



สำนักงานส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาอาชีวศึกษา

Vocational Research and Development Promotion Office

สร้างเครือข่าย ให้การอบรม ส่งเสริมการปฏิบัติ จัดการเผยแพร่ ดูแลให้ยั่งยืน

รายงานผล

โครงการความพึงพอใจการบริการของงานบริหารงานทั่วไป

ดำเนินการโดย

นางปีณิต ช่างงาน

นางสาวพัญจรี จิमार

งานบริหารงานทั่วไป วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ

พ.ศ. ๒๕๖๖

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การประเภทใด มีขนาดใหญ่หรือเล็กก็ตาม ต่างก็มีความเชื่อว่า ทฤษฎีหรือหลักการทางการบริหารมีความจำเป็นที่ผู้บริหารองค์การ หรือหัวหน้าหน่วยจะต้องศึกษาเรียนรู้เพื่อจะได้นำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม กับประเภทขององค์การนั้น ถึงแม้ว่าองค์การทุกประเภทจะมีองค์ประกอบที่เหมือนๆ กันก็จริง แต่ก็มีความแตกต่างกันในส่วนของทรัพยากรบุคคล และเป้าหมายขององค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การทางการศึกษา ซึ่งเป็นองค์การที่มีความแตกต่างไปจากองค์การธุรกิจอื่น และมีเป้าหมายเพื่อให้ผลผลิตมีคุณภาพ และได้มาตรฐานตามที่กำหนดตั้งนั้น จึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องศึกษาทฤษฎี หลักการ และแนวปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการบริหารองค์การมากขึ้น โรงเรียนเป็นองค์การหนึ่งที่สำคัญของสังคม เพราะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (วิโรจน์ สารรัตนะ. ๒๕๔๖ : ๘) การที่จะบริหารโรงเรียนให้มีคุณภาพนั้น ประกอบด้วยปัจจัยหลายๆ ประการ เช่นเดียวกับการบริหารงานอื่นๆ ที่ต้องอาศัยทั้ง คน เงิน ทรัพยากร และการจัดการที่ดี การบริหารจัดการโรงเรียนในปัจจุบันมุ่งเน้นให้มีการกระจายอำนาจการบริหาร และการจัดการศึกษาทั้งทางด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารบุคคล และการบริหารทั่วไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๕) มาตรา ๓๙ (ธีระ รุญเจริญ. ๒๕๔๖ : ๖๖)

สถานศึกษาทุกแห่งต้องบริหาร และจัดการศึกษาให้ตอบสนองต่อพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ปัจจัยประการหนึ่งที่ทำให้สถานศึกษามีความพร้อมในการรองรับการกระจายอำนาจคือการมีระบบต่างๆ ภายในโรงเรียนที่มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพ การบริหารโรงเรียนในยุคของการปฏิรูปการศึกษาต้องเน้นการบริหารจัดการเชิงคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของการเรียนการสอน หรือคุณภาพของระบบงานต่างๆ ภายในโรงเรียน ซึ่งควรที่จะได้รับการพัฒนาไปพร้อมๆ กันและไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการปฏิรูปการศึกษาอย่างมีคุณภาพ การบริหารทั้ง ๔ ด้าน ต่างก็มีความสำคัญและสัมพันธ์กันเป็นระบบ เพราะแต่ละงานต่างช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้งานอื่นๆ ดำเนินไปอย่างคล่องตัว การบริหารทั่วไปเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยประสานส่งเสริมสนับสนุนให้บริการอื่นๆ บรรลุผลตามมาตรฐานคุณภาพและเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีบทบาทหลักในการประสานส่งเสริมสนับสนุน และการอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการให้บริการการศึกษา (ธีระ รุญเจริญ. ๒๕๔๖ : ๘๙)

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ข้อ ๖ ในระเบียบนี้ “งานสารบรรณ” หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย “หนังสือ” หมายความว่า หนังสือราชการ “ส่วนราชการ” หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือ หน่วยงานอื่นใดของรัฐ ทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น การกำหนดขั้นตอน และขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารทั้งปวง จะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่านร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัดทำ ทำสำเนา ส่ง หรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัสเก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย (กองเทพ เคลือบพณิชกุล. ๒๕๔๕: ๘๙) ปัจจุบันเป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ทำให้มีการติดต่อประสานงานทั้งภายใน และภายนอกโรงเรียนอยู่อย่างต่อเนื่อง จากการศึกษาส่งผลให้มีการแบ่งเขตพื้นที่การศึกษา ทำให้โรงเรียนของทั้งภาครัฐและเอกชน มีโอกาสได้

รวมกลุ่มตามเขตพื้นที่การศึกษา มีการจัดการประชุม โดยหน่วยงานต่างๆ อยู่ตลอดเวลาและการประชุม แต่ครั้งโรงเรียนก็จะได้รับหนังสือเอกสาร เรื่องราวใหม่ๆ ที่จะต้องมาดำเนินการอย่างเร่งด่วนอยู่เสมอ การที่จะสามารถโต้ตอบหรือดำเนินการตามคำสั่งหรือนโยบายต่างๆ ได้ทันการณ์นั้นจะต้องอาศัยข้อมูลอ้างอิงที่เป็นปัจจุบันและหาข้อมูลได้ในเวลาอันรวดเร็ว ซึ่งการที่จะดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงได้ตามที่กล่าวไว้ข้างต้นนั้น โรงเรียนจะต้องมีระบบการบริหารเอกสารที่ดีมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติงานสามารถเรียกใช้ข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว และผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลในการตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ได้อย่างถูกต้องและทันเวลา (สันติชัย โสมศรีแพง. ๒๕๔๗ : ๓)

ความสำคัญของงานสารบรรณอยู่ที่การจัดทำไว้อย่างเป็นระบบถูกต้อง ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ และสามารถดำเนินการอำนวยความสะดวกในฐานะงานบริการแก่บุคคลอื่นด้วยความเรียบร้อยและรวดเร็ว เกิดประโยชน์ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และโรงเรียนเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญแก่งานสารบรรณด้วยการปฏิบัติที่ถูกต้อง และทันสมัยอยู่ตลอดเวลา (ชินินทร์ คะอังกุ. ๒๕๔๘ : ๓๕) การปฏิบัติงานในโรงเรียนต้องมีความเกี่ยวข้องกับหนังสือหรือเอกสารต่างๆ อยู่อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพราะต้องทำการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน งานสารบรรณจึงเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการปฏิบัติงานของโรงเรียน เป็นงานที่ต้องดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารของโรงเรียน (สุภรณ์ ประดับแก้ว. ๒๕๔๕ : ๒) เกี่ยวกับหนังสือเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่การจัดทำหนังสือราชการ มีการส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงาน และมีการรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน มีการจัดเก็บหนังสือราชการ ตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งานสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อถึงกำหนดเวลาโดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ เป็นแนวในการปฏิบัติ เพื่อเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย (อุดม พันโนลิต. ๒๕๔๖ : ๑๕)

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงาน การปฏิบัติงานของงานบริหารงานทั่วไปเกิดการพัฒนาและถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว อำนาจความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกมากขึ้น งานบริหารงานทั่วไปจึงจัดทำโครงการเพื่อสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำมาพัฒนาต่อไป

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อพัฒนาบุคลากรในงานบริหารทั่วไป
๒. เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น
๓. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริการ

๑.๓ สมมติฐานการวิจัย

๑. ครูและผู้บริหาร ผู้มารับบริการทั้งภายในและภายนอกมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ไม่
น้อยกว่า ๘๐ %

๑.๔ ขอบเขตของงานวิจัย

๑. ขอบเขตการพัฒนาด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของงานบริหารทั่วไปของวิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต

๒. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากร

ผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต

๓. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น เป็น การบริการของงานบริหารทั่วไป

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการบริการของงานบริหารงานทั่วไป

๔. ขอบเขตด้านเวลา

เดือนมิถุนายน – สิงหาคม ๒๕๖๖

๑.๕ คำจำกัดที่ใช้ในการวิจัย

๑. การพัฒนาระบบงานสารบรรณ หมายถึง การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงระบบงานสารบรรณของสารบรรณเป็นระบบและเป็นปัจจุบัน โดยพัฒนาตามวงจรการพัฒนาแบบ ๕ ขั้นตอน ดังนี้

๑.๑ การศึกษาระบบ (Systems Investigation) หมายถึง การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา การดำเนินงานสารบรรณในโรงเรียน เพื่อศึกษาสภาพโอกาสที่เป็นไปได้ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ตามสภาพความพร้อมของสถานศึกษา

๑.๒ การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) หมายถึง การเก็บรวบรวม ข้อเท็จจริง จากสภาพปัจจุบัน ปัญหาในการดำเนินการระบบงานสารบรรณในโรงเรียน เพื่อนำไปสู่การแก้ไข

๑.๓ การออกแบบระบบ (Systems Design) หมายถึง การนำผลการวิเคราะห์ความต้องการของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าออกแบบระบบงานสารบรรณ เพื่อให้ได้รายละเอียดในส่วนต่างๆ ของระบบงานสารบรรณที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ โดยมีรายละเอียดของงานครบถ้วนเป็นไปตามขั้นตอน

๑.๔ การนำระบบไปใช้ (Systems Implementation) หมายถึง การนำระบบงานสารบรรณที่ปรับปรุงให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานแล้วไปใช้ปฏิบัติงานจริง

๑.๕ การบำรุงรักษา และการทบทวน (Systems Maintenance and Review) หมายถึง การตรวจสอบ ทบทวนการปฏิบัติงานตามระบบงานสารบรรณ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขพัฒนาระบบงานสารบรรณให้ดียิ่งขึ้น

๒. งานสารบรรณ หมายถึง งานหนึ่งในฝ่ายธุรการที่มีภาระงานเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การรับหนังสือ การส่งหนังสือ การเก็บรักษาหนังสือ และการทำลายหนังสือ

๒.๑ การรับ - ส่งหนังสือ หมายถึง การรับหนังสือจากภายนอก แล้วดำเนินการลงทะเบียนรับตามระเบียบงานสารบรรณ จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ ตรวจสอบเช็คการรับเลขรับหนังสือด้วยโปรแกรมระบบงานสารบรรณ นำเสนอต่อบริหารเพื่อพิจารณาสั่งการและนำหนังสือบันทึกลงในโปรแกรมระบบงานสารบรรณ รวมถึงการจัดส่งหนังสือราชการไปภายนอก โดยดำเนินการลงทะเบียนส่ง ตามระเบียบงานสารบรรณ นำเสนอต่อผู้บริหารลงนามและนำหนังสือบันทึกลงในโปรแกรมระบบงานสารบรรณ

๒.๒ การจัดทำหนังสือ หมายถึง การจัดทำหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ นำเสนอต่อผู้บริหารลงนาม และนำหนังสือบันทึกลงในโปรแกรมระบบงานสารบรรณ

๒.๓ การเก็บรักษาหนังสือ หมายถึง การดำเนินการเก็บหนังสือลงบนฐานข้อมูลโปรแกรมระบบงานสารบรรณ เพื่อตรวจสอบ ค้นหา ที่มีความรวดเร็ว และสืบค้นได้ง่าย

๒.๔ การทำลายหนังสือ หมายถึง การดำเนินการสำรวจหนังสือที่ครบอายุการจัดเก็บตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถส่งพิมพ์รายการหนังสือขอทำลาย เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณากลับกรองเสนอผู้บริหาร

๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้มีการพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในงานบริหารงานทั่วไป แก้ไข ปรับปรุงนำผลของความพึงพอใจมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

บทที่ ๒

เอกสารและงานที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของงานบริการงานทั่วไป และนำผลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น สร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริการมากขึ้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

๑. ความหมายของระบบ ระบบ (System) ได้มีผู้ให้ความหมายของระบบไว้คล้ายกันหลายท่าน ในที่นี้สามารถรวบรวมนำมาเสนอเพียงบางส่วน ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน. ๒๕๓๙ : ๖๙๐) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ระบบ หมายถึง ระเบียบเกี่ยวกับ การรวมสิ่งต่างๆ ซึ่งมีลักษณะซับซ้อนให้เข้าลำดับประสานกันเป็นอันเดียวตามหลักเหตุผลทางวิชาการ ปรากฏการณ์ทางธรรมชาติซึ่งมีส่วนสัมพันธ์ประสานเข้ากันโดยกำหนดรวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน” Mahasarakham University โกวฒน์ เทศบุตร (๒๕๔๕ : ๓ - ๗) ได้ให้ความหมายของระบบไว้ดังนี้ “ระบบ หมายถึง กลุ่มขององค์ประกอบ (Set of Elements) ที่ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย มีการเชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในตัวเอง และสิ่งแวดล้อมโดยรอบ ระบบหนึ่งๆ ที่เป็นระบบย่อยจะบรรจุอยู่ในอีกระดับหนึ่งที่ใหญ่กว่า ซึ่งระบบแต่ละระบบไม่สามารถอยู่ตามลำพังได้ระบบรักษาสมดุลระหว่างระบบ (System Contain Within Wholes)” ชัยยุทธ ศิริสุทธิ (๒๕๔๕ : ๔ - ๕) ได้ให้ความหมายของระบบไว้ว่า “ระบบ หมายถึง กระบวนการทำงานที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งมีส่วนประกอบ ๓ ส่วน คือ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output)” เช่น กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในโรงเรียน จันทธานี สงวนนาม (๒๕๔๕ : ๘๔ - ๘๕) ได้สรุปความหมายของระบบว่า ระบบเป็นกลุ่มขององค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันและมีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะที่ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อกระทำกิจกรรมให้มียผลสำเร็จตามความต้องการขององค์กร สมชาย หิรัญกิตติ (๒๕๔๓ : ๖๕) ได้ให้ความหมายของระบบว่า “ระบบ คือ ชุด(Set) ของส่วนประกอบ (Elements) ที่มีลักษณะสัมพันธ์กันและกัน โดยดำเนินงานร่วมกันเป็นกลุ่มเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์หรือเป้าหมายบางอย่าง” กิตติ สมนึก (๒๕๔๑ : ๑๘) ได้ให้ความหมายของระบบว่า “ระบบ หมายถึง องค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน และมีส่วนกระทำต่อปัจจัยระหว่างกันในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร สรุป ระบบ หมายถึง กลุ่มขององค์ประกอบของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือองค์กรใดองค์กร หนึ่ง ซึ่งองค์ประกอบเหล่านั้น มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน และส่งผลซึ่งกันและกันในลักษณะที่ทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทำให้ระบบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่น ระบบงานสารบรรณ ประกอบด้วย การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา และการทำลาย เพื่อกระทำกิจกรรมให้มียผลสำเร็จตามความต้องการขององค์กร

๒. ความหมายของงานสารบรรณ งานสารบรรณเป็นงานหนึ่งในงานการบริหารทั่วไปตามโครงสร้างการบริหารภายในสถานศึกษา และมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะต้องเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งระบบทุกหน่วยงานทุกองค์การจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น งานสารบรรณจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา

๓. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ ความหมายงานสารบรรณเป็นงานหนึ่งในงานการบริหารทั่วไปตามโครงสร้างการบริหารภายในสถานศึกษา และมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะต้องเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งระบบทุกหน่วยงาน ทุกองค์การจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นงานสารบรรณจึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาให้เกิด

ความคล่องตัว มีความถูกต้อง

๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้น เพราะฉะนั้น สิ่งเร้าจึงหมายถึง “งาน” หรือ “บริการ” การศึกษาระดับความพึงพอใจจึงหมายถึง ต้องการทราบว่าบุคคลมีความรู้สึกเช่นไร ต่องานนั้น หรือต่อบริการนั้น ซึ่งอาจจะชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ ไม่มีความรู้สึกใด หรือเฉย ๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึก สุดท้าย และท้ายสุดหลังจากที่บุคคลได้ประเมินแล้ว

๕. เอกสารการวิจัยที่เกี่ยวข้อง หมายถึง เอกสาร/ผลงานวิชาการที่มีการจัดทำ หรือจัดพิมพ์ เผยแพร่ใน ลักษณะสื่อสิ่งพิมพ์ อาทิ หนังสือ ตำรา วารสาร สารานุกรม หนังสือพิมพ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานการวิจัย จดหมายเหตุ และรายงานประจำปี เป็นต้น หรือมีการบันทึกในลักษณะของสื่อทัศนูปกรณ์ อาทิ เทปบันทึกเสียง วีดิทัศน์ วีซีดี และดีวีดี เป็นต้น หรือมีการบันทึกในลักษณะของเอกสาร อีเล็กทรอนิกส์ อาทิ ฐานข้อมูลซีดีรอม เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ E-book หรือ E-research เป็นต้น

บทที่ ๓

ผลการดำเนินงาน

การดำเนินการประเมินความพึงพอใจการบริการของงานบริหารงานทั่วไป การปฏิบัติงาน มีผลการดำเนินการดังต่อไปนี้

๓.๑ วัน เวลา และสถานที่

ดำเนินการประเมินความพึงพอใจการบริการของงานบริหารงานทั่วไป ใช้เวลาในการรวบรวม ข้อมูล ระหว่าง เดือน มิถุนายน – สิงหาคม ๒๕๖๖ ณ ห้องปฏิบัติงานงานบริหารงานทั่วไป ชั้น ๑ ตึก อำนวยการ

๓.๒ งบประมาณในการดำเนินการ

ในการจัดทำโครงการครั้งนี้ไม่มีงบประมาณในการดำเนินการ

๓.๓ วัตถุประสงค์ ในการดำเนินการ

๓.๓.๑ เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรทุกท่านที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานบริหารงานทั่วไป ให้มีความรู้ ความสามารถ และเหมาะสมกับงานมากยิ่งขึ้น

๓.๓.๒ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของงานบริหารทั่วไป เห็นเป็นระบบ ระเบียบ รวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ มากขึ้น ทำให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น

๓.๓.๓ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริการ เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนางานต่อไป

๓.๔ เป้าหมาย

ผู้บริหาร ครู นักเรียน นักศึกษา และบุคลากรทางการศึกษาทุกท่าน โดยทำการสุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นผู้บริหารจำนวน ๓ คน ครู จำนวน ๑๖ คน และเจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๑ คน

๓.๕ ปัญหาและอุปสรรค

๓.๕.๑ การรับ – ส่ง หนังสือมีความล่าช้า เนื่องจากต้องประสานงานกับหลายหน่วยงาน บางงานไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร

๓.๕.๑ ในตอนในการปฏิบัติงานยังมีความซ้ำซ้อน เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจ ในการปฏิบัติ อาจจะต้องตอบคำถาม หรือให้บริการไม่ดีเท่าที่ควร

๓.๖ ผลที่คาดว่าจะได้รับในการดำเนินโครงการ

เจ้าหน้าที่งานบริหารทั่วไปทุกท่านรับทราบถึงปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน นำผลที่ได้ รับประทานปรับปรุง และแก้ไข วางระบบ สร้างแนวทางในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานมี ประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการดี

๓.๗ การตอบสนองตัวชี้วัด

ลำดับที่	ตัวชี้วัดผลผลิตตามโครงการ	ตัวชี้วัดผลผลิตที่ดำเนินการได้	หมายเหตุ
๑	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของงานบริหารทั่วไป <u>อยู่ดับ มาก</u>	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของงานบริหารทั่วไป <u>อยู่ดับ มาก</u>	

บทที่ ๔

การประเมินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อพัฒนาบุคลากร และเพื่อ พัฒนาการปฏิบัติงาน ของงานบริหารงานทั่วไป มีผลการวิจัยดังนี้

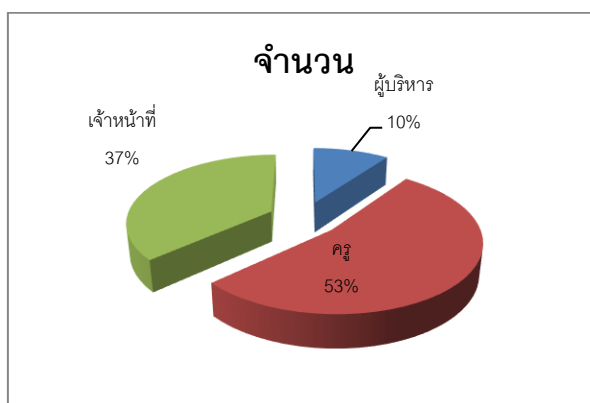
- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ความพึงพอใจในการดำเนินงานให้บริการของงานบริหารทั่วไป วิทยาลัยเทคนิคภูเก็ต ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ

๔.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๑.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามโครงการความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงดังตาราง และภาพที่ ๔-๑

ตารางที่ ๔ - ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานะ

สถานะ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	๓	๑๐
ครู	๑๖	๕๓
เจ้าหน้าที่	๑๑	๓๗
รวม	๓๐	๑๐๐



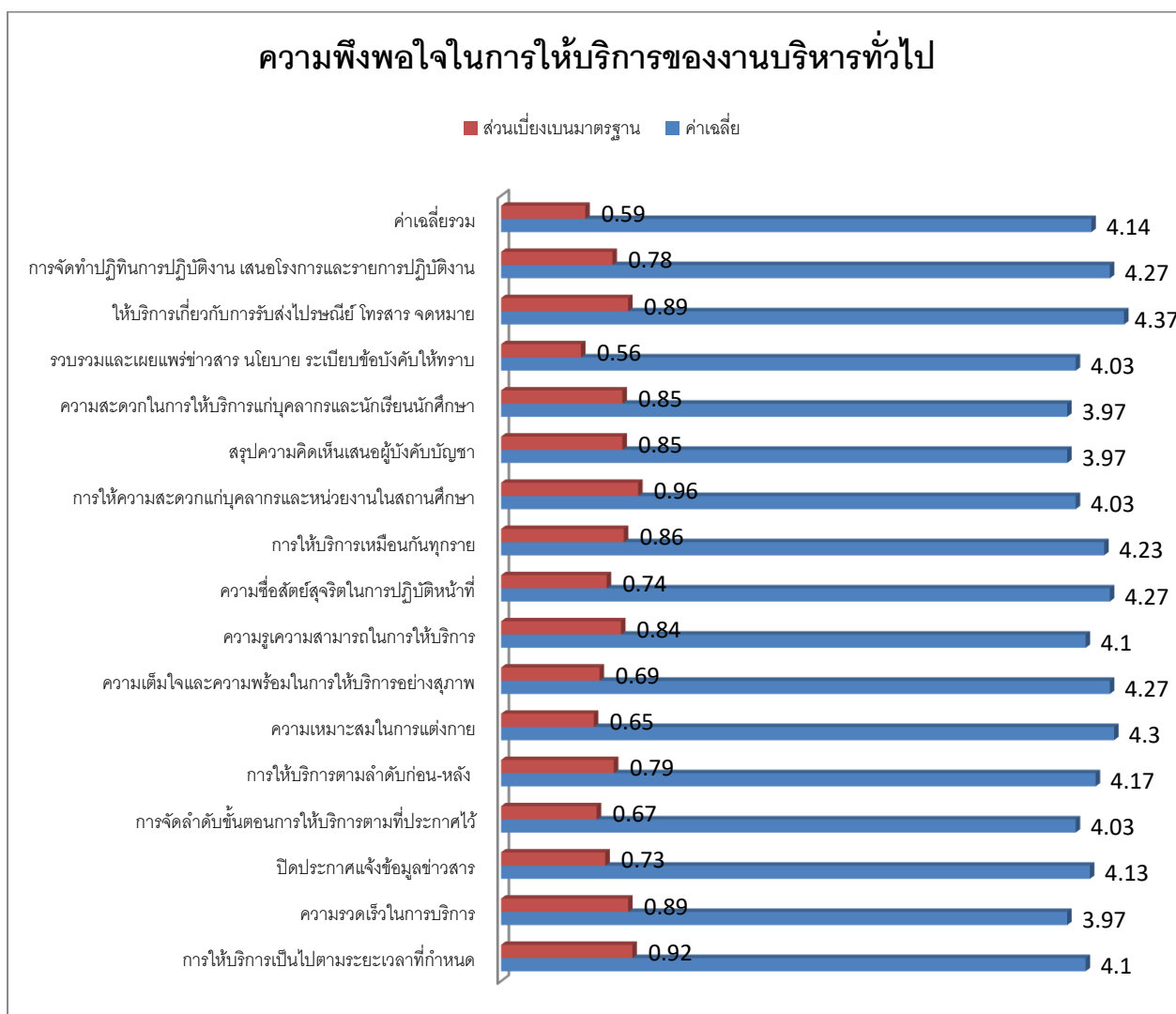
จากตารางและภาพที่ ๔ - ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโครงการความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป เป็นครูจำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๓% เจ้าหน้าที่ จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ % และผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ % ตามลำดับ

๔.๒ ความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป จำแนกตามรายการ และระดับความพึงพอใจ ดังนี้

๔.๒.๑ ความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป จำแนกตามรายการ และระดับความพึงพอใจ แสดงดังตารางที่ ๔.๒

ตารางที่ ๔ - ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป

ที่	รายการ	n = ๑๖		ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
		\bar{X}	S.D		
		ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน		
๑	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๔.๑	๐.๙๒	มาก	๙
๒	ความรวดเร็วในการบริการ	๓.๙๗	๐.๘๙	มาก	๑๓
๓	ปิดประกาศแจ้งข้อมูลข่าวสาร	๔.๑๓	๐.๗๓	มาก	๘
๔	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔.๐๓	๐.๖๗	มาก	๑๑
๕	การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	๔.๑๗	๐.๗๙	มาก	๖
๖	ความเหมาะสมในการแต่งกาย	๔.๓	๐.๖๕	มาก	๒
๗	ความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	๔.๒๗	๐.๖๙	มาก	๓
๘	ความรู้ความสามารถในการให้บริการ	๔.๑	๐.๘๔	มาก	๙
๙	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	๔.๒๗	๐.๗๔	มาก	๓
๑๐	การให้บริการเหมือนกันทุกราย	๔.๒๓	๐.๘๖	มาก	๖
๑๑	การให้ความสะดวกแก่บุคลากรและหน่วยงานในสถานศึกษา	๔.๐๓	๐.๙๖	มาก	๑๑
๑๒	สรุปความคิดเห็นเสนอผู้บังคับบัญชา	๓.๙๗	๐.๘๕	มาก	๑๓
๑๓	ความสะดวกในการให้บริการแก่บุคลากรและนักเรียนนักศึกษา	๓.๙๗	๐.๘๕	มาก	๑๓
๑๔	รวบรวมและเผยแพร่ข่าวสาร นโยบาย ระเบียบข้อบังคับให้ทราบ	๔.๐๓	๐.๕๖	มาก	๑๑
๑๕	ให้บริการเกี่ยวกับการรับส่งไปรษณีย์ โทรสาร จดหมาย	๔.๓๗	๐.๘๙	มาก	๑
๑๖	การจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงาน เสนอโครงการและรายการปฏิบัติงาน	๔.๒๗	๐.๗๘	มาก	๓
	ค่าเฉลี่ยรวม	๔.๑๔	๐.๕๙	มาก	

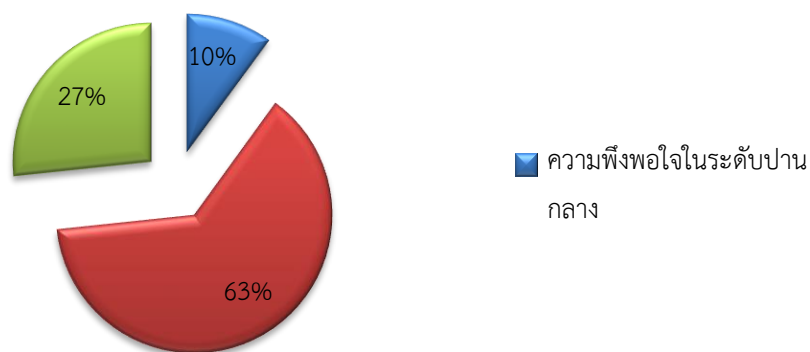


จากตารางและภาพที่ ๔ - ๒ พบว่าความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารทั่วไป อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๑๔$, S.D.=๐.๕๙) โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการเกี่ยวกับการรับส่งไปรษณีย์ โทรสาร จดหมาย ($\bar{X}=๔.๓๗$, S.D.=๐.๘๙) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=๓.๙๗$, S.D.=๐.๘๙) สรุปความเห็น เสนอผู้บังคับบัญชา และจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก สถานศึกษา ($\bar{X}=๓.๙๗$, S.D.=๐.๘๕) และความสะดวกในการให้บริการแก่บุคลากรและนักเรียนนักศึกษา ($\bar{X}=๓.๙๗$, S.D.=๐.๘๕) ตามลำดับ

๔.๒.๒ ความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป แสดงดังตารางและภาพที่ ๔.๓

ตารางที่ ๔.๓ ความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป จำแนกตามระดับความพึงพอใจ

ลำดับที่	ระดับความพึงพอใจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
๑	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด	๐	๐
๒	ความพึงพอใจในระดับน้อย	๐	๐
๓	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง	๓	๑๐
๔	ความพึงพอใจในระดับมาก	๑๙	๖๓
๕	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	๘	๒๗
รวม		๓๐	๑๐๐



จากตารางและภาพที่ ๔ - ๓ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารงานทั่วไป พึงพอใจกับการบริการ การปฏิบัติงาน มีระดับความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุด จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗ มีความพึงพอใจในระดับมาก จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐ ตามลำดับ

๔.๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารทั่วไป ดังนี้ งานเอกสารการพิมพ์ ไม่เหมาะสม ไม่มีจิตบริการ ควรบริการผู้มารับบริการให้มากกว่านี้

บทที่ ๕

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารทั่วไป สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเริ่มจาก การศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสาร และงานวิจัยต่างๆ จากนั้น จึงได้วางแผนและดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการศึกษาความพึงพอใจในการบริการของงานบริหาร อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๑๔$, S.D.=๐.๕๙) โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ให้บริการเกี่ยวกับการรับส่ง ไปรษณีย์ โทรสาร จดหมาย ($\bar{X}=๔.๓๗$, S.D.=๐.๘๙) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการ ให้บริการ ($\bar{X}=๓.๙๗$, S.D.=๐.๘๙) สรุปความเห็น เสนอผู้บังคับบัญชา และจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ($\bar{X}=๓.๙๗$, S.D.=๐.๘๕) และความสะดวกในการให้บริการแก่บุคลากร และนักเรียนนักศึกษา ($\bar{X}=๓.๙๗$, S.D.=๐.๘๕)

๕.๒ อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารทั่วไป ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=๔.๔๕$, S.D.=๐.๔๗) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ความรวดเร็วในการ ให้บริการ ($\bar{X}=๓.๙๗$, S.D.=๐.๘๙) สรุปความเห็น เสนอผู้บังคับบัญชา และจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ($\bar{X}=๓.๙๗$, S.D.=๐.๘๕) และความสะดวกในการให้บริการแก่บุคลากร และนักเรียนนักศึกษา ($\bar{X}=๓.๙๗$, S.D.=๐.๘๕)

จะเห็นได้ว่าถึงแม้ระดับความพึงพอใจในภาพรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ คือ ความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X}=๓.๙๗$, S.D.=๐.๘๙) สรุปความเห็น เสนอผู้บังคับบัญชา และจัดส่ง ให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ($\bar{X}=๓.๙๗$, S.D.=๐.๘๕) และความสะดวกในการ ให้บริการแก่บุคลากรและนักเรียนนักศึกษา ($\bar{X}=๓.๙๗$, S.D.=๐.๘๕) ต้องศึกษาแนวทางในการแก้ไขต่อไป

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาความพึงพอใจความพึงพอใจในการให้บริการของงานบริหารทั่วไป มีข้อเสนอแนะจากการวิจัย และข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้ควบคุมดูแล ผู้ปฏิบัติงานควรจะพัฒนาในการบริการ มีจิตอาสา และศึกษาข้อมูลในงาน ที่เกี่ยวข้อง และประสานงานกับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

เพื่อให้การปฏิบัติงาน การดำเนินกิจกรรมของสถานศึกษา ประสบความสำเร็จ จะต้องดำเนินการและพัฒนาต่อไป เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในทุกๆด้าน จึงควรที่จะทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่อง ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การสรุปความคิดเห็นเสนอผู้บังคับบัญชา และการจัดส่งให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ก่อนการดำเนินโครงการต่อไป