



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖3

โรงเรียนอนุบาลพยุห์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรงเรียนอนุบาลพยุห์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดูแลและรับผิดชอบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นองค์กรหลักในการจัด และส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพมาตรฐานที่สูงขึ้น เป็นที่พึงพอใจของประชาชนทั่วไป และพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานที่กำหนด เป็นหน่วยงานบริการทางการศึกษา มีนโยบายขององค์กร ความมุ่งหมายวิธีการดำเนินงานผลงานขององค์กร ทำให้มีภารกิจด้านการศึกษากิจการบริการข้อมูลข่าวสาร ให้แก่หน่วยงานในสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริการให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้รับบริการ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ตามมาตรา 4 “ข้อมูล ข่าวสาร” หมายความว่าสิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าจะสื่อความหมายนั้น จะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะจัดทำไว้ในรูปแบบ เอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย फिल्म การบันทึกภาพหรือเสียงการบันทึก โดยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือวิธีใดที่ทำให้ สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้ และตามมาตรา 9 หน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มีข้อมูลของราชการไว้บริการให้ประชาชนเข้าตรวจสอบดูได้ ภายใต้บังคับมาตรา 14 และ 15 คือถ้าส่วนที่ต้องห้ามมิให้เปิดเผย ให้ลบ หรือตัดทอนหรือทำลายประการอื่นใดที่ไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วนนั้น

ยุคปัจจุบันไม่ว่าหน่วยงาน หรือองค์กรต่างก็มุ่งแข่งขัน เพื่อแย่งชิงลูกค้า ใครมีลูกค้ามาก และลูกค้าพึงพอใจ ก็จะมีลูกค้าติดตามมาใช้บริการมาก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากลูกค้ามาใช้แล้วไม่พึงพอใจ ก็จะไปหาแหล่งการให้บริการใหม่ และยิ่งบอกต่อไปยังคนอื่น ๆ ด้วยความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการ จึงมีผลกระทบต่อหน่วยงาน หน่วยงานจึงควรมีการพัฒนาและวิธีการ ให้บริการอย่างเต็มที่ในรูปแบบต่างๆ เพื่อให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ

การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบันในทุกหน่วยงานทุกองค์กร ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ก็เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ลูกค้าจะเลือกแหล่งการให้บริการที่ดีกว่าเสมอ แหล่งให้บริการจึงต้องพัฒนาการให้บริการอย่างดีที่สุด

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐและเอกชน จึงมีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง หากกลยุทธ์ต่างๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการ คือ ปัจจัยความสำเร็จ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service-Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

การที่บุคคลในองค์กรจะมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่อการทำงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 จึงได้ ประกาศค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดได้ยึดถือเป็นคุณธรรมประจำใจ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ราชการสืบทอดกันไป เป็นไปตามภารกิจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงาน

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยดีพร้อมทั้งนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ จึงได้ดำเนินการให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียดำเนินการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของบุคลากร โรงเรียนอนุบาลพยุห์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ผ่านทางออนไลน์ตามเว็บไซต์ของโรงเรียนอนุบาลพยุห์ และแบบสำรวจตามความสะดวกของแต่ละบุคคลคนที่เป็นผู้รับบริการ

จุดมุ่งหมาย

1. เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ
3. เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงเรียนอนุบาลพยุห์
4. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลพยุห์ให้ดีขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของบุคลากรโรงเรียนอนุบาลพยุห์
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของการใช้บริการของผู้มีส่วนได้เสียต่อบุคลากรโรงเรียนอนุบาลพยุห์
3. เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาการให้บริการของบุคลากรโรงเรียนอนุบาลพยุห์ให้ดีขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ผลการประเมินจะเป็นสารสนเทศให้กับโรงเรียนอนุบาลพยุห์
2. ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จมากขึ้น
3. ผลการประเมินในครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงภาพความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค รวมถึงผลการดำเนินงานของโรงเรียนอนุบาลพยุห์
4. ผลที่ได้รับจากการติดตามประเมินผลการดำเนินการให้บริการ จะช่วยสนับสนุนให้โรงเรียนอนุบาลพยุห์ได้ดำเนินการให้บริการมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพที่สูงขึ้น

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

โรงเรียนอนุบาลพยุห์ เน้นบริหารจัดการศึกษาเพื่อประโยชน์สุขของผู้รับบริการ (Customer) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษา (Stakeholder) มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของสถานศึกษา โดยใช้แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนทิศทางการบริหารจัดการศึกษา กำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อกำกับดูแลตนเองอย่างเป็นระบบใหญ่ (Meta-system) ระบบเชิงซ้อน (Complex system) แต่ละระบบมีระบบย่อย (Sub-System)

โรงเรียนอนุบาลพยุห์ บริหารจัดการในรูปแบบองค์กรคุณะบุคคลบริหาร และจัดการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ยึดมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยยึดหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นการมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในสังกัด จึงได้กำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม และสามารถนำสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน ภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ ค่านิยมองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

วิสัยทัศน์ (VISION)

โรงเรียนอนุบาลพยุห์ มุ่งจัดการศึกษาให้นักเรียนมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา มีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สามารถอ่านออก เขียนได้ ตามช่วงวัย สภาพแวดล้อมน่าอยู่ ผู้เรียนมีทักษะชีวิต ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและศาสตร์พระราชา จิตอาสา ร่วมอนุรักษ์วัฒนธรรมไทย ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี พัฒนาคนดี มีคุณธรรม จริยธรรม สู้สังคม

พันธกิจโรงเรียนอนุบาลพยุห์

๑. ส่งเสริมพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา
๒. จัดสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่เอื้อต่อการเรียนรู้
๓. ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีทักษะชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
๔. ส่งเสริมการอนุรักษ์วัฒนธรรมไทยไปพร้อมกับการก้าวทันเทคโนโลยี
๕. ส่งเสริมพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณธรรมจริยธรรมพร้อมเป็นคนดีในสังคม

เป้าประสงค์โรงเรียนอนุบาลพยุห์

๑. นักเรียนทุกคนมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา
๒. สภาพแวดล้อมสวยงาม สะอาด ร่มรื่น น่าอยู่น่าเรียน
๓. นักเรียนมีทักษะชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
๔. นักเรียนรู้จักอนุรักษ์วัฒนธรรมไทยและก้าวทันเทคโนโลยี
๕. นักเรียนมีคุณธรรม จริยธรรมและอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

ปรัชญาของโรงเรียน โรงเรียนอนุบาลพยุห้มีปรัชญาว่า “นตฺถิ ปญญา สม อภา” แปลว่า แสงสว่างเสมอด้วยปัญญาไม่มี หมายความว่า ปัญญาความรู้เสมือนหนึ่งดวงประทีปที่ส่องทางให้ชีวิตก้าวสู่ความสำเร็จ โรงเรียนอนุบาลพยุห้มุ่งสร้างเยาวชนของชาติให้เป็นผู้ถึงพร้อมด้วยปัญญา พร้อมทั้งจะเผชิญกับชีวิตในสภาพสังคมปัจจุบัน จะได้เป็นกำลังของชาติในอนาคต

คำขวัญ “เรียนดี มีวินัย ใฝ่คุณธรรม”
สีประจำโรงเรียน “น้ำเงิน-เหลือง”
เอกลักษณ์ “สถานศึกษาที่มุ่งเน้นให้นักเรียนเก่ง ดี มีสุข”
อัตลักษณ์ “ไหว้สวย ยิ้มใส”

สมรรถนะสำคัญของผู้เรียน

หลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนอนุบาลพยุห้ (ฉบับปรับปรุง พุทธศักราช ๒๕๖๒) ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ มุ่งให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะสำคัญ ๕ ประการ ดังนี้

๑. ความสามารถในการสื่อสาร เป็นความสามารถในการรับและส่งสาร มีวัฒนธรรมในการใช้ภาษาถ่ายทอดความคิด ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และทัศนะของตนเองเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและประสบการณ์อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาตนเองและสังคม รวมทั้งการเจรจาต่อรองเพื่อขจัดและลดปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ การเลือกรับหรือไม่รับข้อมูลข่าวสารด้วยหลักเหตุผลและความถูกต้อง ตลอดจนการเลือกใช้วิธีการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อตนเองและสังคม

๒. ความสามารถในการคิด เป็นความสามารถในการคิดวิเคราะห์ การคิดสังเคราะห์ การคิดอย่างสร้างสรรค์ การคิดอย่างมีวิจารณญาณ และการคิดเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การสร้างองค์ความรู้หรือสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับตนเองและสังคมได้อย่างเหมาะสม

๓. ความสามารถในการแก้ปัญหา เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เผชิญได้อย่างถูกต้องเหมาะสมบนพื้นฐานของหลักเหตุผล คุณธรรมและข้อมูลสารสนเทศ เข้าใจความสัมพันธ์และการเปลี่ยนแปลงของเหตุการณ์ต่าง ๆ ในสังคม แสวงหาความรู้ ประยุกต์ความรู้มาใช้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหา และมีการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อตนเอง สังคมและสิ่งแวดล้อม

๔. ความสามารถในการใช้ทักษะชีวิต เป็นความสามารถในการนำกระบวนการต่าง ๆ ไปใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การทำงาน และการอยู่ร่วมกันในสังคมด้วยการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล การจัดการปัญหาและความขัดแย้งต่าง ๆ อย่างเหมาะสม การปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและสภาพแวดล้อม และการรู้จักหลีกเลี่ยงพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น

๕. ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี เป็นความสามารถในการเลือก และใช้ เทคโนโลยีด้านต่างๆ และมีทักษะกระบวนการทางเทคโนโลยี เพื่อการพัฒนาตนเองและสังคม ในด้านการเรียนรู้ การสื่อสาร การทำงาน การแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ถูกต้อง เหมาะสม และมีคุณธรรม

คุณลักษณะอันพึงประสงค์

หลักสูตรสถานศึกษาโรงเรียนอนุบาลพยุห์ (ฉบับปรับปรุง พุทธศักราช ๒๕๖๒) ตามหลักสูตร
แกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์
เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข ในฐานะเป็นพลเมืองไทยและพลโลก ดังนี้

1. รักษาดี ศาสน์ กษัตริย์
2. ซื่อสัตย์สุจริต
3. มีวินัย
4. ใฝ่เรียนรู้
5. อยู่อย่างพอเพียง
6. มุ่งมั่นในการทำงาน
7. รักความเป็นไทย
8. มีจิตสาธารณะ
9. พึ่งตนเอง
10. กตัญญูกตเวที
11. มีความสามัคคี
12. มีความรับผิดชอบ

ค่านิยมหลักของคนไทย ๑๒ ประการ

1. ความรักชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์
2. ซื่อสัตย์ เสียสละ อดทน มีอุดมการณ์ในสิ่งที่ดีงามเพื่อส่วนรวม
3. กตัญญูต่อพ่อแม่ ผู้ปกครอง ครูบาอาจารย์
4. ใฝ่หาความรู้ หมั่นศึกษาเล่าเรียนทั้งทางตรง และทางอ้อม
5. รักษาวัฒนธรรมประเพณีไทยอันงดงาม
6. มีศีลธรรม รักษาความสัตย์ หวังดีต่อผู้อื่น เผื่อแผ่และแบ่งปัน
7. เข้าใจเรียนรู้การเป็นประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขที่ถูกต้อง
8. มีระเบียบวินัย เคารพกฎหมาย ผู้น้อยรู้จักการเคารพผู้ใหญ่
9. มีสติรู้ตัว รู้คิด รู้ทำ รู้ปฏิบัติตามพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว
10. รู้จักดำรงตนอยู่โดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงตามพระราชดำรัสของ
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รู้จักอดออมไว้ใช้เมื่อยามจำเป็น มีไว้พอกินพอใช้ ถ้าเหลือก็แจกจ่าย
จำหน่าย และพร้อมที่จะขยายกิจการเมื่อมีความพร้อม เมื่อมีภูมิคุ้มกันที่ดี
11. มีความเข้มแข็งทั้งร่างกาย และจิตใจ ไม่ยอมแพ้ต่ออำนาจฝ่ายต่ำ หรือกิเลส มีความละอาย
เกรงกลัวต่อบาปตามหลักของศาสนา
12. คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวม และของชาติมากกว่าผลประโยชน์ของตนเอง

การศึกษาความพึงพอใจ

ฟาร์มูเย่ สุกัณศีล (2548: 49) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการที่จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้าม หากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

อมรรัตน์ ศรีทอง (2549: 45-46) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการเรียนรู้จะเกิดความรัก ความผูกพัน กระตือรือร้น มุ่งมั่น ทุ่มเทความรู้ความสามารถของคนเพื่อความสำเร็จของงานอย่างเต็มที่ พรชัย วิจิตรธรรมภาณี (2549: 45) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่มีสุขเมื่อได้รับการตอบสนอง ตามความต้องการของตนเองในสิ่งที่ขาดหายไปและเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคล ที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบและพอใจ สบายใจของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ สำหรับการสำรวจครั้งนี้ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบและพอใจของผู้รับบริการซึ่งวัดได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 สร้างขึ้น ผ่านทางระบบออนไลน์และเอกสารประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959: 113 – 115 อ้างถึงใน โสภิตน ศิริคำน้อย, 2554: 34) ได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า The Motivation Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 2 ปัจจัย คือ

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานซึ่งมีผลก่อให้เกิดความ พึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือลักษณะของงาน สถานะ ของอาชีพ สภาพการทำงาน เป็นต้น

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต สถานะของอาชีพ สภาพการทำงาน เป็นต้น

แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960: 33 – 58 อ้างถึงใน โสภิตน ศิริคำน้อย, 2554: 35) ได้ศึกษาธรรมชาติของมนุษย์ และได้อธิบายลักษณะของมนุษย์ว่ามี 2 ประเภท คือ

1. คนประเภทเอ็กซ์ (X) มีลักษณะดังต่อไปนี้

1.1 มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้

1.2 มีความรับผิดชอบน้อย

1.3 ชอบให้สั่งการ

- 1.4 ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงองค์การ
- 1.5 มีความปรารถนาให้ตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัย
2. คนประเภทวาย (Y) มีลักษณะดังต่อไปนี้
 - 2.1 ชอบทำงาน เห็นว่าการทำงานเป็นของสนุกเหมือนการเล่นหรือการพักผ่อน
 - 2.2 มีความรับผิดชอบในการทำงาน
 - 2.3 มีความทะเยอทะยานและกระตือรือร้น
 - 2.4 สั่งการตนเอง และสามารถควบคุมตนเองได้
 - 2.5 มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงงานและองค์การพัฒนาวิธีทำงาน
 - 2.6 ปรารถนาด้านเกียรติยศ ชื่อเสียง ความสมหวังในชีวิต

การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529: 58 อ้างถึงใน อุษณีย์ โภคา. 2554: 56) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะคติหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทักษะคติได้โดยตรงแต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคติได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภนิดา ชัยปัญญา (2541: 96 อ้างถึงใน อุษณีย์ โภคา. 2554: 56) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

1. แบบสำรวจความพึงพอใจ

แบบสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมิน ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา

ส่วนที่ 2 คือ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบประเมินในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่การให้บริการของโรงเรียนอนุบาลพยุห์ ตามภารกิจหลัก ส่วนการวัดระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านนิยมใช้มาตรประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่

5	หมายถึง	มีระดับพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	มีระดับพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจค่อนข้างน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจน้อย

โดยมีข้อความประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่โรงเรียนอนุบาลพยุห์ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี
5. การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม
6. การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย
7. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม
8. แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล
9. เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น
10. ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน
11. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)
12. ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์

ส่วนที่ 3 คือ ข้อเสนอแนะ

2. การเก็บข้อมูลตามแบบประเมินความพึงพอใจ

ในการดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบประเมินความพึงพอใจของโรงเรียนอนุบาลพยุห์ ดำเนินการเก็บข้อมูล 2 ช่องทางดังนี้

1. เก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ บนเว็บไซต์โรงเรียนอนุบาลพยุห์ https://data.bopp-obec.info/web/index_kru.php?School_ID=1033530838
2. เก็บข้อมูลโดยให้ผู้รับบริการกรอกแบบประเมินหลังรับบริการในโรงเรียนอนุบาลพยุห์

บทที่ 4

ผลการประเมินความพึงพอใจ การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

1. ผลการประเมินความพึงพอใจ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ผลการประเมินตามตารางที่ 1 ดังนี้

ข้อความ	จำนวน	เฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	122	4.14	0.72
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	122	4.02	0.68
3.เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	122	4.01	0.71
4.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	122	4.02	0.72
5.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม	122	4.03	0.66
6.การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	122	3.97	0.66
7.มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	122	3.95	0.65
8.แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	122	4.00	0.64
9.เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะอาดมากขึ้น	122	3.93	0.64
10.ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน	122	3.93	0.62
11.ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	122	3.98	0.65
12.ได้รับการที่เป็นประโยชน์	122	3.97	0.66

จากตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการรับบริการในข้อที่ 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.14 รองลงมาคือ ข้อที่ 5.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.03 และข้อที่ 9.เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะอาดมากขึ้น ข้อที่ 10 ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ 3.93

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการทำแบบสอบถามในส่วนที่ 3 มีดังนี้

- สถานที่ควรปรับปรุงที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่องานที่สามารถบังแดดฝนได้
- ดูแลความสะอาดห้องน้ำห้องส้วม ไม่ให้มีกลิ่น
- ควรมีที่นั่งรอรับบริการ
- ควรมีการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพิ่มช่องทางบริการทางออนไลน์เพิ่มขึ้น
- ควรมีป้ายข้อความบอกจุดการให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ควรมีความชัดเจน เข้าใจ

ง่าย

2. การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ

จากผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุดคือข้อที่

1

เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ด้วยโรงเรียนอนุบาลพยุห์ ได้มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่ และบุคลากรทุกคนใส่ใจในการบริการ อำนวยความสะดวก ให้การบริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง ลดขั้นตอนการติดต่อ สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture) ของโรงเรียน ผลการประเมินข้อที่ 5.การให้บริการเป็นระบบและมีขั้นตอนที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.03 สืบเนื่องมาจาก โรงเรียนอนุบาลพยุห์ได้กำหนดคู่มือหรือแนวทางการปฏิบัติที่ผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อกับหน่วยงานใช้เป็นข้อมูลในการขอรับบริการหรือติดต่อกับหน่วยงาน โดยมีข้อมูลรายละเอียดของการปฏิบัติ เช่น คู่มือหรือแนวทางการ ปฏิบัติสำหรับการให้บริการประเภทงานให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการแผนผัง/แผนภูมิการให้บริการ ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการ และผู้รับผิดชอบ ในการให้บริการ เป็นต้น ทำให้การบริการเป็นไปอย่างมีระบบขั้นตอน รวดเร็ว ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

3. ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไข

จากข้อเสนอแนะที่ผู้มารับบริการได้เสนอแนะไว้ และได้วางแผนเพื่อปรับปรุงบริการแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

- ปรับปรุงสถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อรับบริการโดยเพิ่มความร่มรื่นและเพิ่มเติมที่จอดรถที่บังแดดได้
- ดูแลความสะอาดห้องน้ำห้องส้วมไม่ให้มีกลิ่น ปรับปรุงภูมิทัศน์ห้องน้ำให้สวยงามน่าใช้ อุปกรณ์ภายในห้องน้ำพร้อมใช้ตลอดเวลา
- แต่ละกลุ่มจัดที่นั่งรอรับบริการของแต่ละกลุ่มให้เพียงพอ เหมาะสม
- ปรับปรุงระบบสารสนเทศเพิ่มช่องทางบริการทางออนไลน์เพิ่มขึ้น
- จัดทำป้ายข้อความบอกจุดการให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ควรมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

ภาคผนวก

คณะทำงาน

ที่ปรึกษา

1. นางวาสนา กันหาสุข ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลพยุห์
2. นางพวงผกา จิตสุภาพ ตำแหน่ง ครู ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานวิชาการ
๓. นางสาวเบญจวรรณ จันทศรีสมหมาย ตำแหน่ง ครู ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานบุคคล
๔. นายกิตติภูมิษฐ์ วิชาวัลย์ ตำแหน่ง ครู ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
๕. นางอุไรวรรณ มณฑาทิพย์ ตำแหน่ง ครู ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงบประมาณ

คณะทำงาน

1. นางทวี ชมฝั่ง ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ
2. นางสมปอง จันทร์หมื่น ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ
3. นายดิพนธ์พัฒน์ อสีพงษ์ ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ
4. นางวิภาดา ลาลูน ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ
5. นางสาวรุ่งนภา เนตรพันทัง ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ
6. นางณัฐชานัน ศิริชนะ ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ
7. นางทีรนน สุขเสริม ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ
8. นางกนกศรี วิชาวัลย์ ตำแหน่ง ครู วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ
9. นายนพคุณ นาครินทร์ ตำแหน่ง ครู
10. นางสาวศิริยุทธ ชัยแสง ตำแหน่ง ครู
11. นายธนายุทธ จิตรหาญ ตำแหน่ง ครูผู้ช่วย
12. นางสาวอิศราพร ป้องกัน ตำแหน่ง ครูผู้ช่วย

