

49252315 : สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ/ความพึงพอใจของข้าราชการครู

อุษา ใหญ่ไต้บาง : คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ผศ. วาที่ พ.ศ.ดร.นพดล เจนอักษร และ อ.ดร.ลำเจียร อ่อนสัมพันธุ์. 214 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 2) ความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 3) ความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 4) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครู กลุ่มตัวอย่าง คือ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวน 104 แห่ง ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนรองผู้บริหารสถานศึกษา กับหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ จำนวน 416 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการครู สถิติที่ใช้ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (pearson's product moment correlation coefficient) และการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัยพบว่า

1) คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

2) ความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

3) ความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 พิจารณาความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามอำเภอ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน พิจารณาความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พิจารณาความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในสถานศึกษา โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน แต่รายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4) คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครูมีความสัมพันธ์กันในระดับมากทั้ง โดยรวมและรายด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ 1.....

2.....

49252315 : MAJOR : EDUCATIONAL ADMINISTRATION

KEY WORD : SERVICE QUALITY / SATISFACTION

USA YAILAIBANG : SERVICE QUALITY OF DIVISIONS IN EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICES AND TEACHERS SATISFACTION . THESIS ADVISORS : ASST. PROF. MAJ. NOPADOL CHENAKSARA, RTAR., Ph.D. AND SAMRERNG ONSAMPANT, Ph.D., 214 pp.

This research is study 1) the service quality of divisions in Nakhonpathom Educational Service Area Offices 1, 2) the teachers satisfaction in the Nakhonpathom Educational Service Area Offices1 of, 3) the differences in the service quality of divisions in Nakhonpathom Educational Service Area Offices 1, 4) the relationship between the service quality of divisions in educational service area offices and the teachers satisfaction. The samples employed in this research were 104 schools in Nakhonpathom Educational Service Area Offices 1. The people who provided the information were 416 teachers and directors namely, the director, deputy directors, the in-charge directors, and the chiefs of the subjects. With regard the instruments employed for collecting data about the service quality of the offices. Regarding the part of the teachers satisfaction, The statistics employed were frequency, percentage (%), mean(\bar{x}), standard deviations (S.D.), t-test, One way ANOVA. In case that there were the differences, we tested them Least Significant Difference (LSD), Pearson's product moment correlation coefficient, and content analysis.

The research findings were as follow :

1. The service quality of divisions in Nakhonpathom Educational Service Area Offices 1 was at the high level in overall and individual.

2. The teachers satisfaction in Nakhonpathom Educational Service Area Offices 1 was at the high level in overall and individual.

3. There were not any differences in the service quality in Nakhonpathom Educational Service Area Offices 1, when being considered in-parts and the whole districts. However, when being considered in the parts of the schools size, there was the difference. In other words, in the part of the ample service, regarding the part of the progressive service, the significant statistic was at the level of .05. When we considered at the difference in the service quality classified by the positions, there was not any difference. In this issue, when it was looked in part of the fairness service, there was the difference in the significant statistic at the level of .05.

4. The relationship between the service quality and the teachers satisfaction was at high level in overall and individual at .01 level of significance.

Department of Educational Administration

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2009

Student's signature

Thesis Advisors' signature 1. 2.