



การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการ
ให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๓



ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง



คำนำ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และ ๒) ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง ในภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๓ กลุ่มตัวอย่างผู้ปกครองเด็กเล็ก จำนวน ๓๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองจนสำเร็จจุล่งไปได้ด้วยดี โดยได้รับความร่วมมือในการให้ข้อมูลจากผู้ปกครองของนักเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และจัดทำรายงานให้สำเร็จจุล่ง ทำให้ผลการศึกษา มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการบริหารจัดการของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นต่อไป ทางศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จึงขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย มา ณ โอกาสนี้

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

สังกัดสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

ตุลาคม ๒๕๖๓



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ผู้จัดทำ : หัวหน้าสถานศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๓ โดยศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด และ ๒) ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์ฯ จำนวน ๓๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยความสัมพันธ์เป็นแม่ของนักเรียน มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี และ ๔๑-๕๐ ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า ปวช. สำหรับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ทั้งหมด ๔ ประเด็น ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๗๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับ พบว่า ๑) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๔๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ ๒) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๘๖ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ ๓) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๑๖ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ และ ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๓๘ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๒ โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ปกครองนักเรียน เกี่ยวกับความสะอาดและความปลอดภัยของห้องสุขาของเด็กๆ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรมีสถานที่จอดรถรับ-ส่งให้สะดวกแก่ผู้ปกครองและมีมาตรการป้องกันอัคคีภัย และด้านอาคารสถานที่มีความคับแคบ สมควรขยายให้รองรับกับจำนวนนักเรียน เพื่อกระจายนักเรียนให้มีจำนวนเหมาะสมกับครูแต่ละท่านได้จัดการเรียนรู้อย่างเหมาะสม ลดความแออัดของนักเรียน



สรุปผลการประเมิน

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๓

ตามที่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว ได้ดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก บัดนี้การดำเนินการดังกล่าวได้เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขอเสนอผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก แสดงในตาราง สรุปผลได้ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย (\bar{x})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๗	.๔๕๐	๘๕.๔๐	มากที่สุด
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๑๑	.๓๑๕	๘๒.๑๖	มาก
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือ บุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๒๔	.๔๓๕	๘๔.๘๖	มากที่สุด
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๑	.๔๓๓	๗๘.๓๘	มาก
รวม	๔.๑๔	.๓๔๗	๘๒.๗๐	มาก



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สรุปผลการประเมิน	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๒
๑.๓ ขอบเขต	๒
๑.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๒
บทที่ ๒ วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓
๒.๑ แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ	๓
๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	๕
๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๐
บทที่ ๓ วิธีดำเนินการ	๑๑
๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้	๑๑
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้	๑๑
๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๑
๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๑๒
บทที่ ๔ ผลการดำเนินงาน	๑๓
๔.๑ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว	๑๓
๔.๒ ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา	๑๔
๔.๓ ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากผู้ปกครองนักเรียน	๒๔
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๒๕
๕.๑ สรุปผล	๒๕
๕.๒ อภิปรายผล	๒๖
๕.๓ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	๒๗
บรรณานุกรม	๒๘
ภาคผนวก	๒๙
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม และเอกสารในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	๓๐
ภาคผนวก ข ผลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการตอบกลับจาก google form	๓๖
ภาคผนวก ค. โครงสร้างการบริหารงานภายใน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว	๔๑



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	๑๓
ตารางที่ ๔.๒ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ	๑๖
ตารางที่ ๔.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ประเด็นความ พึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๑๗
ตารางที่ ๔.๔ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ประเด็นความ พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๑๙
ตารางที่ ๔.๕ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ประเด็นความ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๒๑
ตารางที่ ๔.๖ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ประเด็นความ พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๒๓



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ ๓.๑ QR code แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อ การบริการด้านการศึกษา	๑๑
ภาพที่ ๔.๑ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	๑๔
ภาพที่ ๔.๒ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความสัมพันธ์กับนักเรียน	๑๕
ภาพที่ ๔.๓ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	๑๕
ภาพที่ ๔.๔ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	๑๖



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ หลักการและเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีชื่อย่อว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการบริหารท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ โดยยกฐานะจากสภาตำบล การเกิดขึ้นขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเจตนารมณ์ของรัฐบาล ที่ต้องการให้มีหน่วยของการปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับรากฐาน คือ ระดับตำบล เพื่อดูแลปัญหาความต้องการของประชาชน องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นรูปแบบที่รัฐบาลมุ่งหวังให้เป็นหน่วยการปกครองตนเองสำหรับชุมชนชนบทตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ มาตรา ๓/๑ บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” การประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน โดยในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ ๒ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ ๑ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในอนาคต จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ให้ท้องถิ่นเกิดการตื่นตัว โดยต้องเข้าไปทำหน้าที่ให้ท้องถิ่นอยู่ดีกินดี มีคุณภาพชีวิตที่ดี องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถพร้อมที่จะช่วยเหลือประชาชนได้ทุกโอกาสและความต้องการของประชาชนในทุก ๆ ด้าน

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐ จึงมีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ตามที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด ตามมาตรา ๕๒ ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามแนวพระราชกฤษฎีกา ซึ่งต้องมีหลักเกณฑ์อย่างน้อย ๒ หมวด ๕ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หมวด ๗ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยในปี ๒๕๔๗ กระทรวงมหาดไทยให้การดูแลและช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จึงเป็นที่มาของ “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติ และในปี พ.ศ. ๒๕๔๘ กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกา หมวด ๓ หมวด ๔ หมวด ๖ และหมวด ๘ รวม ๖ หมวด ประกอบกับพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ (แก้ไขเพิ่มเติม ถึง ฉบับที่ ๗ พ.ศ. ๒๕๖๒) หมวด ๒ ส่วนที่ ๓ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลมาตรา ๖๖ องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา ๖๗ ภายใต้ข้อบังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่



ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล (๕) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา (๘) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ มาตรา ๑๖ (๙) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดการศึกษา ต้องดำเนินการตามความพร้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งเป็นสถานที่สำหรับให้การศึกษาเลี้ยงดูเด็กปฐมวัย จึงเป็นอีกภารกิจหนึ่งที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องรับผิดชอบ ร่วมกับผู้ปกครองของผู้เรียน ทั้งนี้เพื่อให้เด็กปฐมวัยได้รับการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ จิตใจ สังคม และสติปัญญา อย่างเหมาะสมกับวัยและเต็มศักยภาพ

ดังนั้น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว จึงสนใจที่จะดำเนินการศึกษา ในเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก” เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนาการจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มีการบริการผู้ปกครองที่ดีขึ้นพึงพอใจมากขึ้นและมีแนวทางในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทั้งหมดจะนำไปสู่การพัฒนาการศึกษา ท้องถิ่น ภูมิภาค และประเทศชาติสืบต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์

- ๑.๒.๑ ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- ๑.๒.๒ ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๓

๑.๓ ขอบเขต

๑.๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง จำนวน ๓๗ คน

๑.๓.๒ ระยะเวลา

ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๓ (๑๘ พ.ค. ๖๓ – ๓๐ ก.ย. ๖๓) ปีงบประมาณ ๒๕๖๓

๑.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



บทที่ ๒

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๑ แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ใน ความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวม ของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, ๒๕๕๒) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, ๒๕๕๗)

๒.๑.๑ การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, ๒๕๔๒) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น ๔ ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะ ที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้าย คือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, ๒๕๕๐)

๒.๑.๒ วัตถุประสงค์ในการบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (๒๕๕๔) กล่าวว่า การบริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายปกครอง ทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์สาธารณะ ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไข ๒ ประการ คือ

๑. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคล ในกฎหมายมหาชน ซึ่งความถึงการที่นิติบุคคลในกฎหมายมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะ นั้นด้วยตนเอง อันได้แก่กิจกรรมที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ และหมายรวมถึงกรณีนิติบุคคลในกฎหมายมหาชนมอบกิจการของตนบางประเภทให้



เอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทน แต่องค์กรที่มอบยังคงควบคุม/กำกับดูแล ให้การดำเนินกิจกรรมนั้นอยู่ในสภาพเดียวกับที่องค์กรผู้มอบเป็นผู้ดำเนินการเอง (นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน หมายถึง นิติบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะได้แก่ รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน และวิสาหกิจมหาชน)

๒. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

๒.๑.๓ หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วย (นันทวัฒน์ บรมานันท์, ๒๕๕๔, หน้า ๘๕-๘๖)

๑. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ภาครัฐเข้ามามีการจัดทำบริการสาธารณะนั้น ภาครัฐมีได้มุ่งหมายจะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ ของประชาชนทุกคน ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

๒. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการสาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายได้ ด้วยเหตุนี้บริการสาธารณะจึงต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ

๓. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ตลอดเวลา เพื่อให้เหมาะสมกับเหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครองที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะ รวมทั้งเพื่อปรับปรุงให้เข้ากับวิวัฒนาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย

๔. หลักความเป็นกลางของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้

๕. หลักการให้เปล่าของบริการสาธารณะ มีเพียงบริการสาธารณะทางปกครองที่จัดตั้งโดย ผลของกฎหมายเท่านั้น ที่จัดทำขึ้นโดยไม่เรียกค่าตอบแทนจากผู้ใช้บริการ

๖. หลักความโปร่งใสของบริการสาธารณะ ฝ่ายปกครองหรือหน่วยงานที่จัดทำบริการสาธารณะไม่ว่าเป็นการจัดทำบริการสาธารณะประเภทใดจำเป็นต้องมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร อย่างตรงไปตรงมาเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดยถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร ที่มีอยู่

๗. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใดนั้น ผู้ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ กระบวนการซึ่งประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทรรศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐ ประกอบด้วย การให้ข้อมูลต่อผู้เกี่ยวข้องการเปิดรับความคิดเห็นจากประชาชน การวางแผนร่วมกัน และการพัฒนาศักยภาพของประชาชน ให้เข้ามามีส่วนร่วมได้



๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ หมายถึง กิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจสนองความต้องการแก่ลูกค้า ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแบ่งการบริการได้ ไม่แน่นอน ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, ๒๕๕๒)

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible good) ของผู้ให้บริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖) โดยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

๑. กิจกรรมกระบวนการส่งมอบ (Delivery activity) หมายถึง การดำเนินการ หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยให้บริการ อันเป็นผลให้ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ

๒. สินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) หมายถึง การบริการ ซึ่งเกิดจากกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบ ซึ่งได้แก่ ค่าปรึกษา การรับประกัน เป็นต้น

๓. ความต้องการของผู้รับบริการ (Customer need and want) หมายถึง ความจำเป็นและปรารถนาของผู้รับบริการที่คาดหวังว่าจะได้จากการบริการนั้น ๆ

๔. ความพึงพอใจ (Customer satisfaction) หมายถึง การที่ลูกค้าได้รับการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการ

๒.๒.๑ หลักการการให้บริการ

บดินทร์ธร บัวรอด (๒๕๕๙) อธิบายว่า จอห์น ดี มิลเล็ท แสดงทัศนะถึงค่านิยมในการให้บริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน อันมีสาระสำคัญประกอบไปด้วย

๑. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมของการให้บริการภาครัฐที่ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นหรือกีดกัน การให้บริการประชาชนทุกคนจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลภายใต้มาตรฐานของการให้บริการแบบเดียวกัน

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความตรงต่อเวลา อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ในทางตรงข้ามหากการบริการ ของภาครัฐไม่มีความตรงต่อเวลาก็จะเป็นการยากที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้

๓. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีความเหมาะสมและเพียงพอกับจำนวนผู้ที่มารับบริการ (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่งความเสมอภาคและบริการที่ตรงต่อเวลาจะไม่มีประโยชน์ถ้าหากจำนวนของการให้บริการไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ส่งผลให้ประชาชนไม่พึงพอใจ ในระยะยาวได้

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ยึดความพอใจของหน่วยงานให้บริการว่าจะหยุดบริการในช่วงใดก็ได้



๕. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือขีดความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มณีนรีตัน แดงอ่อน (๒๕๕๑, หน้า ๓๔) ได้นำเสนอหลักการในการพัฒนาการบริการเชิงรุกจากแนวคิดของชูวงศ์ ฉายะบุตร ดังนี้

๑. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป้าหมาย

๑.๑ ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

๑.๒ การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

๑.๓ ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้เห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ

การพัฒนาการให้บริการให้มีความประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถกระทำได้ ๓ ลักษณะ คือ

๒.๑ การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีทักษะ มีความรู้ ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญและเชี่ยวชาญในงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจตน

๒.๒ การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการบริการให้น้อยที่สุด

๒.๓ การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถเอื้ออำนวยให้กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัวและสามารถบริการได้อย่างรวดเร็ว

๓. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร ของความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก นอกจากนี้การบริการที่เสร็จสมบูรณ์ ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อหรือขอรับบริการสมควรจะได้รับ และควรให้คำแนะนำด้วยความพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วยความเต็มใจ

๔. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เนื่องจากผู้รับบริการบางส่วนยังมีทัศนคติไม่ดีต่อการบริการของรัฐ ซึ่งอาจมองว่าการติดต่อขอรับบริการจากราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสาร การทำความเข้าใจกัน หากเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการปรับภาพลักษณ์ใหม่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น และด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเปลี่ยนทัศนคติใหม่ให้ดีขึ้น ยอมรับฟังความคิดเห็น เหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการ นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความศรัทธาและเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น



๕. ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นอีกเป้าหมายหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการในหน่วยงานราชการแบบครบวงจร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อหรือรับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการบริการที่เกิดจากความรู้สึกภายใน (Service Mind) ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและหน่วยงานราชการ อันจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่ดี การสื่อสารที่ดี และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและตัวบุคลากร รวมถึงภาพลักษณ์ที่เป็นองค์กรรวมของหน่วยงานราชการทั้งระบบ

๖. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

๖.๑ การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

๖.๒ การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้นการจัดบริการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามให้บริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร (Package Service) เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ซอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

อานวย ตั้งเจริญชัย (๒๕๔๗, หน้า ๓๕) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี และมีคุณภาพ ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ขณะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ระหว่างการติดต่อ และหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร ทั้งผู้บริหาร ขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการ เกิดความเชื่อถือศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการให้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้า โดยมีหลักการพื้นฐานของการบริการประกอบด้วย

๑. ทำให้ผู้รับบริการพอใจและไม่เกิดความเครียดในการมารับบริการ
๒. อย่าปล่อยให้ผู้รับบริการอยู่ที่หน่วยงานบริการนานเกินไป
๓. อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน
๔. สร้างบรรยากาศของหน่วยงานบริการให้น่ารื่นรมย์
๕. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย รู้จักสถานที่ และขั้นตอนทางการบริการ
๖. เตรียมความสะดวกให้พร้อม เช่น ที่ถ่ายเอกสาร รับแลกเงิน รับเงินในรูปบัตรเครดิต

เป็นต้น

ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีคุณลักษณะที่ดีดังนี้

๑. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
๒. พุดจาไพเราะอ่อนหวาน
๓. ทำตนเป็นคนสุภาพ สง่าผ่าเผย
๔. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก



๕. หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลียงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
๖. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
๗. หลีกเลียงการโต้แย้ง ฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ ต่อผู้มาขอรับบริการ
๘. ยกให้ประชาชนเป็นผู้รับอยู่เสมอ
๙. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
๑๐. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอ ทั้งบุคลิก การพูด และความรู้
๑๑. หลีกเลียงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
๑๒. แสดงให้ปรากฏชัดเจนว่ามีความสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
๑๓. ยกย่องผู้มาติดต่อขอรับบริการ

๒.๒.๒ ความสำคัญของคุณภาพการให้บริการ

ความสำคัญของคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการ สามารถพิจารณาได้ทั้งในเชิงคุณภาพ และเชิงปริมาณ ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖)

๑. เชิงคุณภาพ ความสำคัญในเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย

๑.๑ สร้างความพอใจและความจงรักภักดี การให้บริการอย่างมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้ใช้บริการติดใจและรู้สึกพอใจต้องการมาใช้บริการในครั้งต่อไป ไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการอื่นที่ไม่คุ้นเคยในที่สุดย่อมเกิดความจงรักภักดี ซึ่งความพอใจและความจงรักภักดีจากผู้ใช้บริการจะยากเต็มทีในยุคที่มีบริการจากคู่แข่งให้เลือกรวมมากมาย

๑.๒ การสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร มีผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพแล้ว

๑.๓ อิทธิพลต่อขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการ คุณภาพการให้บริการมีผลอย่างมาก ในขั้นตอนการตัดสินใจใช้บริการและเป็นพื้นฐานการบอกถึงความคุ้มค่าคือคุณภาพการให้บริการ

๑.๔ เป็นกลยุทธ์ถาวรแทนส่วนประสมทางการตลาด

ส่วนประสมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่ายและการส่งเสริมการตลาดล้วนไม่คงทนอาจติดกลยุทธ์ หรือพัฒนาส่วนประสมทางการตลาดใหม่ ๆ มาสู่ตลาด หลักฐานอันหนึ่งที่ชัดเจน คือ ผลิตภัณฑ์ในบริการธุรกิจหนึ่ง ๆ จะเหมือนกันหรือคล้ายกันมาก แต่สิ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการมองเห็นความแตกต่างได้ คือ คุณภาพการให้บริการซึ่งเกิดขึ้น จากพนักงานทุกคนที่มอบการบริการผ่านกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การสนับสนุนจากเทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การบริการที่มีคุณภาพและได้เปรียบในเชิงการแข่งขัน

๒. เชิงปริมาณ

๒.๑ ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด การที่ธุรกิจต้องมาตามแก้ไขข้อผิดพลาด จากบริการที่ย่อมทำให้เสียค่าใช้จ่าย เสียเวลา เสียแรงงานพนักงานเจ้าหน้าที่ต้องมาตามแก้ไขและ การสูญเสียลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ ดังนั้นการปรับปรุงธุรกิจเพื่อสร้างคุณภาพในการบริการย่อมช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด ในที่สุดอาจจะเกิดขึ้นซ้ำได้ นอกจากนี้การหาลูกค้าใหม่ จะใช้เงินมากกว่าการรักษาลูกค้าเก่าเอาไว้และเพื่อเป็นการชดเชยลูกค้าที่สูญเสียไป



๒.๒ เพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้องค์กร เมื่อผู้ใช้บริการเกิดความมั่นใจในบริการ ที่จะได้รับแล้วว่าคุ้มค่าที่ต่อความต้องการได้ยอมทำให้ตัดสินใจได้ไม่ยาก การเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดและพอใจในบริการยอมเป็นไปไม่ได้ไม่ยากนัก

๒.๒.๓ การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

การพิจารณาคุณภาพการบริการ เป็นการพิจารณาคุณภาพ ๕ ด้าน ด้วยกัน คือ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ, ๒๕๕๒)

๑. คุณภาพด้านกายภาพและสิ่งแวดล้อม เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและสถานที่ เป็นต้น
๒. คุณภาพขององค์กรหรือหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น บุคลากร ภาพลักษณ์ของหน่วยงาน เป็นต้น
๓. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกันเอง
๔. คุณภาพด้านสารสนเทศ เช่น ข้อมูลและประเภทสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีความทันสมัย เป็นต้น
๕. คุณภาพด้านเทคโนโลยี เช่น การนำระบบออนไลน์มาใช้ในรูปแบบของธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเปิดบริการได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง เป็นต้น

๒.๒.๔ เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, ๒๕๔๖)

๑. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
๒. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
๓. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึง ถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
๔. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
๕. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว



๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับ

๒.๓.๑ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการ สรุปได้ดังนี้ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, ๒๕๕๖)

๑. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑ ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือ สร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

๑.๒ โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

๑.๓ ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

๑.๔ สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

๑.๕ ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

๑.๖ ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

๑.๗ ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

๑.๘ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะสติ การศึกษา เป็นต้น

๑.๙ คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

๒.๑ ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะสติในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

๒.๒ ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

๒.๓ การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

๒.๔ ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการ ซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

๒.๕ ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

๒.๖ การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

๒.๗ คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น



บทที่ ๓

วิธีดำเนินการ

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง จำนวน ๓๗ คน

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษาภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๓ (๑๘ พ.ค. ๖๓ – ๓๐ ก.ย. ๖๓) ینگประมาณ ๒๕๖๓) โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา มีองค์ประกอบ ๔ ประเด็น ได้แก่

ประเด็นที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ประเด็นที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓.๓ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

สถานศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สอบถามกับทางผู้ปกครองนักเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว โดยให้ตอบคำถามผ่านเอกสารในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (QR code) ดังภาพที่ ๓.๑



ภาพที่ ๓.๑ QR code แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา



๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

สถานศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การอธิบายลักษณะทั่ว ๆ ไปของข้อมูลที่เกิดขึ้นได้ในรูปของค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เครื่องมือทางสถิติที่นำมาใช้ ได้แก่ มาตรฐานวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบคำถามแบบให้คะแนนตามน้ำหนักของความคิดเห็นที่ตรงกับประสบการณ์จริงของผู้ตอบ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนและแปลความหมายดังนี้

ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
สำหรับส่วนที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าความพึงพอใจคิดเทียบคะแนนดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับ ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับ ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับ ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เมื่อคำนวณค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าที่คำนวณได้นั้นมาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้โดยถืออัตราการแปลผลความหมายของค่าเฉลี่ยดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด



บทที่ ๔

ผลการดำเนินการ

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๓ โดยศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาวง สรุปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแสดงเป็นตาราง แผนภูมิ และคำอธิบาย แบ่งเป็น ๓ ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ ความสัมพันธ์ของท่านกับนักเรียน อายุ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ ๓ ข้อเสนอแนะจากผู้ปกครองนักเรียน

โดยสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแสดงผล มีดังนี้

SD หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

n หมายถึง จำนวนตัวอย่าง

\bar{X} หมายถึง ค่าเฉลี่ย

๔.๑ ข้อมูลส่วนตัว

ตารางที่ ๔.๑ จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

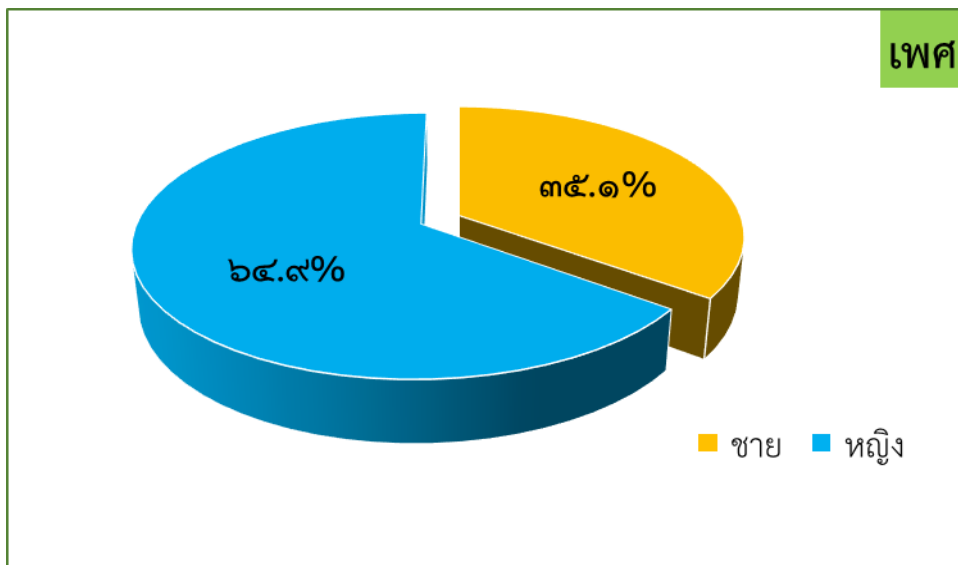
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = ๓๗)	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๓	๓๕.๑
หญิง	๒๔	๖๔.๙
ความสัมพันธ์ของท่านกับนักเรียน		
พ่อ	๖	๑๖.๒
แม่	๒๐	๕๔.๑
ปู่ หรือ ย่า	๓	๘.๑
ตา หรือ ยาย	๔	๑๐.๘
ลุง หรือ ป้า	๒	๕.๔
น้า หรือ อา	๒	๕.๔
อื่น ๆ โปรดระบุ.....	-	-



ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

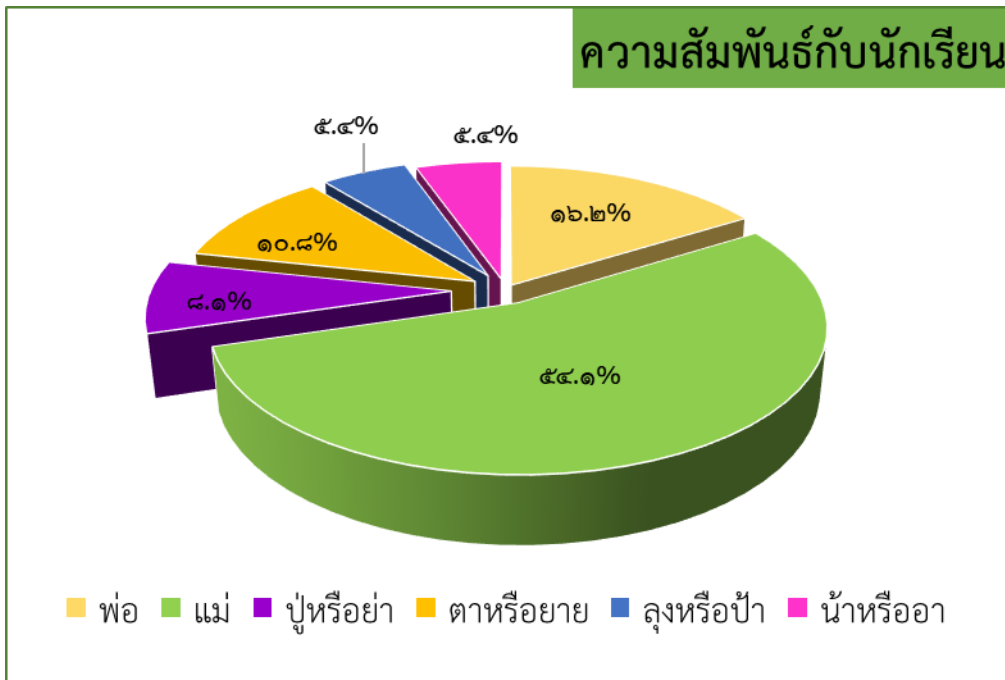
ข้อมูลส่วนบุคคล (n = ๓๗)	จำนวน	ร้อยละ
อายุของท่าน		
ต่ำกว่า ๒๐ ปี	-	-
๒๐ - ๓๐ ปี	๙	๒๔.๔
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒	๓๒.๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๒	๓๒.๔
๕๑ - ๖๐ ปี	๔	๑๐.๘
มากกว่า ๖๐ ปี ขึ้นไป	-	-
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	-	-
ประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษาตอนต้น	๖	๑๖.๒
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าปวช.	๑๕	๔๐.๕
อนุปริญญาหรือเทียบเท่าปวส.	๖	๑๖.๒
ปริญญาตรี	๙	๒๔.๔
สูงกว่าปริญญาตรี	๑	๒.๗

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่าผู้ปกครองนักเรียนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยความสัมพันธ์เป็นแม่ของนักเรียน มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี และ ๔๑-๕๐ ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่าปวช. แสดงดังแผนภูมิ

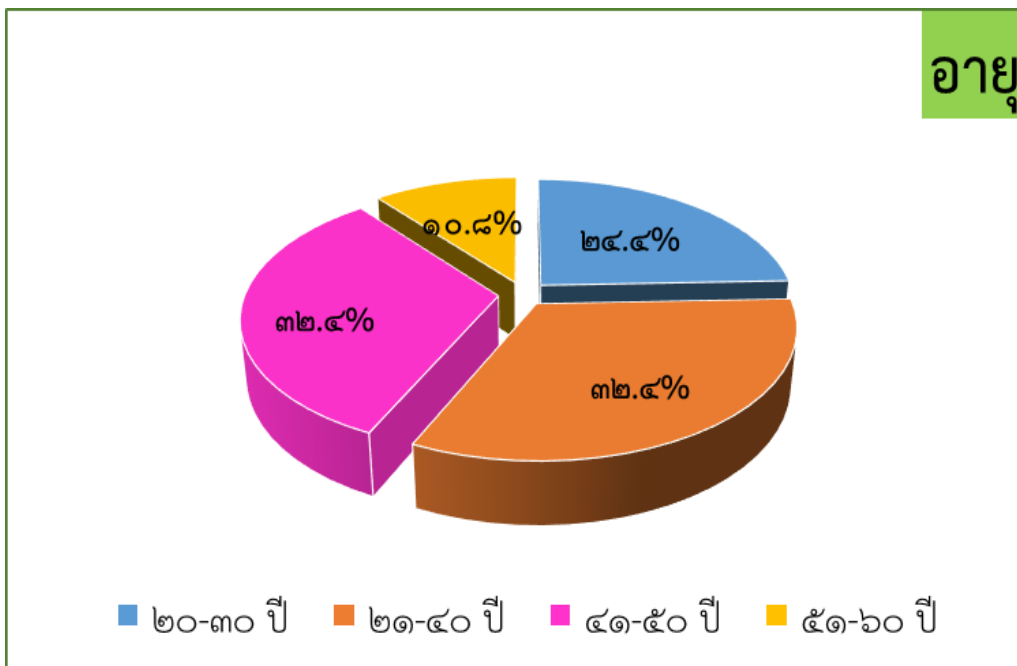


ภาพที่ ๔.๑ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ



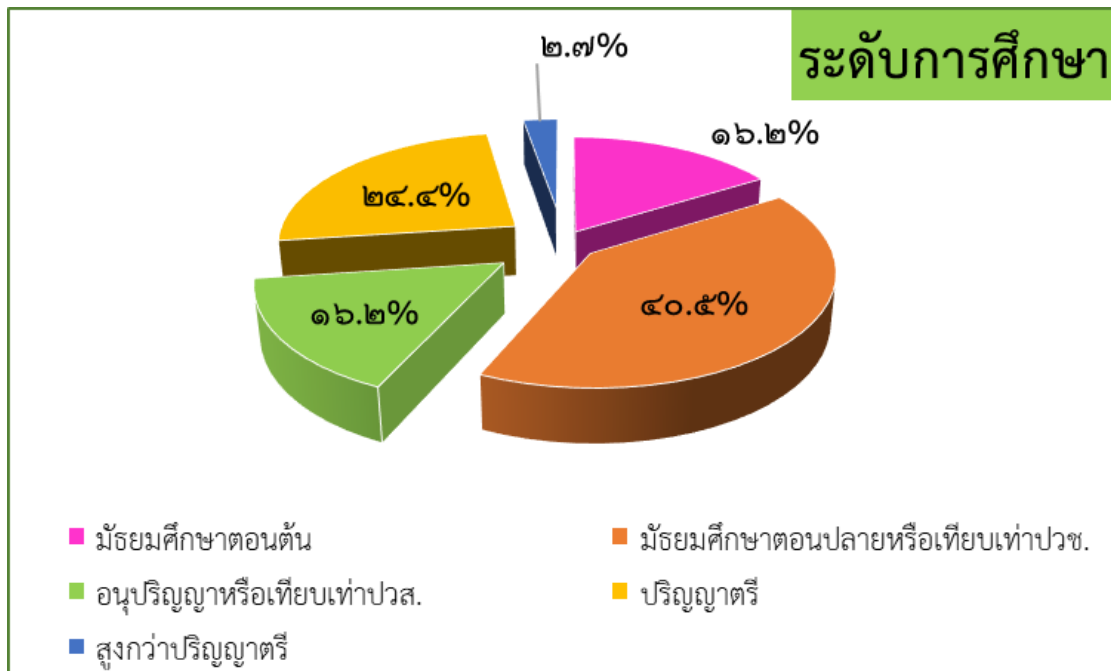


ภาพที่ ๔.๒ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความสัมพันธ์กับนักเรียน



ภาพที่ ๔.๓ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ





ภาพที่ ๔.๔ แผนภูมิร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

๔.๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา

ตารางที่ ๔.๒ ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจำแนกตามองค์ประกอบการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๓๗)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๗	.๔๕๐	๘๕.๔๐	มากที่สุด
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	๔.๑๑	.๓๑๕	๘๒.๑๖	มาก
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๒๔	.๔๓๕	๘๔.๘๖	มากที่สุด
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๑	.๔๓๓	๗๘.๓๘	มาก
รวม	๔.๑๔	.๓๔๗	๘๒.๗๐	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ แสดงระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๓๔๗ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๗๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า



๑. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๕๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๔๐

๒. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๓๕ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๘๖

๓. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๓๑๕ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๑๖

๔. ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๓๓ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๗๐

ตารางที่ ๔.๓ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๓๗)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๗	.๔๕๐	๘๕.๔๐	มากที่สุด
๑.๑ มีการประกาศการรับสมัคร และ ระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน	๔.๑๔	.๗๑๓	๘๒.๗๐	มาก
๑.๒ มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียน ที่โปร่งใสและเป็นธรรม	๔.๒๗	.๖๕๒	๘๕.๔๐	มากที่สุด
๑.๓ มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมใน วันประชุมผู้ปกครอง และมีหนังสือแจ้งให้ ทราบเมื่อจะจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง	๔.๔๖	.๖๙๑	๘๙.๒๐	มากที่สุด
๑.๔ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การทำ กิจกรรมภายในศูนย์ฯ ให้ผู้ปกครองรับทราบ อย่างต่อเนื่อง	๔.๔๙	.๖๕๑	๘๙.๗๓	มากที่สุด
๑.๕ ความรวดเร็วในการให้บริการหรือ ให้ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์ฯ	๔.๒๗	.๖๙๓	๘๕.๔๐	มากที่สุด

จากตารางที่ ๔.๓ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ประเด็นความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๕๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๔๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า



๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การทำกิจกรรมภายในศูนย์ฯ ให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๕๑ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๙.๗๓

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุม ผู้ปกครอง และมีหนังสือแจ้งให้ทราบเมื่อจะจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๔๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๙๑ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๙.๒๐

๓. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใส และเป็นธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๕๒ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๔๐ และความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์ฯ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๙๓ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๔๐

๔. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการประกาศการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัคร อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๗๑๓ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๗๐



ตารางที่ ๔.๔ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๓๗)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ	๔.๑๑	.๓๑๕	๘๒.๑๖	มาก
๒.๑ ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า ๑ ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อ ผู้รับผิดชอบโดยตรง กลุ่มไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เป็นต้น	๔.๐๘	.๓๙๕	๘๑.๖๒	มาก
๒.๒ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายชัดเจนเข้าใจง่าย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (ไลน์ เฟซบุ๊ก) บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เป็นต้น	๔.๐๕	.๓๐๕	๘๑.๐๘	มาก
๒.๓ มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น	๔.๐๕	.๓๘๐	๘๑.๐๘	มาก
๒.๔ มีช่องทางให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	๔.๑๖	.๓๖๔	๘๓.๒๔	มาก
๒.๕ พื้นที่ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก และดำเนินการภายใต้มาตรการป้องกันโควิด-๑๙ ในสถานศึกษา	๔.๓๐	.๓๐๒	๘๕.๙๔	มากที่สุด



จากตารางที่ ๔.๔ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ประเด็นความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๓๑๕ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๑๖ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ พื้นที่ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก และดำเนินการภายใต้มาตรการป้องกันโควิด-๑๙ ในสถานศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๗๐๒ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๙๔

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ มีช่องทางให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๖ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๗๖๔ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๒๔

๓. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า ๑ ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง กลุ่มไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๗๙๕ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๖๒

๔. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายชัดเจน เข้าใจง่าย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (ไลน์ เฟซบุ๊ก) บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๗๐๕ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๐๘ และมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๗๘๐ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๐๘



ตารางที่ ๔.๕ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๓๗)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละ ระดับ ความ พึง พอใจ	แปล ผล
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	๔.๒๔	.๔๓๕	๘๔.๘๖	มากที่สุด
๓.๑ บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม	๔.๒๔	.๖๔๑	๘๔.๘๖	มากที่สุด
๓.๒ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๒๒	.๖๗๒	๘๔.๓๒	มากที่สุด
๓.๓ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยา และพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน	๔.๐๘	.๖๔๐	๘๑.๖๒	มาก
๓.๔ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	๔.๓๕	.๕๘๘	๘๗.๐๓	มากที่สุด
๓.๕ บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๑๙	.๖๑๖	๘๓.๗๘	มาก



จากตารางที่ ๔.๕ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๕๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๔๐ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๕๘๘ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๗.๐๓

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ มีบุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๔ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๔๑ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๘๖

๓. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๒๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๗๒ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๓๒

๔. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สี่ คือ บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๙ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๑๖ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๓.๗๘

๕. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยา และพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๔๐ และคิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๖๒



ตารางที่ ๔.๖ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความพึงพอใจ (n=๓๗)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ร้อยละ ระดับความ พึงพอใจ	แปลผล
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๒	.๔๓๓	๗๘.๓๘	มาก
๔.๑ ป้าย/สัญลักษณ์/บอร์ด ประชาสัมพันธ์/จุดรับ-ส่งเด็กมีการบอก อย่างชัดเจน	๔.๐๕	.๖๖๔	๘๑.๐๘	มาก
๔.๒ มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับ-ส่ง จุด ให้บริการข้อมูลที่เหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	๔.๐๘	.๖๔๐	๘๑.๖๒	มาก
๔.๓ ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่นตามมุม สื่อ หนังสือ วัสดุการ เรียนการสอนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเด็ก เล็ก	๔.๑๑	.๖๑๔	๘๒.๑๖	มาก
๔.๔ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการ ให้บริการของศูนย์ฯ ได้แก่ กล้องรับความ คิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	๔.๐๓	.๖๘๗	๘๐.๕๔	มาก
๔.๕ ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อื่น ๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตาม หลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอน กลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ของผู้ปกครอง เป็นต้น	๔.๑๑	.๘๐๙	๘๒.๑๖	มาก



จากตารางที่ ๔.๖ แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ประเด็นความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย ๓.๙๒ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๔๓๓ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๓๘ และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ตามลำดับ พบว่า

๑. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่นตามมุมสื่อ หนังสือ วัสดุการเรียนการสอนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเด็กเล็ก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๑๔ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๑๖ และความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการของผู้ปกครอง เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๑๑ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๘๐๙ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๑๖

๒. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สอง คือ มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับ-ส่ง จุดให้บริการ ข้อมูลที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๘ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๔๐ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๖๒

๓. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเป็นอันดับที่สาม คือ ป้าย/สัญลักษณ์/บอร์ดประชาสัมพันธ์/จุดรับ-ส่งเด็กมีการบอกอย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๖๔ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๑.๐๘

๔. ข้อที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย ๔.๐๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .๖๘๗ คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๐.๕๔

๔.๓ ข้อเสนอแนะจากผู้ปกครองนักเรียน

๑. ขอเสนอแนะเรื่องความสะอาดและความปลอดภัยของห้องสุขาของเด็กๆค่ะ ขอให้จัดให้ด้วยค่ะ และเรื่องการตรวจดูเด็กที่เป็นเหาด้วยค่ะ ผู้ปกครองยินดีให้ความร่วมมือในการกำจัดเหาค่ะ

๒. อยากให้มีหลังคาที่จอดรถรับ-ส่งนักเรียน ถ้าคุณครูผู้ดูแลนักเรียนมีปัญหาอะไรเกี่ยวกับตัวของนักเรียนให้รีบทักแจ้งผู้ปกครองด้วย อยากให้คุณครูช่วยรับ-ส่งนักเรียนให้กับผู้ปกครองด้วย ป้องกันนักเรียนออกไปกับคนอื่น

๓. ด้านอาคารสถานที่ที่มีความคับแคบ สมควรขยายให้รองรับกับจำนวนนักเรียน เพื่อกระจายนักเรียนให้มีจำนวนเหมาะสมกับครูแต่ละท่านได้จัดการเรียนรู้อย่างเหมาะสม ลดความแออัดของนักเรียน



บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๓ ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน คือ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๓ โดยศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัด ทั้งหมด ๔ ประเด็น ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและ ๒) ศึกษาข้อเสนอแนะของผู้ปกครองต่อการให้บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ปกครองนักเรียนของศูนย์ฯ จำนวน ๓๗ คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๕.๑ สรุปผล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยความสัมพันธ์เป็นแม่ของนักเรียน มีอายุอยู่ในช่วง ๓๑-๔๐ ปี และ ๔๑-๕๐ ปี มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า ปวช. สำหรับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา ทั้งหมด ๔ ประเด็น ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๗๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๔ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านตามลำดับ พบว่า ๑) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๕.๔๐ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๗ ๒) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๔.๘๖ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ ๓) ความพึงพอใจต่อช่องทางให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๘๒.๑๖ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑ และ ๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ ๗๘.๓๘ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๙๒ โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้ปกครองนักเรียน เกี่ยวกับความสะอาดและความปลอดภัยของห้องสุขาของเด็กๆ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรมีสถานที่จอดรถรับ-ส่งให้สะดวกแก่ผู้ปกครองและมีมาตรการป้องกันอัคคีภัย และด้านอาคารสถานที่มีความคับแคบ สมควรขยายให้รองรับกับจำนวนนักเรียน เพื่อกระจายนักเรียนให้มีจำนวนเหมาะสมกับครูแต่ละท่านได้จัดการเรียนรู้อย่างเหมาะสม ลดความแออัดของนักเรียน



๕.๒ อภิปรายผล

งานบริการที่ผู้ปกครองมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ และความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ทั้งนี้ เนื่องจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การทำกิจกรรมภายในศูนย์ฯ ให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง และมีหนังสือแจ้งให้ทราบเมื่อจะจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใสและเป็นธรรมความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูลการดำเนินงานของศูนย์ฯ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ซึ่งการปฏิบัติงานที่ดีของครูผู้ดูแลเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลให้ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับสูง และส่งผลให้งานบริการด้านการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) มีระดับความพึงพอใจสูงสุด ดังที่ สาทิตย์ จีนาภักดิ์ (๒๕๕๐) อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการ การเอาใจใส่ การส่งเสริมแนะนำให้ข้อมูลที่ดี รวมทั้งการให้บริการของผู้ปฏิบัติงาน โดยผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี ทั้งสีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูด การบริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ (สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐) สำหรับงานบริการที่ผู้ปกครองมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการและความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งนี้ ช่องทางให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นไม่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยช่องทางในการให้บริการควรมีมากกว่า ๑ ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง กลุ่มไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เป็นต้น ควรมีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลายชัดเจนเข้าใจง่าย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (ไลน์ เฟซบุ๊ก) บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เป็นต้น ความเพียงพอของอุปกรณ์ ของเล่น เครื่องเล่น ตามมุม สื่อ หนังสือ วัสดุการเรียนการสอนอย่างเหมาะสมกับจำนวนเด็กเล็ก ความเพียงพอต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ได้แก่ อาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการแก่เด็ก พื้นที่สำหรับนอนกลางวัน ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการของผู้ปกครอง เป็นต้น ให้มีการจัดพื้นที่ให้เป็นจุดรับ-ส่ง จุดให้บริการข้อมูลที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีการเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการของศูนย์ฯ ได้แก่ กล้องรับความคิดเห็น สื่อสังคมออนไลน์ โดยสอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากผู้ปกครองเกี่ยวกับความสะอาดและความปลอดภัยของห้องสุขาของเด็กๆ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรมีสถานที่จอดรถรับ-ส่งให้สะดวกแก่ผู้ปกครองและมีมาตรการป้องกันอัคคีภัยและด้านอาคารสถานที่ที่มีความคับแคบ สมควรขยายให้รองรับกับจำนวนนักเรียน เพื่อกระจายนักเรียนให้มีจำนวนเหมาะสมกับครูแต่ละท่านได้จัดการเรียนรู้อย่างเหมาะสม ลดความแออัดของนักเรียน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กควรเพิ่มคุณภาพในการให้บริการด้วยการจัดการปัญหาให้สอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยพิจารณาจากประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ำและการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ดังที่รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตชนกร (๒๕๕๘) ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวังเปรียบเทียบกับการรับรู้ของผู้รับบริการเมื่อผู้รับบริการมารับบริการ โดยมีมิติที่สำคัญที่บ่งชี้ถึงคุณภาพในการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อลูกค้า



(Responsiveness) ความไว้วางใจและเห็นอกเห็นใจต่อลูกค้า (Empathy) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)

๕.๓ ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินโครงการของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์และนำผลมาพัฒนาโดยเฉพาะโครงการที่มุ่งหวังให้ได้แก่นักเรียนได้รับการพัฒนาทั้ง ๔ ด้าน คือ ร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อแท้จริง

๒. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการยกระดับคุณภาพของการให้บริการตามหลักธรรมาภิบาล



บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (๒๕๕๐). *สรุปสาระสำคัญของมาตรฐานการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (๒๕๕๖). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (๒๕๕๔). *มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- มณีรัตน์ แดงอ่อน. (๒๕๕๑). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติการบริการของนักศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาลัยศึกษา*. สำนักบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตธนกร. (๒๕๕๘). *ปัจจัยการสร้างความคุ้มค่าของตราสินค้า คุณภาพในการบริการ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหาร: กรณีศึกษาร้านอาหารแบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (๒๕๕๒). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สมิต สัจฉกร. (๒๕๔๖). *เทคนิคการประสานงาน*. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาทิพย์ จินาภักดิ์. (๒๕๕๐). *ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี*. (ปริญญาานิพนธ์มหาบัณฑิตศึกษา) สาขาการจัดการนันทนาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนันทา ทวีผล. (๒๕๕๐). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย ๓ (สคช.)*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (๒๕๔๒). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกฤษฎีกา.
- อำนวยการ ตั้งเจริญชัย. (๒๕๔๗). *คู่มือการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก.
แบบสอบถาม และเอกสารในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการด้านการศึกษา
ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๓
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว
อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง

คำชี้แจง

๑. ผู้ตอบข้อมูลนี้คือพ่อ แม่ หรือผู้ปกครองนักเรียนชั้นเตรียมปฐมวัย และปฐมวัยชั้นปีที่ ๑
๒. โปรดกรอกข้อมูลลงในช่องว่างให้ครบทุกข้อเพื่อความสมบูรณ์ของระบบฐานข้อมูล
๓. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ๓ ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว
 - ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา มีองค์ประกอบ ๔ ประเด็น ได้แก่
 - ประเด็นที่ ๑ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
 - ประเด็นที่ ๒ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
 - ประเด็นที่ ๓ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ
 - ประเด็นที่ ๔ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
 - ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว

๑. เพศ
 - () ชาย
 - () หญิง
๒. ความสัมพันธ์ของท่านกับนักเรียน
 - () พ่อ
 - () แม่
 - () ปู่ หรือ ย่า
 - () ตา หรือ ยาย
 - () ลุง หรือ ป้า
 - () น้ำ หรือ อา
 - () อื่นๆ โปรดระบุ.....
๓. อายุของท่าน
 - () ต่ำกว่า ๒๐ ปี
 - () ๒๐ - ๓๐ ปี
 - () ๓๑ - ๔๐ ปี
 - () ๔๑ - ๕๐ ปี
 - () ๕๑ - ๖๐ ปี
 - () มากกว่า ๖๐ ปี



๔. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าประถมศึกษา
- () ประถมศึกษา
- () มัธยมศึกษาตอนต้น
- () มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่าปวช.
- () อนุปริญญาหรือเทียบเท่าปวส.
- () ปริญญาตรี
- () สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ						
๑.๑ มีการประกาศการรับสมัคร และระเบียบการ รับสมัครอย่างชัดเจน						
๑.๒ มีกระบวนการรับสมัครเด็กนักเรียนที่โปร่งใส และเป็นธรรม						
๑.๓ มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุม ผู้ปกครอง และมีหนังสือแจ้งให้ทราบเมื่อจะ จัดกิจกรรมแต่ละครั้ง						
๑.๔ มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การทำกิจกรรม ภายในศูนย์ฯ ให้ผู้ปกครองรับทราบอย่าง ต่อเนื่อง						
๑.๕ ความรวดเร็วในการให้บริการหรือให้ข้อมูล การดำเนินงานของศูนย์ฯ						



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ						
๒.๑ ช่องทางในการให้บริการมีมากกว่า ๑ ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบ โดยตรง กลุ่มไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เป็นต้น						
๒.๒ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (ไลน์ เฟซบุ๊ก) บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เป็นต้น						
๒.๓ มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ ง่าย เช่น กระดานข่าว ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น						
๒.๔ มีช่องทางให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
๒.๕ พื้นที่ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก และดำเนินการภายใต้มาตรการป้องกัน โควิด-๑๙ ในสถานศึกษา						



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความคิดเห็น
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ						
๓.๑ บุคลากรที่ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม						
๓.๒ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ						
๓.๓ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความรู้ ความชำนาญในด้านหลักการการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยา และพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน ประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน						
๓.๔ บุคลากรของศูนย์ฯ มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น						
๓.๕ บุคลากรของศูนย์ฯ ที่ให้บริการและการดูแลเด็กเล็กปฏิบัติหน้าที่อย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ						



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ					ไม่มี ความ คิดเห็น
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
๒.๑ ช่องทางการให้บริการมีมากกว่า ๑ ช่องทาง เช่น หมายเลขโทรศัพท์ติดต่อผู้รับผิดชอบโดยตรง กลุ่มไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ เป็นต้น						
๒.๒ มีช่องทางการเผยแพร่ข่าวสารที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (ไลน์ เฟซบุ๊ก) บอร์ดประชาสัมพันธ์ เว็บไซต์ เป็นต้น						
๒.๓ มีช่องทางการแสดงความคิดเห็นที่เข้าถึงได้ง่าย เช่น กระดานข่าว ไลน์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น						
๒.๔ มีช่องทางให้ร้องเรียน/ร้องทุกข์ และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
๒.๕ พื้นที่ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกและดำเนินการภายใต้มาตรการป้องกันโควิด-๑๙ ในสถานศึกษา						

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณผู้ปกครองทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



QR code แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อการบริการด้านการศึกษา

ภาคเรียนที่ ๑ ปีการศึกษา ๒๕๖๓

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

อำเภอห้วยยอด จังหวัดตรัง



https://docs.google.com/forms/d/e/๑FAIpOLSDcGUZaejZY๒jhxc๘iyVBWzYtFfrbufqFsiwltmz๕W๔๓๒_AUg/viewform?usp=sf_link



ภาคผนวก ข.

ผลวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการตอบกลับจาก google form

The screenshot shows the PASW Statistics Viewer interface. The left sidebar displays a tree view of the 'Frequency Table' with categories A1 through D5 and their respective sub-totals (SUMA, SUMB, SUMC, SUMD). The main window displays the 'Descriptive Statistics' table for these categories. The table includes columns for N, Minimum, Maximum, Sum, Mean, and Std. Deviation. A red arrow points to the 'SUMB' row in the table.

	N	Minimum	Maximum	Sum	Mean	Std. Deviation
A1	37	3	5	153	4.14	.713
A2	37	3	5	158	4.27	.652
A3	37	3	5	165	4.46	.691
A4	37	3	5	166	4.49	.651
A5	37	3	5	158	4.27	.693
SUMA	37	4	5	158	4.27	.450
B1	37	3	5	151	4.08	.795
B2	37	3	5	150	4.05	.705
B3	37	3	5	150	4.05	.780
B4	37	2	5	154	4.16	.764
B5	37	2	5	159	4.30	.702
SUMB	37	4	5	152	4.11	.315
C1	37	3	5	157	4.24	.641
C2	37	3	5	156	4.22	.672
C3	37	2	5	151	4.08	.640
C4	37	3	5	161	4.35	.588
C5	37	3	5	155	4.19	.616
SUMC	37	4	5	157	4.24	.435
D1	37	3	5	150	4.05	.664
D2	37	3	5	151	4.08	.640
D3	37	3	5	152	4.11	.614
D4	37	2	5	149	4.03	.687
D5	37	2	5	152	4.11	.809
SUMD	37	3	5	145	3.92	.433
Total	37	4	5	153	4.14	.347
Valid N (listwise)	37					



ข้อมูลสรุป

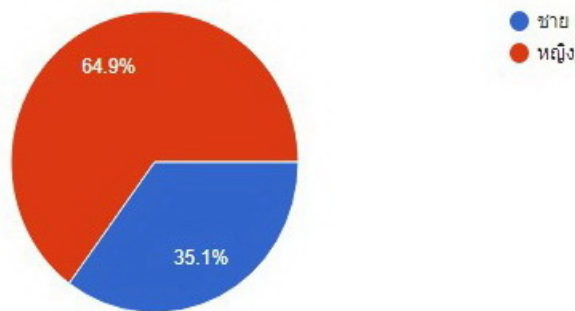
คำถาม

แยกรายการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

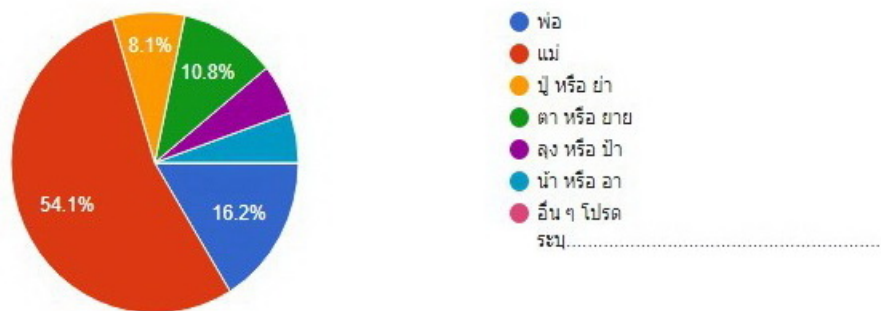
1. เพศ

คำตอบ 37 ข้อ



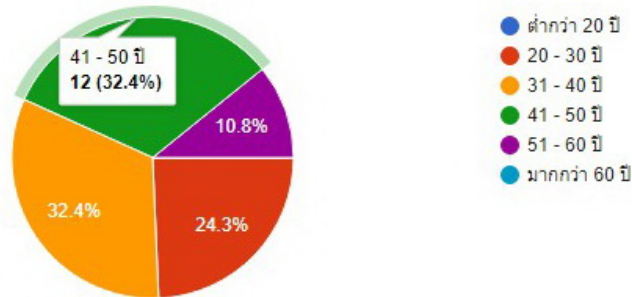
2. ความสัมพันธ์ของท่านกับนักเรียน

คำตอบ 37 ข้อ



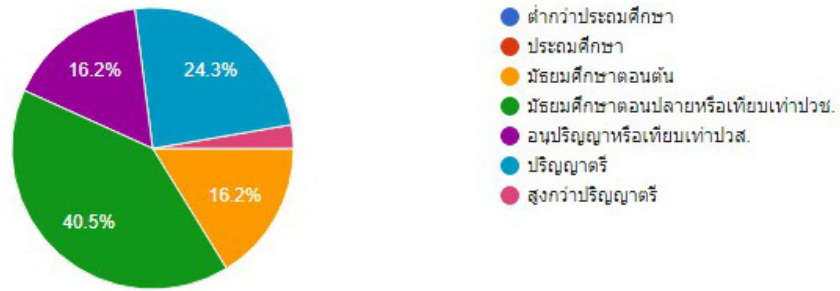
3. อายุของท่าน

คำตอบ 37 ข้อ



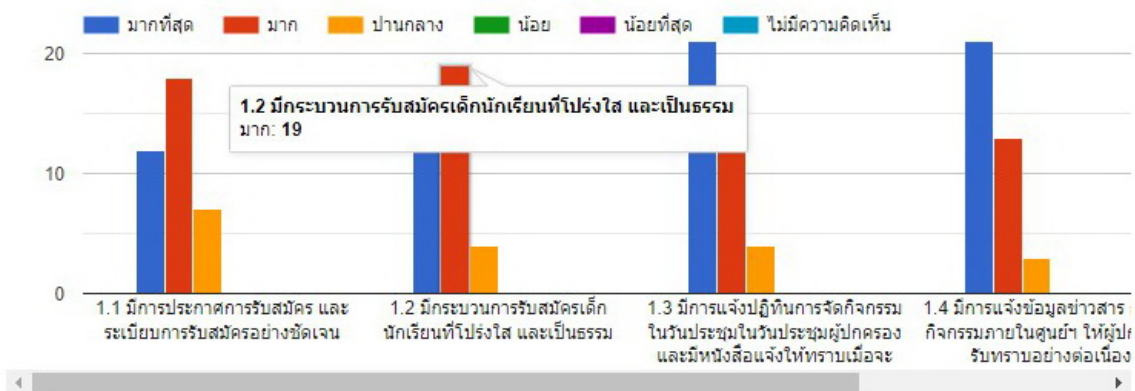
4. ระดับการศึกษา

คำตอบ 37 ข้อ

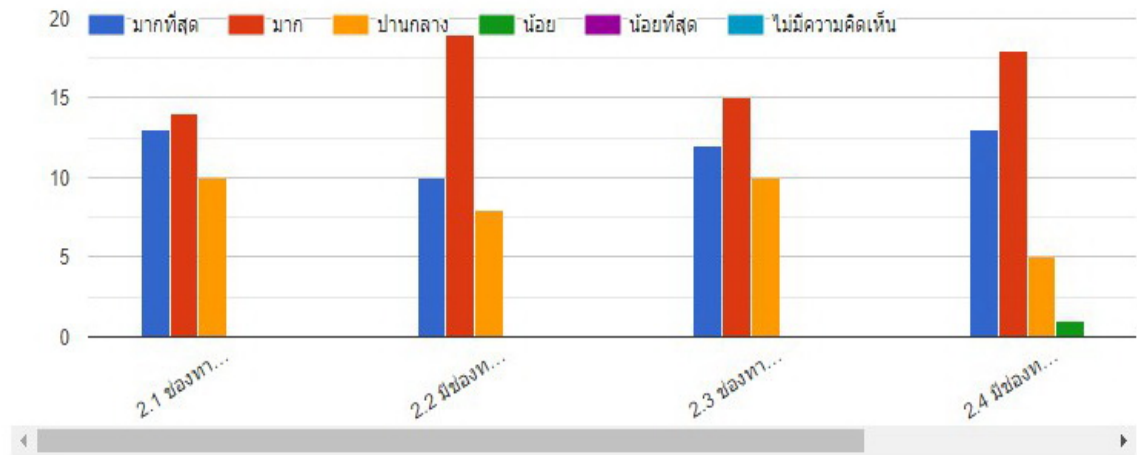


ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา

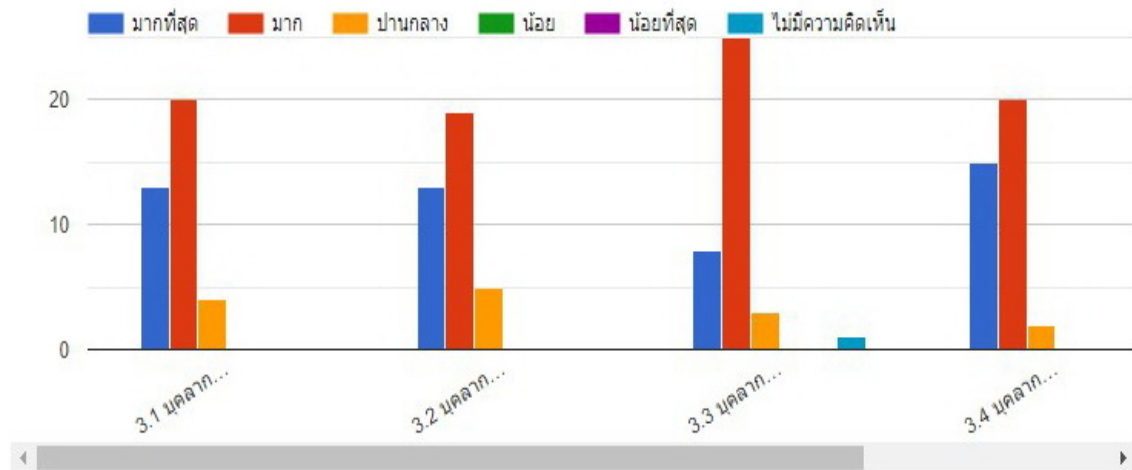
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ



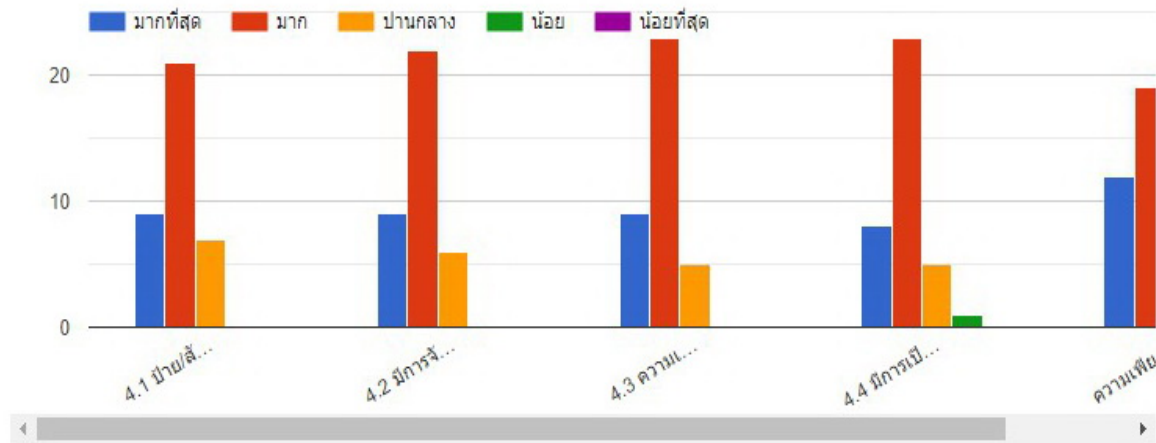
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ



3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรผู้ให้บริการ



4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 4 ข้อ

-

ขอเสนอแนะเรื่องความสะดวกและความปลอดภัยของห้องสุขาของเด็กๆค่ะ ขอให้จัดให้ด้วยค่ะ และเรื่องการตรวจดูเด็กที่เป็น
เหาด้วยค่ะ ผู้ปกครองยินดีให้ความร่วมมือในการกำจัดเหาค่ะ

อยากให้มียุติบัตรที่จอดรถรับ-ส่งนักเรียน ถ้าคุณครูผู้ดูแลนักเรียนมีปัญหาอะไรเกี่ยวกับตัวของนักเรียนให้รีบทวนแจ้งผู้
ปกครองด้วย อยากให้คุณครูช่วยรับ-ส่งนักเรียนให้กับผู้ปกครองด้วย ปกป้องนักเรียนออกไปกับคนอื่น

ด้านอาคารสถานที่ที่มีความคับแคบ สมควรขยายให้รองรับกับจำนวนนักเรียน เพื่อกระจายนักเรียนให้มีจำนวนเหมาะสมกับครู
แต่ละท่านได้จัดการเรียนรู้อย่างเหมาะสม ลดความแออัดของนักเรียน



ภาคผนวก ค.

โครงสร้างการบริหารงานภายใน ของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์การบริหารส่วนตำบลเขาขาว

