น พิเศษ ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ได้รับบริการทุกระดับความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญใน การดำเนินงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สิริกันยา พัฒนภูทอง, 2546, หน้า 9 - 10) ตามพระ ราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ (5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหาร ราชการต้อง เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิง ภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่ จำเป็น การกระจาย ภารกิจและทรัพยากรให้แก่องค์กร การกระจายอำนาจ ตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ จึงเป็น แนวทางหนึ่ง ที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนอง ความต้องการของประชาชน

1. ความพึงพอใจในการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่ง บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการ ได้ตอบ กับบุคคลอื่นๆ และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์การรับรู้เรียนรู้สิ่งๆ ที่ จะได้รับ ตอบแทนแตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์บริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้สิ่งต่างๆ เกี่ยวกับการ บริการไม่ว่า จะเป็นประเภทของการบริการ หรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการ สัมผัสบริการ ต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้รับสิ่งที่คาดหวังทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี และพึงพอใจใน บริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่าง สิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ใน สถานการณ์หนึ่ง ในสถานการณ์ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะมารับบริการก็ตาม มักจะมีมาตรฐานการบริการนั้นอยู่ ใน

ใจอยู่แล้ว ซึ่งอาจเป็นแหล่งอ้างอิงคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้ บริการ การบอกเล่าจากผู้อื่น การรับทราบการประกันข้อมูลจากที่ต่างๆ การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการ

เหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรการให้บริการตลอดเวลา เหนือความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับบริการก่อนมาใช้บริการ หรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรจะได้รับนี้มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาเผชิญความจริง หรือพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่รับเป็นไป ตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้องกับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง อาจจะสูงกว่าหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อนจากความหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้น จะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อม และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคิดหวังไว้ของ บุคคล ในแต่ละสถานการณ์ช่วงเวลาหนึ่งที่บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่อีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลสามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อ สิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก ที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วน ใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่างๆ ส่วนความหมายของการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) คือ ผลของการใช้ บริการของผู้ใช้ที่ผู้ใช้เกิดการรับรู้ ทางด้านจิตใจหรือความคิดเห็นโดยประเมินจากคุณภาพของบริการที่ได้รับ (จิตราภรณ์เพ็งดี, 2541, หน้า 8) เป็นการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ทั้งในด้านการใช้ความ ต้องการใช้ความพึงพอใจของผู้ใช้ตลอดจน ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้โดยมีเป้าหมายเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน และกำหนดนโยบายในการ พัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการและความเหมาะสมของผู้ใช้ ต่อไป (จิรวรรณ ภักดีบุตร, 2540, หน้า 184) สรุปได้ว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้เป็นการศึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้ในเรื่องผลของการใช้ บริการต่างๆ ที่ผู้ใช้เกิดการรับรู้ทางด้านจิตใจหรือความคิด เห็น และเป็นสภาวะทางอารมณ์ที่พึงพอใจ อันเกิดจากการประเมินผลของงาน เป็นการประเมินความคิด ของผู้ใช้ (จิตราภรณ์ เพ็งดี, 2541, หน้า 8) เพื่อนำ ข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลการ ปฏิบัติงานและนำไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ

4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

พิมล เมฆสวัสดิ์(2549 : 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย ปัจจัย ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการในการนำเสนอบริการนั้นจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพ และระดับการ ให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการหรือผู้ ใช้มองเห็นถึงความต้องการของผู้รับบริการถึงความเอาใจใส่และความจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของ ผลิตภัณฑ์บริการที่ส่งมอบให้ผู้รับบริการหรือผู้ใช้

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้ใช้เกิดจากการประเมินคุณภาพ และรูปแบบการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายออกไป โดยผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดราคา ค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการหรือผู้ใช้

3. สถานที่บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้ในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการหรือ ผู้ใช้ทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการ ผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการหรือผู้ ใช้ได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจซื้อบริการต่อไป

5. ผู้บริการ ผู้ดำเนินการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการการวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้เป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมการให้บริการและนำเสนอบริการที่ลูกค้า ต้องการความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ดำเนินการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่ใช้สอยที่เหมาะสมลงตัว ก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของกิจการบริการ และสื่อภาพลักษณ์นี้ออกไปสู่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้อีกด้วย

7. กระบวนการบริการ ผู้ดำเนินการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ โดยการนำบุคลากรเทคโนโลยีเข้ามารวมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็น ครูปฏิบัติการสอนที่รับผิดชอบด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และเครือข่ายผู้ปกครอง จำนวน 1,857 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็น ครูปฏิบัติการสอนที่รับผิดชอบคือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และเครือข่ายผู้ปกครอง ที่มาติดต่อประสานงานและใช้บริการ ซึ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของโรงเรียนนาบอน ในปีงบประมาณ 2562 จำนวน 133 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 ที่สร้างขึ้น ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ลักษณะของแบบสอบถามมี จำนวน 2 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 1 ข้อ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล คือ ตำแหน่งผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 ใน 5 ด้าน คือ

1. ด้านบริหารงานวิชาการ
2. ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ
3. ด้านบริหารงานบุคคล
4. ด้านบริหารงานทั่วไป
5. ด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์

และส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	5	หมายถึง	มีความพึงพอใจ	ระดับมากที่สุด
คะแนน	4	หมายถึง	มีความพึงพอใจ	ระดับมาก
คะแนน	3	หมายถึง	มีความพึงพอใจ	ระดับปานกลาง
คะแนน	2	หมายถึง	มีความพึงพอใจ	ระดับน้อย
คะแนน	1	หมายถึง	มีความพึงพอใจ	ระดับน้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การประเมิน (บุญชม ศรีสะอาด.2545 : 99 – 100) ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. จัดเตรียมแบบสอบถาม ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอน ประจำปี 2562
2. ดำเนินการเก็บแบบสอบถามทั้งหมดจากครูปฏิบัติการสอนที่รับผิดชอบด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียน และชุมชนสัมพันธ์ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และเครือข่ายผู้ปกครอง
3. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 ในครั้งนี้ได้วิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาและกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยจำแนกตามเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 ได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) โดยใช้สูตรดังนี้ (ล้วน สายยศ. 2538 : 73)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ \bar{x} แทน คะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทน จำนวนผู้ตอบทั้งหมด

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) โดยใช้สูตรดังนี้ (ล้วน สายยศ. 2538 : 79)

$$S.D. = \sqrt{\frac{N \sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 \bar{x} แทน คะแนนของผู้ตอบแต่ละคน
 $\sum x$ แทน ผลรวมคะแนนของทุกคน
 N แทน จำนวนผู้ตอบทั้งหมด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 ในครั้งนี้ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอและแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้กำหนดสัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

- N แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาปรากฏผลตามรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ (Percentage) ดังตาราง 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
ครูผู้สอน	58	43.60
คณะกรรมการสถานศึกษา	15	11.27
ผู้ปกครองนักเรียน	30	22.55
นักเรียน	30	22.55
รวม	133	100

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 133 คน เป็นครูผู้สอน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60 คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.27 ผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.55 และนักเรียน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.55

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนทุกด้านในภาพรวม

ที่	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านบริหารงานวิชาการ	4.22	0.80	มาก
2	ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ	4.33	0.75	มาก
3	ด้านบริหารงานบุคคล	4.35	0.71	มาก
4	ด้านบริหารงานทั่วไป	4.34	0.68	มาก
5	ด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์	4.37	0.65	มาก
	รวม	4.23	0.72	มาก

จากตาราง 2 แสดงระดับพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอน ทุกด้านใน ภาพรวม พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.72) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.65)

รองลงมา คือด้านบริหารงานบุคคล ($\bar{x} = 4.35$, S.D. = 0.71) ส่วนด้านที่นักเรียนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านบริหารงานวิชาการ ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.80)

ตาราง 3 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของ โรงเรียนนาบอนด้านบริหารงานวิชาการ

ที่	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	การจัดทำงานแผนงาน/โครงการกลุ่มบริหารวิชาการ	4.34	0.72	มาก
2	การจัดทำโครงสร้างหลักสูตร วิจัยและพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนแก่ครูผู้สอน	4.16	0.90	มาก
3	การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.45	0.64	มาก
4	การผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	4.24	0.82	มาก
5	มีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลายและนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	4.41	0.66	มาก
6	การนิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา	0.38	0.73	มาก
7	การทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.08	1.00	มาก
8	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียน พัฒนาระบบงานสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน ติดตาม รวบรวมข้อมูล สรุปและรายงานผลการประเมินคุณภาพงานสารสนเทศประจำปี	4.30	0.79	มาก
9	การดำเนินการรับสมัครนักเรียน ประเมินผลและรายงานผล	4.20	0.92	มาก
10	การดำเนินการจัดห้องสมุดให้มีวัสดุ ครุภัณฑ์ หนังสือ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สอนและให้คำแนะนำในการค้นคว้าหนังสือในห้องสมุดแก่นักเรียน	4.05	0.96	มาก
11	ให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย	4.40	0.69	มาก
	รวม	4.22	0.80	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอน ด้านบริหารงานวิชาการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$, S.D. = 0.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ($\bar{x} = 4.45$, S.D. = 0.64) รองลงมา คือ มีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลายและนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา ($\bar{x} = 4.41$, S.D. = 0.66) ส่วนประเด็นที่นักเรียนมีความ

พึงพอใจน้อยที่สุด คือ การดำเนินการจัดห้องสมุดให้มีวัสดุ ครุภัณฑ์ หนังสือ วารสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สอน และให้คำแนะนำในการค้นคว้าหนังสือในห้องสมุดแก่นักเรียน ($\bar{x} = 4.05$, S.D. = 0.96)

ตาราง 4 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ

ที่	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	การจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณ	4.35	0.75	มาก
2	การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	4.31	0.76	มาก
3	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	4.36	0.73	มาก
4	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	4.24	0.76	มาก
5	การนิเทศ กำกับ ติดตามและ ตรวจสอบการใช้งบประมาณ	4.30	0.79	มาก
6	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำบุคลากรในโรงเรียนเกี่ยวกับการเงิน	4.40	0.72	มาก
7	มีการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	4.34	0.68	มาก
8	มีจัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่าง เป็นระบบ	4.30	0.79	มาก
	รวม	4.33	0.75	มาก

จากตาราง 4 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอน ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำบุคลากรในโรงเรียนเกี่ยวกับการเงิน ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.72) รองลงมา คือ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.73) ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ($\bar{x} = 4.24$, S.D. = 0.76)

ตาราง 5 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของ
โรงเรียนนาบอนด้านบริหารงานบุคคล

ที่	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1	จัดทำแผนปฏิบัติงาน/โครงการประจำปีของฝ่ายบริหารงานบุคคล ดูแลครู และบุคลากรทางการศึกษาในการไปราชการ อบรม สัมมนา มาปฏิบัติราชการ และรายงานผลการปฏิบัติงานต่อสถานศึกษา	4.38	0.64	มาก
2	การวิเคราะห์และวางแผนอัตรากำลัง จัดทำแผนอัตรากำลัง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษา / ขอเลื่อน ตำแหน่งบุคลากรทางการศึกษาและวิทยฐานะข้าราชการครู	4.33	0.67	มาก
3	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของ ครูที่ถูกต้องตามระเบียบ โปรงใส ตรวจสอบได้	4.35	0.75	มาก
4	การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ ให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา	4.40	0.68	มาก
5	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรของโรงเรียน	4.30	0.79	มาก
	รวม	4.35	0.71	มาก

จากตาราง 5 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการ
การศึกษาของโรงเรียนนาบอน ด้านบริหารงานบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.35$, S.D. =
0.71) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การเสริมสร้าง วินัย
คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.68)
รองลงมา คือ จัดทำแผนปฏิบัติงาน/โครงการประจำปีของฝ่ายบริหารงานบุคคล ดูแลครู และบุคลากรทางการ
ศึกษาในการไปราชการ อบรม สัมมนา มาปฏิบัติราชการ และรายงานผลการปฏิบัติงานต่อสถานศึกษา ($\bar{x} = 4.38$,
S.D. = 0.64) ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การวิเคราะห์และวางแผนอัตรากำลัง
จัดทำแผนอัตรากำลังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษา / ขอเลื่อนตำแหน่งบุคลากรทาง
การศึกษาและวิทยฐานะข้าราชการครู ($\bar{x} = 4.33$, S.D. = 0.67)

ตาราง 6 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของ
โรงเรียนนาบอนด้านบริหารงานทั่วไป

ที่	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1	จัดเก็บเอกสารหลักฐานทะเบียนและหนังสือราชการต่าง ๆ รวมทั้งระบบ E – Office E- filing Obec	4.43	0.55	มาก
2	งานพัสดุ จัดลงทะเบียน คู่มือการเบิกจ่าย การจัดเก็บ รักษาดูแล ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.32	0.65	มาก

ตาราง 6 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของ
โรงเรียนนาบอนด้านบริหารงานทั่วไป

ที่	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
3	จัดระบบฐานข้อมูลของสถานศึกษาเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ พัฒนาบุคลากรผู้รับผิดชอบระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ ประเมินและประสานงานระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ	4.20	0.92	มาก
4	งานข้อมูลสารสนเทศ จัดระบบทะเบียน ระเบียบข้อมูล การสำรวจ และการบันทึก ข้อมูล การจัดทำรายงานข้อมูล จัดส่งและรับข้อมูล ในระบบ ICT	4.36	0.66	มาก
5	ดำเนินการบริหารจัดการให้เป็นไปตามโครงสร้างการแบ่งส่วน ราชการที่กำหนดติดตามประเมินผลและปรับปรุงการจัดระบบ บริหารให้ประสิทธิภาพ	4.28	0.73	มาก
6	การบริหารจัดการอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมของ สถานศึกษา ให้อยู่ในสภาพที่มั่นคง ปลอดภัย เหมาะสมพร้อมที่จะ ใช้ประโยชน์	4.48	0.57	มาก
7	จัดทำแผนการระดมทรัพยากรทางการศึกษาและทุนการศึกษา และ จัดหาแหล่งทุนสนับสนุนในการส่งเสริมการศึกษา	4.41	0.66	มาก
8	สร้างกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ในหลากหลายรูปแบบ โดยยึด หลักการมีส่วนร่วมของเครือข่ายประชาสัมพันธ์	4.30	0.79	มาก
9	ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและทักษะ ในการผลิตรวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมีคุณภาพและ ประสิทธิภาพ	4.21	0.75	มาก
10	การดำเนินโครงการโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ ติดตามและนำส่ง นักเรียนในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุและเจ็บป่วยกะทันหัน เผยแพร่ ความรู้เกี่ยวกับอนามัยโดยวิธีการต่างๆอย่างทั่วถึง และสรุปผลการ ปฏิบัติงานต่อหัวหน้าสถานศึกษา	4.32	0.68	มาก
11	ควบคุมดูแลการขายอาหารของผู้จำหน่ายอาหาร ที่โรงอาหาร และ ดูแลคุณภาพของอาหารและภาชนะใส่อาหาร	4.32	0.62	มาก
12	ดำเนินการติดต่อบริษัทประกัน เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นกับนักเรียน และ ประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองนักเรียน ชุมชน	4.46	0.53	มาก
13	จัดและดำเนินการให้นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมสวัสดิการร้านค้า สรุป รายงานผลการดำเนินงานกิจกรรมสวัสดิการร้านค้า เมื่อสิ้นปี การศึกษา	4.38	0.73	มาก
	รวม	4.34	0.68	มาก

จากตาราง 6 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการ การศึกษาของโรงเรียนนาบอน ด้านบริหารงานทั่วไปในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.34$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การบริหารจัดการอาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา ให้อยู่ในสภาพที่มั่นคง ปลอดภัย เหมาะสมพร้อมที่จะใช้ประโยชน์ ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.57) รองลงมา คือ ดำเนินการติดต่อบริษัทประกัน เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นกับนักเรียน และประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองนักเรียน ชุมชน ($\bar{x} = 4.46$, S.D. = 0.53) ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ จัดระบบฐานข้อมูลของสถานศึกษาเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ พัฒนาคูณการผู้รับผิดชอบระบบ เครือข่ายข้อมูลสารสนเทศประเมินและประสานงานระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ ($\bar{x} = 4.20$, S.D. = 0.92)

ตาราง 7 แสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของ โรงเรียนนาบอนด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์

ที่	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1	วางแผน ดำเนินการจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงและส่งเสริมสนับสนุนให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมการจัดกิจกรรมอย่างหลากหลายตามความถนัดและความสนใจของนักเรียน	4.30	0.65	มาก
2	รับผิดชอบ สอดส่องดูแล และติดตามความประพฤติ วินัยนักเรียน การมาโรงเรียนสาย การหนีเรียน การแต่งกาย ติดตามนักเรียนที่มีปัญหาหาเสพติด หรือปัญหาอื่น ๆ และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม แก่นักเรียน และประสานงานกับผู้ปกครองนักเรียน	4.42	0.70	มาก
3	วางแผน พัฒนารูปแบบ จัดกิจกรรมการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติด และโรคเอดส์ และประสานงานกับผู้ปกครองนักเรียน ชุมชน และหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อร่วมกันแก้ไข	4.37	0.62	มาก
4	วางแผน ส่งเสริมสนับสนุนให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมและดำเนินการจัดกิจกรรมของคณะกรรมการนักเรียน ได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกปฏิบัติให้ทำได้คิดเป็นแก้ปัญหาได้อย่างต่อเนื่อง สรุป และประเมินผลเพื่อปรับปรุงแก้ไข	4.38	0.60	มาก
5	กำกับ ดูแล สนับสนุน ติดตาม ประสานการช่วยเหลือนักเรียนรายบุคคล จัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ติดตามการเข้าเรียนของนักเรียน พฤติกรรมนักเรียนเป็นรายบุคคล ประสานงาน และเยี่ยมบ้าน	4.47	0.69	มาก
6	ประสานการจัดกิจกรรมให้ชุมชนมีส่วนร่วมตามเทศกาลและประเพณี เข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนในโอกาสต่าง ๆ และให้บริการชุมชนทั้งด้านวิชาการและด้านอื่น ๆ	4.29	0.63	มาก
	รวม	4.37	0.65	มาก

จากตาราง 7 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการการศึกษาของโรงเรียนนาบอน ด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.37$, S.D. = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ กำกับดูแล สนับสนุน ติดตาม ประสานการช่วยเหลือนักเรียนรายบุคคล จัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ติดตามการเข้าเรียนของนักเรียน พฤติกรรมนักเรียนเป็นรายบุคคล ประสานงาน และเยี่ยมบ้าน ($\bar{x} = 4.47$, S.D. = 0.69) รองลงมา คือ รับผิดชอบ สอดส่องดูแล และติดตามความประพฤติ วินัยนักเรียน การมาโรงเรียนสาย การหนีเรียน การแต่งกาย ติดตามนักเรียนที่มีปัญหาหาสาเหตุ หรือปัญหาอื่น ๆ และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่นักเรียน และประสานงานกับผู้ปกครองนักเรียน ($\bar{x} = 4.42$, S.D. = 0.70) ส่วนประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ประสานการจัดกิจกรรมให้ชุมชนมีส่วนร่วมตามเทศกาลและประเพณี เข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนในโอกาสต่าง ๆ และให้บริการชุมชนทั้งด้านวิชาการและด้านอื่น ๆ ($\bar{x} = 4.29$, S.D. = 0.63)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการการศึกษาของโรงเรียนนาบอน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ ผู้ศึกษาได้นำเสนอความคิดเห็นของผู้รับบริการมาสรุปบรรยายสำหรับความคิดเห็นที่ซ้ำกันจะใช้ความถี่ประกอบคำบรรยาย จากแบบสอบถาม ที่ได้รับคืนทั้งหมด 133 ฉบับ มีผู้แสดงความเห็นเพียง 50 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 37.59 ซึ่งได้สรุปประเด็นได้ ดังนี้

การให้บริการของโรงเรียนนาบอน

- ครูและบุคลากรให้บริการด้วยความเป็นกัลยาณมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ เป็นกันเอง
- ครูและบุคลากรให้บริการด้วยความเต็มใจ พร้อมทั้งจะเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหาก่ที่เกิดขึ้นให้ผ่านไปได้

อย่างราบรื่น

- มีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ
- มีความชัดเจน แม่นยำ อธิบายงานดี ชี้แนะดี
- สามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว
- ครูและบุคลากรแนะนำขั้นตอนวิธีการชัดเจน
- ให้คำแนะนำ อธิบาย และตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ตรงประเด็น
- มีบริการที่เป็นกันเอง ช่วยเหลือ และสามารถให้คำตอบได้ในสิ่งที่ถาม และกระตือรือร้นในการให้

ข้อมูล

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 ได้มีการดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอน จนปรากฏผลการศึกษาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ โดยสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะประเด็นที่เกี่ยวข้องจากผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอน ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ และการดำเนินงานของโรงเรียนนาบอน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็น ครูปฏิบัติการสอนที่รับผิดชอบด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และเครือข่ายผู้ปกครอง จำนวน 1,857 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็น ครูปฏิบัติการสอนที่รับผิดชอบคือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และเครือข่ายผู้ปกครอง ที่มาติดต่อ ประสานงานและใช้บริการ ซึ่งเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของโรงเรียนนาบอน ในปีงบประมาณ 2562 จำนวน 133 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 ใน 5 ด้าน คือ

1. ด้านบริหารงานวิชาการ
2. ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ
3. ด้านบริหารงานบุคคล
4. ด้านบริหารงานทั่วไป
5. ด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์

ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ ใช้สอบถามครูปฏิบัติการสอนที่รับผิดชอบคือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และเครือข่ายผู้ปกครอง โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.72

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{x}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการ
3. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ใช้สรุปบรรยายสำหรับความคิดเห็นที่ซ้ำกันจะใช้ความถี่ประกอบคำบรรยาย

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 ปรากฏผลจากการศึกษาแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 133 คน เป็นครูผู้สอน จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 43.60 คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.27 ผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.55 และนักเรียน จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 22.55

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 ได้แก่

ด้านความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการ การศึกษาของโรงเรียนนาบอน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับ มาก โดยมีความพึงพอใจด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 ด้านบริหารงาน บุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านบริหารงานทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ด้านบริหารงานแผนงานและ งบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และด้านวิชาการมีค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการการศึกษาของ โรงเรียนนาบอนประจำปี 2562 ผู้ศึกษาอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารจัดการการศึกษาของโรงเรียนนาบอน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน พบว่า ภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มี ต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจด้าน กิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 ด้านบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านบริหารงานทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และด้านวิชาการมีค่าเฉลี่ย 4.22 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริหารและการจัดการศึกษาของของ โรงเรียนนาบอน อยู่ในระดับที่น่าพอใจและควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป

ข้อเสนอแนะ

1. ควรสำรวจความพึงพอใจอย่างต่อเนื่องทุกปี
2. ควรออกแบบการประเมินด้วยวิธีที่หลากหลาย

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงษ์ธร. (2528). **หลักการให้บริการ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- พิมล เมฆสวัสดิ์. **การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**.
กรุงเทพฯ : สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2549.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชั่นส์.
- ราชบัณฑิตยสถาน.(2552). **พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525**. พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน.
พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- วิพุธ อ่องสกุล.2548. **คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนอง ความ
ต้องการของประชาชน**. กรุงเทพมหานคร : บริษัท สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด.
- สมิต สัจฉกร. 2545. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สมิต สัจฉกร. 2548. **ศิลปะการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สายธาร.
- สิริประภา สมบูรณ์วงศ์.2546. **ความคาดหวังของสมาชิกที่มีต่อบริการสหกรณ์ออมทรัพย์ บริษัท วิทยุการ
บินแห่งประเทศไทย จำกัด**. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการ
บริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. 33
- Mullet, J.D. (1954). **Managerment in Public Science**. New York: McGraw – Hill.

ภาคผนวก

สอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียนนาบอน

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของโรงเรียนนาบอน โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 5 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนนาบอน และส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา

ผู้ปกครองนักเรียน นักเรียน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของโรงเรียนนาบอน

ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล

ด้านการบริหารงานทั่วไปและด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับผลการดำเนินงานของโรงเรียนเพียงระดับเดียว

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริหารงานวิชาการ					
1.การจัดทำงานแผนงาน/โครงการกลุ่มบริหารวิชาการ					
2.การจัดทำโครงสร้างหลักสูตร วิจัยและพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนแก่ครูผู้สอน					
3.การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
4.การผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ					
5.มีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลายและนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา					
6.การนิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา					
7.การทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
8.การจัดทำข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียน พัฒนาระบบงานสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน ติดตาม รวบรวมข้อมูล สรุปและรายงานผลการประเมินคุณภาพงานสารสนเทศประจำปี					
9.การดำเนินการรับสมัครนักเรียน ประเมินผลและรายงานผล					
10.การดำเนินการจัดห้องสมุดให้มีวัสดุ ครุภัณฑ์ หนังสือ วารสาร และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สอนและให้คำแนะนำในการค้นคว้าหนังสือในห้องสมุดแก่นักเรียน					
11.ให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาใน					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบริหารงานแผนงานและงบประมาณ					
1.การจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณ					
2.การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย					
3.การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงินบัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน					
4.การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง					
5.การนิเทศ กำกับ ติดตามและ ตรวจสอบการใช้งบประมาณ					
6.การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำบุคลากรในโรงเรียนเกี่ยวกับการเงิน					
7.มีการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน					
8.มีจัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านการงบประมาณประจำปีอย่าง เป็นระบบ					
ด้านบริหารงานบุคคล					
1. จัดทำแผนปฏิบัติงาน/โครงการประจำปีของฝ่ายบริหารงานบุคคล ดูแลครู และบุคลากรทางการศึกษาในการไปราชการอบรม สัมมนา มาปฏิบัติราชการ และรายงานผลการปฏิบัติงานต่อสถานศึกษา					
2.การวิเคราะห์และวางแผนอัตรากำลัง จัดทำแผนอัตรากำลังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษา / ขอเลื่อนตำแหน่งบุคลากรทางการศึกษาและวิทยฐานะข้าราชการครู					
3.การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้					
4.การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา					
5. การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรของโรงเรียน					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริหารงานทั่วไป					
1. จัดเก็บเอกสารหลักฐานทะเบียนและหนังสือราชการต่าง ๆ รวมทั้งระบบ E – Office E- filing Obec					
2. งานพัสดุ จัดลงทะเบียน คู่มือการเบิกจ่าย การจัดเก็บ รักษา ดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. จัดระบบฐานข้อมูลของสถานศึกษาเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ พัฒนาคู่มือการผู้รับผิดชอบระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศประเมินและประสานงานระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ					
4. งานข้อมูลสารสนเทศ จัดระบบทะเบียน ระเบียบข้อมูล การสำรวจและการบันทึก ข้อมูล การจัดทำรายงานข้อมูล จัดส่งและรับข้อมูลในระบบ ICT					
5. ดำเนินการบริหารจัดการให้เป็นไปตามโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการที่กำหนดติดตามประเมินผลและปรับปรุงการจัดระบบบริหารให้ประสิทธิภาพ					
6. การบริหารจัดการอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมของสถานศึกษา ให้อยู่ในสภาพที่มั่นคง ปลอดภัย เหมาะสมพร้อมที่จะใช้ประโยชน์					
7. จัดทำแผนการระดมทรัพยากรทางการศึกษาและทุนการศึกษา และจัดหาแหล่งทุนสนับสนุนในการส่งเสริมการศึกษา					
8. สร้างกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ในหลากหลายรูปแบบ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของเครือข่ายประชาสัมพันธ์					
9. ส่งเสริมให้มีการพัฒนาคู่มือการให้มีความรู้ความสามารถและทักษะในการผลิตรวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมีคุณภาพและประสิทธิภาพ					
10. การดำเนินโครงการโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพ ติดตามและนำส่งนักเรียนในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุและเจ็บป่วยกะทันหัน เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับอนามัยโดยวิธีการต่างๆอย่างทั่วถึง และสรุปผลการปฏิบัติงานต่อหัวหน้าสถานศึกษา					
11. ควบคุมดูแลการขायอาหารของผู้จำหน่ายอาหาร ที่โรงอาหาร และดูแลคุณภาพของอาหารและภาชนะใส่อาหาร					
12. ดำเนินการติดต่อบริษัทประกัน เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นกับนักเรียน และประสานความร่วมมือกับผู้ปกครองนักเรียน ชุมชน					
13. จัดและดำเนินการให้นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมสวัสดิการร้านค้า สรุปรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรมสวัสดิการร้านค้า เมื่อสิ้นปีการศึกษา					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกิจการนักเรียนและชุมชนสัมพันธ์					
1.วางแผน ดำเนินการจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริงและส่งเสริมสนับสนุนให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมอย่างหลากหลายตามความถนัดและความสนใจของนักเรียน					
2.รับผิดชอบ สอดส่องดูแล และติดตามความประพฤติ วินัยนักเรียน การมาโรงเรียนสาย การหนีเรียน การแต่งกาย ติดตามนักเรียนที่มีปัญหาเสพติด หรือปัญหาอื่น ๆ และส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมแก่นักเรียน และประสานงานกับผู้ปกครองนักเรียน					
3.วางแผน พัฒนารูปแบบ จัดกิจกรรมการรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดและโรคเอดส์ และประสานงานกับผู้ปกครองนักเรียน ชุมชน และหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อร่วมกันแก้ไข					
4.วางแผน ส่งเสริมสนับสนุนให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมและดำเนินการจัดกิจกรรมของคณะกรรมการนักเรียน ได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกปฏิบัติให้ทำได้คิดเป็นแก้ปัญหาได้อย่างต่อเนื่อง สรุป และประเมินผลเพื่อปรับปรุงแก้ไข					
5.กำกับ ดูแล สนับสนุน ติดตาม ประสานการช่วยเหลือนักเรียนรายบุคคล จัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ติดตามการเข้าเรียนของนักเรียน พฤติกรรมนักเรียนเป็นรายบุคคล ประสานงานและเยี่ยมบ้าน					
6.ประสานการจัดกิจกรรมให้ชุมชนมีส่วนร่วมตามเทศกาลและประเพณี เข้าร่วมกิจกรรมกับชุมชนในโอกาสต่าง ๆ และให้บริการชุมชนทั้งด้านวิชาการและด้านอื่น ๆ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....
