



คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
และความพึงพอใจของข้าราชการครู

โดย

นางสาวอุษา ไหญ่ไต้บาง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2552

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
และความพึงพอใจของข้าราชการครู

โดย  
นางสาวอุษา ไชญ์ไต้บาง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
ภาควิชาการบริหารการศึกษา  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
ปีการศึกษา 2552  
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**SERVICE QUALITY OF DIVISIONS IN EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICES  
AND TEACHERS SATISFACTION**

**By  
Usa Yailaibang**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree**

**MASTER OF EDUCATION**

**Department of Educational Administration**

**Graduate School**

**SILPAKORN UNIVERSITY**

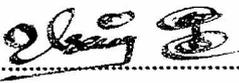
**2009**

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ คุณภาพการให้บริการ  
ของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู ” เสนอโดย นางสาว  
อุษา ใหญ่ไต้บาง เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
การบริหารการศึกษา

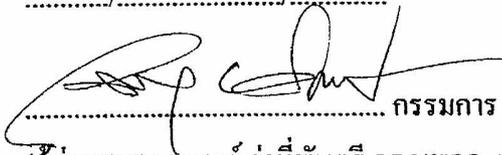
๓๗  
.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะดังกูร)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ๒๕๖๖

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่พันตรี ดร.นพดล เจนอักษร
2. อาจารย์ ดร.สำเริง อ่อนสัมพันธุ์

..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ อินทร์รักษ์)  
..... พ.ศ. ๒๕๖๖

..... กรรมการ  
(นายอารมณ วงศ์บัณฑิต )  
..... พ.ศ. ๒๕๖๖

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่พันตรี ดร.นพดล เจนอักษร)  
..... พ.ศ. ๒๕๖๖

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.สำเริง อ่อนสัมพันธุ์)  
..... พ.ศ. ๒๕๖๖

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) คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครูมีความสัมพันธ์กัน ในระดับมากทั้ง 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. ....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความสำเร็จจากความเรียบร้อย จากความกรุณาอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่พันตรี ดร. นพดล เจนอักษร อาจารย์ ดร. สำเร็จ อ่อนสัมพันธุ์ และ นายอารมณ วังศ์บัณฑิต ซึ่งเป็นคณะกรรมการผู้ควบคุมและตรวจสอบวิทยานิพนธ์ รวมทั้ง อาจารย์ ดร. ศรียา สุขพานิช และรองศาสตราจารย์ ดร. จีราวรรณ คงคล้าย ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้วิทยานิพนธ์สำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณในความเมตตากรุณาเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ พร้อมทั้งขอกราบขอบพระคุณ บูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทั้งหลายทั้งปวง และให้กำลังใจ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ดร. โสภณ เพ็ชรพวง รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 นายกิตติ กลินธารา ศึกษาานิเทศก์เชี่ยวชาญ นางจรรยาพร ยอดแก้ว ศึกษาานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ ดร. ชรรณศักดิ์ กำมะณี ผู้อำนวยการเชี่ยวชาญ โรงเรียนวัดหนองเสือ และ นายชลิ แต่รุ่งเรือง ผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ โรงเรียนวัดเกาะวังไทร ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

ขอขอบพระคุณผู้บริหารสถานศึกษา คณะครู ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ในสถานศึกษาที่อำนวยความสะดวกและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี ขอขอบพระคุณ คุณสุดาพร ปานกลิ่น คุณสมพร เมืองแป้น และบุคลากรทุกกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ทุกท่าน ตลอดจนเพื่อนนักศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา รุ่นที่ 26 ที่ได้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจและเป็นแรงบันดาลใจในการศึกษาระดับมหาบัณฑิต

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อสถิตย์ ใหญ่ไต้บาง คุณแม่สมพงษ์ ใหญ่ไต้บาง คุณป้าสวาง ชั่งฮี รวมถึงสมาชิกทุก ๆ ท่านในครอบครัวใหญ่ไต้บาง ครอบครัวลี้มภัทรภาส ครอบครัวอภิวัชร์ชานนท์ และครอบครัวลี้มธนาวโรจน์ ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจ จนทำให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ญ
สารบัญแผนภูมิ .....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	2
ปัญหา.....	6
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	12
ข้อคำถามของการวิจัย .....	12
สมมติฐานของการวิจัย .....	13
ขอบข่ายทางทฤษฎีของการวิจัย .....	13
ขอบเขตของการวิจัย .....	18
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	20
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	21
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	22
คุณภาพการให้บริการ.....	22
ความหมายของการบริการ.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	26
มุมมองการให้บริการของภาคเอกชน.....	28
มุมมองการให้บริการของภาครัฐ.....	29
ความสำคัญของการบริการ.....	31
การสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศ.....	34
ความหมายของคุณภาพบริการ.....	38
การให้บริการสาธารณะ.....	39
การประเมินคุณภาพบริการด้วยเครื่องมือ SERVQUAL.....	41
การประเมินคุณภาพบริการด้วยเครื่องมือ LibQUAL.....	44

บทที่		หน้า
2	การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA).....	45
	นโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี (OG).....	50
	ความพึงพอใจ.....	54
	ความหมายของความพึงพอใจ.....	54
	แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ.....	57
	การประเมินผลความพึงพอใจของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน.....	59
	กลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1.....	63
	ความเป็นมาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.....	63
	อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.....	66
	การแบ่งส่วนราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.....	67
	การบริหารจัดการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1.....	74
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	77
3	การดำเนินการวิจัย.....	91
	ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย .....	91
	ระเบียบวิธีวิจัย .....	92
	แผนแบบการวิจัย .....	92
	ประชากร .....	93
	ตัวอย่างและขนาดของตัวอย่าง .....	93
	ตัวแปรที่ศึกษา .....	94
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	96
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	97
	การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	98
	การวิเคราะห์ข้อมูล .....	98
	สถิติที่ใช้ในการวิจัย .....	99
	สรุป .....	100
บทที่		
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	101
	ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	101

บทที่		หน้า
4	ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และความพึงพอใจของข้าราชการครู.....	104
	ตอนที่ 3 ค่าความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.....	141
	ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครู..	147
	ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ.....	148
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	150
	สรุปผลการวิจัย.....	151
	การอภิปรายผล.....	154
	ข้อเสนอแนะ.....	165
	บรรณานุกรม.....	167
	ภาคผนวก.....	174
	ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย.....	175
	ภาคผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ.....	177
	ภาคผนวก ค หนังสือขอตกลงเครื่องมือ.....	179
	ภาคผนวก ง รายชื่อโรงเรียนที่ขอตกลงเครื่องมือ.....	181
	ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	183
	ภาคผนวก ฉ รายชื่อโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง.....	185
	ภาคผนวก ช แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	190
	ภาคผนวก ซ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	206
	ประวัติผู้วิจัย.....	214

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ผลการดำเนินงานการขับเคลื่อนนโยบายตามกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครปฐม เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550.....	10
2	สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการ.....	43
3	ประชากรตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูล.....	94
4	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	102
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าระดับของคุณภาพการให้บริการของทีมงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.....	105
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	108
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา	111
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	114
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	117
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า	120
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.....	123
12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....	126
13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	129
14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	132
15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ.....	135
16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ.....	138
17	ค่าความแตกต่างระหว่างคุณภาพการให้บริการของทีมงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำแนกตามอำเภอ.....	142

ตารางที่		หน้า
18	ค่าความแตกต่างระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา จำแนกตามขนาดโรงเรียน.....	143
19	ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการ ที่มีความก้าวหน้า จำแนกตามขนาดโรงเรียน.....	145
20	ค่าความแตกต่างระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในสถานศึกษา.....	146
21	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงาน เขตพื้นที่ศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครู.....	147

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	ผลการประเมินความพึงพอใจของสถานศึกษาต่อการดำเนินงาน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.....	11
2	ขอบข่ายทางทฤษฎีของการวิจัย.....	17
3	ขอบเขตของการวิจัย.....	19
4	เส้นทางการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศ (SEA Model).....	34
5	ปัจจัยสู่ความสำเร็จในบริการที่เป็นเลิศ.....	36
6	โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1.....	76

## บทที่ 1

### บทนำ

ในปัจจุบันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกทำให้ทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนจะต้องก้าวไปสู่ความเป็นสากล (Internationalization) เพราะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ได้เจริญรุดหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทำให้การติดต่อสื่อสารโทรคมนาคมเกิดความสะดวกและรวดเร็วเป็นทวีคูณนวัตกรรมทางเทคโนโลยี ทำให้เกิดพัฒนาการใหม่ ๆ ในหลาย ๆ ด้าน ความก้าวหน้าของระบบสารสนเทศทำให้ความแตกต่างของเวลาที่มีความหมายน้อยลง แม้จะอยู่คนละซีกโลก ก็สามารถจะรับข่าวสารได้เร็วแทบจะเท่ากันในเวลาที่เป็นจริง (real time) เมื่อโลกย่อเล็กลง เพราะได้กลายเป็นสังคมของข่าวสาร ความสะดวกในการคมนาคม ทำให้การเดินทางไปมาระหว่างประเทศ กลายเป็นเรื่องธรรมดาในชีวิตประจำวันของคนจำนวนมากไม่น้อย การได้พบได้เห็น ได้รับบริการในประเทศต่าง ๆ ทำให้เกิดการประเมินเชิงเปรียบเทียบ (Benchmarking) การบริการมิได้จำกัดอยู่ที่ธุรกิจเอกชนในการขายสินค้าหรือบริการเท่านั้น การบริการถือเป็นภารกิจของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนทุกแห่ง โดยเฉพาะงานในภาครัฐทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจได้กำเนิดขึ้นมาเพื่อมีภารกิจรับใช้ประชาชน และเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชนเป็นงานสำคัญ<sup>1</sup> ภาครัฐจึงจำเป็นต้องปรับปรุงแนวคิดในการทำงานใหม่ โดยมุ่งการสร้างประโยชน์ให้ประชาชนแทนการรักษากฎ ระเบียบ และทบทวนกฎหมาย กฎ ระเบียบที่ล้าสมัย โดยคำนึงถึงผลกระทบต่อประชาชน มุ่งให้บริการประชาชนแทนการเป็นเจ้าของมูลนายและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทำหน้าที่ด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติหรือเล่นพรรคเล่นพวก การให้บริการประชาชน นอกจากการคำนึงถึงประสิทธิภาพของราชการแล้วจะต้องตระหนักถึงเวลาและค่าใช้จ่ายของประชาชนที่มาติดต่อราชการด้วย โดยจะต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สั้น โปร่งใสและติดต่องานเบ็ดเสร็จในจุดเดียว ปรับปรุงเวลาติดต่อราชการที่ให้ความสะดวกแก่ประชาชน การบริหารภายในภาครัฐเองต้องมีความคล่องตัว ใส่ใจที่จะใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และออกแบบกระบวนการทำงาน

---

<sup>1</sup>สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด, 2545), 12-13.

ให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละท้องถิ่น<sup>2</sup> ดังนั้นการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจ จะต้องตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการ<sup>3</sup>

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในบรรดาทรัพยากรที่นำมาใช้ในการทำงาน เพื่อผลักดันให้องค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จนั้น “คน” ถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ทั้งนี้เพราะทรัพยากรบุคคลเป็นสิ่งที่ชีวิตจิตใจมีสติปัญญา มีอารมณ์ และความรู้สึก สามารถเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะทางความคิดและการกระทำได้ตลอดเวลา การขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายต้องใช้ความสามารถของทรัพยากรบุคคลทุกระดับ และทุกคน ภารกิจหรือเป้าหมายขององค์กรในการตอบสนองลูกค้าประชาชน หรือผู้มารับบริการ องค์กรต้องยึดหลักนิติธรรมและมีธรรมาภิบาล เพื่อให้เป็นองค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ เป็นที่ยอมรับ ทั้งจากทรัพยากรบุคคลภายในและภายนอกองค์กร<sup>4</sup> ทั้งนี้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 74 บัญญัติว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมาย เพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวมอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาล ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี”<sup>5</sup> ระบบราชการหรือหน่วยงานของรัฐในฐานะเป็นกลไกของ รัฐบาลในการผลักดันนโยบายให้ไปสู่การปฏิบัติ จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนบทบาท การทำงานให้มีความทันสมัยใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน มีการบริหารจัดการ ภายในที่มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพสูง มีการพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพสูง ในการสร้างระบบราชการไทยให้รองรับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จำเป็นต้องยึดหลักสำคัญ

---

<sup>2</sup>วิระ ไชยธรรม, หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี(Good Governance) [Online], Accessed 9 July 2008. Available from <http://www.roiet1.go.th/media/borihan.htm>.

<sup>3</sup>สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คู่มือแนวทางการดำเนินการในการ บริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน (กรุงเทพฯ : บริษัท สุขุมวิทมีเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด, 2548), 10.

<sup>4</sup>สมโภชน์ นพคุณ, การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐเชิงกลยุทธ์ [Online], Accessed 25 July 2008. Available from <http://hrd.obec.go.th>

<sup>5</sup>“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550” ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก , 24 สิงหาคม 2550, 20.

คือการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี<sup>6</sup> ซึ่งตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 บัญญัติว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ” และมาตรา 7 บัญญัติว่า “การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวม ตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศ”<sup>7</sup> ประกอบด้วยหลักพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า<sup>8</sup> เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) โดยใช้แนวทางซึ่งสามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากล มาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการส่งเสริมการพัฒนาระบบราชการ ในหมวด 3 ได้กล่าวถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำสู่การปฏิบัติโดยคำรับรองการปฏิบัติราชการ ขับเคลื่อนโดยผู้บริหารองค์กรใช้กระบวนการบริหารปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้าง

---

<sup>6</sup>สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน, 8.

<sup>7</sup>อิสริย์ ประทุมทิพย์, ศาสตร์แห่งกฎหมายสู่การศึกษา เล่ม 1 (กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2549), 535.

<sup>8</sup>วิระ ไชยธรรม, หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี(Good Governance) [Online], Accessed 9 July 2008. Available from <http://www.roiet1.go.th/media/borihan.html>

<sup>9</sup>สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2548), 1.

ความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ<sup>10</sup> การบริการเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานรัฐ ผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักบริการคือต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงาน มีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเองและนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือยินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ลูกค้ามาขอรับบริการจะไม่ใช่งานที่รับผิดชอบโดยตรง โดยไม่คิดว่าเป็นงานของใครคนใดคนหนึ่งแต่ตระหนักเสมอว่าเป็นงานขององค์กรโดยรวม<sup>11</sup> ภาครัฐจะต้องให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มีรูปแบบและวิธีการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน<sup>12</sup> ดังที่มิลเล็ท (Millett) ได้กล่าวไว้ว่าความสำคัญของการจัดการภาครัฐ คือการให้บริการที่น่าพึงพอใจ (satisfactory service) สามารถนำมาวัดคุณภาพการให้บริการซึ่งประกอบด้วยบริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service)<sup>13</sup> โดยทั่วไปผู้รับบริการต้องการการบริการที่ตรงกับความต้องการและยังต้องการการอำนวยความสะดวกเพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่นและมีการเอาใจใส่ สนใจและได้รับประโยชน์สูงสุด<sup>14</sup> สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการจึงกำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจตามหลักเกณฑ์วิธีการและระยะเวลาที่กำหนด

---

<sup>10</sup>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1, คู่มือคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 กลุ่มนโยบายและแผน , (ม.ป.ท., 2550), 11.

<sup>11</sup>สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน , 18.

<sup>12</sup>เรื่องเดียวกัน ,9.

<sup>13</sup>John D. Millett, Management in the Public Service : The Quest For Effective Perference (New York : McGraw-Hill Book Company ,1954), 397-400.

<sup>14</sup>สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน , 10.

โดยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ<sup>15</sup> ส่วนราชการจะถูกประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 ดังปรากฏในกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 มีประเด็นการประเมินการปฏิบัติราชการ 4 มิติ ประกอบด้วย มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการและมิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร มีตัวชี้วัดที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานต้องดำเนินการทั้งสิ้น 39 ตัวชี้วัด<sup>16</sup> ซึ่งในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 7 มีประเด็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในกระบวนการซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ<sup>17</sup> สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน<sup>18</sup> จำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ จะเห็นได้ว่าด้านการบริการ การลดระยะเวลา การให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถูกประเมินอย่างต่อเนื่องไม่เพียงแต่กระบวนการที่กำหนดเท่านั้น แต่ยังต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการตามภารกิจบริการแก่สถานศึกษา ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา ก่อให้เกิดผลผลิตและผลลัพธ์และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ<sup>19</sup>

<sup>15</sup>กระทรวงศึกษาธิการ, คู่มือคำรับรองการปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พิมพ์ครั้งที่ 1, (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมาธรรม, 2550), 1.

<sup>16</sup>กระทรวงศึกษาธิการ , คู่มือคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 (กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์เสมาธรรม, 2551), 1.

<sup>17</sup>เรื่องเดียวกัน , 130-131.

<sup>18</sup>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1, แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ 2551 กลุ่มนโยบายและแผน ,(ม.ป.ท.,2551), 1.

<sup>19</sup>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1, คู่มือคำรับรองการปฏิบัติราชการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ,11-12.

จากที่ได้กล่าวมาแล้วถึงความสำคัญและความจำเป็นในการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เป็นภารกิจที่ทุกคนในองค์กรต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน จะเห็นได้ว่าการบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวอันประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ บุคลากรทุกคนควรตระหนักในการบริการ อันจะทำให้องค์กรปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

### ปัญหา

จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศจัดตั้งเขตพื้นที่การศึกษาขึ้นทั่วประเทศ จำนวน 175 เขต เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม พ.ศ. 2546<sup>20</sup> โดยได้หลอมรวมสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ จัดตั้งเป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน<sup>21</sup> และมีการประกาศจัดตั้งเขตพื้นที่การศึกษาเพิ่มเติมในภายหลังอีก 10 เขต รวมเป็น 185 เขตในปัจจุบัน<sup>22</sup> ซึ่งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มาตรา 37 กำหนดให้มีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อทำหน้าที่ในการดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 36 กล่าวคือในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษาให้มีคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล จัดตั้ง ยุบ รวม หรือเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนสถานศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษา ประสานและส่งเสริม

<sup>20</sup>สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน , มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2551), 1.

<sup>21</sup>กระทรวงศึกษาธิการ, คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ม.ป.ท.,2546),1.

<sup>22</sup>สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน , มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา , 1.

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถจัดการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง<sup>23</sup>

ในด้านการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาภายหลังจากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มีผลบังคับใช้นั้น ในปีงบประมาณ 2547 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ดำเนินการศึกษาวิเคราะห์การดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้วยการสนทนากลุ่ม (focus group) พบปัญหาในด้านบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กล่าวคือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีเขตเดียว หรือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 1 จะมีความพร้อมทั้งสถานที่ตั้ง อาคารสถานที่ จำนวนบุคลากร สำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 2 ขึ้นไป ที่ตั้งจะไม่อยู่กึ่งกลางของพื้นที่ การไปติดต่อราชการของสถานศึกษาในสังกัดลำบากมาก จำนวนบุคลากรน้อย ด้านวัฒนธรรมการทำงานยังมีปัญหายังคงทำงานแบบเก่า ด้านการให้บริการส่วนใหญ่ล่าช้า<sup>24</sup> ไม่มีแผนผังสถานที่แนะนำหน่วยบริการต่าง ๆ การจัดสำนักงานไม่เอื้อต่อการให้บริการ มีปัญหาในการติดต่อสื่อสาร เช่น ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ การสื่อสารจะเลือกตัวบุคคล และการสื่อสารยังไม่ได้ใช้วิธีการที่หลากหลาย<sup>25</sup>

สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครปฐม เขต 1 เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แบ่งส่วนราชการตามกฎกระทรวงว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพุทธศักราช 2546 ข้อ 2 และ 3 เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและการกระจายอำนาจการบริหารจัดการศึกษา จากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และกระทรวงศึกษาธิการ มีเอกภาพในการบริหารจัดการ ยืดหยุ่นพร้อมรับการปรับเปลี่ยน และบริหารงานมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ โดยแบ่งส่วนราชการ ดังนี้ (1) กลุ่มอำนวยการ (2) กลุ่มบริหารงานบุคคล (3) กลุ่มนโยบายและแผน (4) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา (5) กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน (6) กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผล

<sup>23</sup> กระทรวงศึกษาธิการ, พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 (กรุงเทพฯ : องค์กรรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2546), 21-22.

<sup>24</sup> สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, องค์ความรู้การพัฒนาระบบราชการในรอบปีที่ผ่านมา (กรุงเทพฯ : ห.จ.ก. ภาพพิมพ์ จำกัด, 2547), 85.

<sup>25</sup> เรื่องเดียวกัน, 87.

การจัดการศึกษา (7) หน่วยตรวจสอบภายใน<sup>26</sup> คู่มือรับผิดชอบสถานศึกษาของรัฐในเขตอำเภอเมือง นครปฐม อำเภอกำแพงแสน และอำเภอคอนคาญ จำนวน 141 โรงเรียน และส่งเสริมสนับสนุน การจัดการศึกษาสถานศึกษาเอกชน จำนวน 20 โรงเรียน<sup>27</sup> นักเรียนสถานศึกษาของรัฐบาล จำนวน 61,062 คน นักเรียนสถานศึกษาเอกชน จำนวน 10,847 คน มีบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษา ของรัฐบาล จำนวน 3,006 คนแบ่งออกเป็นข้าราชการครูจำนวน 2,717 คน พนักงานราชการ จำนวน 24 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 186 คน และมีบุคลากรปฏิบัติงาน ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวน 134 คน แบ่งออกเป็นบุคลากรทางการศึกษาตามมาตรา 38 ข (3) (4) จำนวน 13 คน บุคลากรทางการศึกษาตามมาตรา 38 ค (1) จำนวน 28 คน บุคลากรทางการศึกษา ตามมาตรา 38 ค (2) จำนวน 76 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 15 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 2 คน

พบปัญหาในด้านอัตราค่าจ้างครู ซึ่งตามเกณฑ์ ก.ค.ต้องมีจำนวน 3,196 อัตรา ในปัจจุบัน มีอัตราค่าจ้างครูที่สอนจริงในสถานศึกษา จำนวน 2,717 อัตรา ทำให้ขาดอัตราค่าจ้างครูจำนวน 479 อัตรา<sup>28</sup> และมีโรงเรียนขนาดเล็กที่ครูไม่ครบชั้นอีกจำนวน 45 โรงเรียน จากการที่สถานศึกษาขาดอัตราค่าจ้างครูและครูบางส่วนจะต้องปฏิบัติงานธุรการในสถานศึกษาโดยเฉพาะ โรงเรียนขนาดเล็กซึ่งบุคลากรต้องรับภาระงานมากและภาระงานนอกเหนือจากการสอน เช่นงานธุรการ และงานการเงิน ทำให้ข้าราชการครูขาดขวัญและกำลังใจ ย่อมต้องการได้รับการที่นำพึงพอใจ จากการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา<sup>29</sup>

ในด้านการให้บริการข่าวสารข้อมูลผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 1 มักจะพบปัญหาหาระบบสัญญาณการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไม่เอื้ออำนวย ทำให้ไม่สามารถทราบความเคลื่อนไหวได้ และการเปลี่ยนแปลง โสมเพจ ก่อให้เกิดความสับสน ในการค้นหาข้อมูล ในด้านการรับส่งเอกสารด้วยระบบ e-office พบปัญหาบบขัดข้องบ่อยครั้ง ทำให้ผู้ปฏิบัติในระดับเขตต้องใช้ช่องทางการสื่อสารด้วยเอกสารและทางโทรศัพท์เป็นการ ลื่นเปลืองงบประมาณ ควรมีการพัฒนาาระบบให้สามารถบริการได้อย่างต่อเนื่องและทั่วถึงและ

<sup>26</sup>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1, รายงานการจัดการศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 กลุ่มนโยบายและแผน ,(ม.ป.ท.,2553), 1.

<sup>27</sup>เรื่องเดียวกัน, 7.

<sup>28</sup>เรื่องเดียวกัน, 9-10.

<sup>29</sup>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1, รายงานการจัดการศึกษา ปีงบประมาณ 2551 กลุ่มนโยบายและแผน , (ม.ป.ท.2552), 39.

เป็นบรรทัดฐานที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาต้องบริหารจัดการเอกสารผ่านระบบ e-office<sup>30</sup>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีของส่วนราชการ 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร<sup>31</sup> ซึ่งในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีประเด็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจะสัมพันธ์ประเมินตามกระบวนการที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ตกลงกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549 พ.ศ. 2550 และพ.ศ. 2551 ได้คะแนนในระดับดี โดยเฉพาะปี 2549 และปี 2550 ได้อันดับ 1 จาก 175 เขตพื้นที่การศึกษา ผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการได้ค่าคะแนน 4.7600 , 4.8740 และ 4.7934 ตามลำดับ<sup>32</sup> ในปีงบประมาณ พ.ศ.2550 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยมีกรอบการติดตามและประเมินผล 3 ด้าน ประกอบด้วย (1) การขับเคลื่อนนโยบายตามกลยุทธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มี 6 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์ที่ 1 เร่งรัดปฏิรูปการศึกษาโดยยึดคุณธรรมนำความรู้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ความเสมอภาค สันติวิธี วิถีประชาธิปไตย กลยุทธ์ที่ 2 ขยายโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชากรวัยเรียนอย่างกว้างขวางและทั่วถึง กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ กลยุทธ์ที่ 4 การกระจายอำนาจไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา กลยุทธ์ที่ 5 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ชุมชน ภาคเอกชน ท้องถิ่น ในการจัดการศึกษา และกลยุทธ์ที่ 6 เร่งพัฒนาการศึกษาเขตพัฒนาเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ (2) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พิจารณาจาก 3 องค์ประกอบ คือ 1) การบริหารจัดการด้านงบประมาณ 2) ด้านการให้บริการ และ 3) ด้านการส่งเสริมสนับสนุน

<sup>30</sup> สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1, รายงานการจัดการศึกษา ปีงบประมาณ 2550 กลุ่มนโยบายและแผน , (ม.ป.ท.,2551), 45.

<sup>31</sup> กระทรวงศึกษาธิการ ,สำนักงาน คณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน , คู่มือ คำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 (กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์เสมอธรรม, 2551),1.

<sup>32</sup> สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1, รายงานการจัดการศึกษา ปีงบประมาณ 2551 , 48.

ช่วยเหลือสถานศึกษา (3) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พิจารณาจาก 2 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านการบริหารจัดการศึกษาและการให้บริการ และ 2) ด้านผลงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาผลการประเมินของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1<sup>33</sup> ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการดำเนินงานการขับเคลื่อนนโยบายตามกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ระดับความก้าวหน้าจำแนกตามกลยุทธ์ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	รายการ	ระดับคุณภาพ
1	การขับเคลื่อนนโยบายตามกลยุทธ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	A
2	ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	A
3	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	B

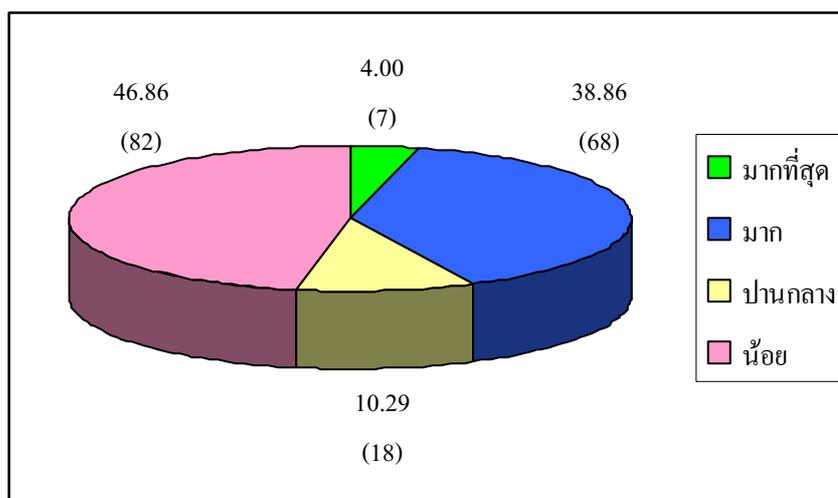
ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, รายงานการติดตามและประเมินผลการบริหารและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด , 2550) , 108.

ผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าแม้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 จะบริหารจัดการและบริการอย่างดีแล้ว แต่ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายังคงต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ซึ่งยังไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่สถานศึกษาได้ ทั้งนี้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรตระหนักถึงภารกิจการบริหารจัดการและการให้บริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ<sup>34</sup>

<sup>33</sup>สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, รายงานการติดตามและประเมินผลการบริหารและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด , 2550) , 108.

<sup>34</sup>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 , รายงานการจัดการศึกษา ปีงบประมาณ 2550 , 45.

ในด้านการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 175 เขต<sup>35</sup> ซึ่งพิจารณาจากการตอบแบบสอบถามของผู้เกี่ยวข้องที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา<sup>36</sup> พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำนวน 7 เขต คิดเป็นร้อยละ 4.00 ในระดับมาก จำนวน 68 เขต คิดเป็นร้อยละ 38.86 ในระดับปานกลาง จำนวน 18 เขต คิดเป็นร้อยละ 10.29 และในระดับน้อย จำนวน 82 เขต คิดเป็นร้อยละ 46.86<sup>37</sup> ปรากฏดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจของสถานศึกษาต่อการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, รายงานการติดตามและประเมินผลการบริหารและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด , 2550) , 93.

ผลการประเมินในแผนภูมิข้างต้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ได้คะแนนอยู่ในระดับมาก (จำนวน 68 เขต) ซึ่งยังไม่จัดอยู่ในระดับมากที่สุด (จำนวน 7 เขต)

<sup>35</sup>สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, รายงานการติดตามและประเมินผลการบริหารและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 , 93.

<sup>36</sup>เรื่องเดียวกัน, 9.

<sup>37</sup>เรื่องเดียวกัน, 93.

เมื่อเทียบกับผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 มักจะได้คะแนนอยู่ในอันดับต้น

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา สภาพปัญหาในการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ทั้งในด้านบุคลากร ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการภาครัฐ หากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ น่าจะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงขึ้น ผู้วิจัยเห็นว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 เป็นสถานที่ที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ จึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู เพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1
2. เพื่อทราบความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1
3. เพื่อทราบความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล
4. เพื่อทราบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครู

### ข้อคำถามของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยกำหนดข้อคำถามของการวิจัยดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 อยู่ในระดับใด
3. ความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 แตกต่างกันหรือไม่ ตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล

4. คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของข้าราชการครู หรือไม่

#### สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาคำตอบ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 อยู่ในระดับปานกลาง

3. คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล มีความแตกต่างกัน

4. คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของข้าราชการครู

#### ขอบข่ายทางทฤษฎีของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีวิเคราะห์เชิงระบบ (system analysis) ตามแนวคิดของแคทซ์ (Katz) และคาห์น (Kahn)<sup>38</sup> มาเป็นกรอบของการวิจัย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 เป็นองค์การหนึ่งในระบบสังคม มีลักษณะเป็นองค์การระบบเปิด ซึ่งประกอบไปด้วย 1) ปัจจัยนำเข้า (input) ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ 2) กระบวนการ (process) ได้แก่ กระบวนการบริหาร กระบวนการประสานส่งเสริม สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน และกระบวนการนิเทศ 3) ผลผลิต (output) ได้แก่ ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพของโรงเรียนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม (context) ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นการศึกษาปัจจัยในด้านกระบวนการบริหาร ส่วนความพึงพอใจของข้าราชการครูเป็นส่วนของผลผลิต ดังปรากฏในแผนภูมิที่ 2

แนวคิดที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการมีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องหลายทฤษฎี ดังนี้ มิลเล็ท (Millett) ได้กล่าวไว้ว่าความสำคัญของการจัดการภาครัฐ คือการให้บริการที่น่าพึงพอใจ (satisfactory service) สามารถนำมาวัดคุณภาพการให้บริการซึ่งประกอบด้วย 1) การให้บริการอย่าง

---

<sup>38</sup>Daniel Katz and Robert L. Kahn, *The Social Psychology of Organizations*, 2<sup>nd</sup> ed.(New York : John Wiley and Son, 1978), 20.

เท่าเทียมกัน(equitable service) 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา(timely service) 3)การให้บริการอย่างเพียงพอ(ample service) 4)การให้บริการอย่างต่อเนื่อง(continuous service) และ5)การให้บริการที่มีความก้าวหน้า(progressive service)<sup>39</sup> อิลิฮูและดาเน็ต(Elihu and Danet) ได้กล่าวถึงหลักการพื้นฐานของการให้บริการที่ควรปฏิบัติมีหลักสำคัญ 3 ประการ คือ 1)การปฏิสัมพันธ์ต่อกันเฉพาะเรื่องงาน (specificity) 2) การให้บริการในลักษณะเป็นทางการ(universality) 3)การวางตนเป็นกลาง(affective neutrality)<sup>40</sup> ตามแนวคิดและทฤษฎีของพาราสุรามันและคณะ(Parasuraman , Zeithaml and Berry) มีเครื่องมือวัดคุณภาพบริการทางการตลาดเรียกว่าเครื่องมือ SERVQUAL ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ลักษณะทางกายภาพ(tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือของการบริการ(reliability) 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) 4) ความไว้วางใจ(assurance) 5) ความใส่ใจ(empathy)<sup>41</sup> ต่อมาคอลลินและคณะ (Colleen ,Heath and Thompson) ได้ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL และปรับเกณฑ์ให้เหมาะสมกับงานของห้องสมุด เรียกว่า LibQUAL ซึ่งประกอบด้วยเกณฑ์ 6 ด้าน คือ 1) ด้านผลของบริการ(affect of service) 2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (reliability) 3) ด้านสถานที่ (library of place) 4) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (ease of access) 5) ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของทรัพยากรสารสนเทศ(comprehensive collections) 6) ด้านการพึ่งพาตนเองของผู้ใช้(self-reliance)<sup>42</sup> สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Performance Management Quality Award : PMQA) เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล ประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด ได้แก่ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ หมวด 7

---

<sup>39</sup> John D. Millett , Management in the Public Service : The Quest For Effective Perference (New York : McGraw-Hill Book Company , 1954), 397-400.

<sup>40</sup>Katz Elihu and Brenda Danet, Bureaucracy and the Public (New York : Basic Books Inc., 1973), 5.

<sup>41</sup> A.,Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, “ SERVQUAL : A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality “Journal of Retailing 64 (1988) : 12-40.

<sup>42</sup>Cook Collen, Fred Heath and Bruce Thompson, User Hierarchical Perspectives on Library Service Quality : A Libqual Study , (College & Research Libraries 62 , 2001), 549-582.

ผลลัพธ์การดำเนินการ<sup>43</sup> และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ได้มีการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance : OG) เพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อการบริหารราชการตามแนวธรรมาภิบาล ประกอบด้วยนโยบายหลักและแนวทางปฏิบัติภายใต้กรอบนโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายด้านองค์กรและนโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน<sup>44</sup>

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติคือ มิติความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน(job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ(service satisfaction) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (service satisfaction) แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการนั้น ได้มีนักวิชาการกล่าวไว้หลายประการ ได้แก่ แนวคิดของเพนชานสกีและโทมัส (Penchansky and Thomas) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ 5 ประการ ประกอบด้วย 1) ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่(availability) 2) การเข้าถึงแหล่งบริการ (accessibility) 3) ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accommodation) 4) ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (affordability) 5) การยอมรับคุณภาพของบริการ (acceptability)<sup>45</sup> อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen) ได้ชี้ถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่า ได้มีการเข้าถึงประชาชนและมีความพึงพอใจ 6 ประการ ประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (convenience) แบ่งออกเป็น 1.1) การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (office waiting time) 1.2) การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ(availability or care when need) 1.3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (base of getting to care) 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (coordination) แบ่งออกเป็น 2.1) การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง (getting all needs at one place) คือผู้มารับบริการสามารถรับบริการทุกประเภทตามความต้องการ 2.2) แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วยทั้งร่างกายและจิตใจ(concern

<sup>43</sup>สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ , การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ , 2548) , 4.

<sup>44</sup>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 , นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance : OG) (ม.ป.ท. , 2552), 18.

<sup>45</sup>Penchasky and William J. Thomas, “The concepts of access : definition and relationship to consumer satisfaction” Medical Care 21,2 (1981) : 127-140.

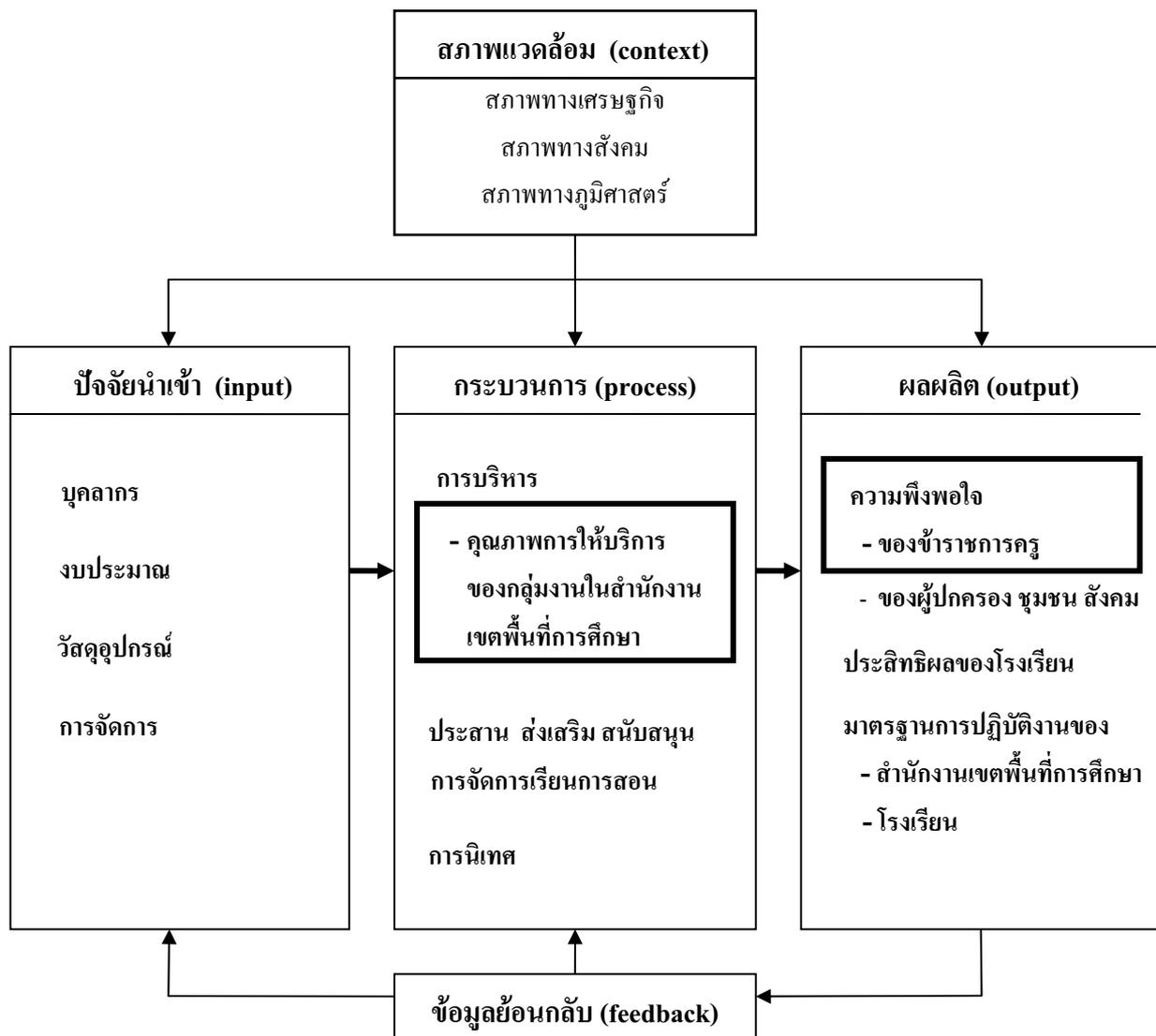
of doctors of overall health) 2.3) มีการติดตามการรักษา (follow – up care) 3) ความพึงพอใจต่อ ทัศนคติความสนใจของผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่การแสดงความอภัยโทษทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยท่าทีที่เหมาะสม 4) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (medical information) 4.1) ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (information about what was wrong) 4.2) ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย (information about treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วย การใช้ยา รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้วย 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (quality of care) ได้แก่ คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนะของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของหน่วยบริการนั้น ๆ 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (out of pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จ่ายไปกับการรักษาพยาบาล<sup>46</sup> ส่วนสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้แบ่งความคาดหวังของผู้รับบริการแยกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านบุคคล 2) ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ 3) ด้านการดำเนินการ<sup>47</sup> และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ซึ่งผ่านการเจรจากับคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงว่าด้วยผลงานที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มอบหมายและเห็นชอบร่วมกันให้ใช้เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการประจำปี โดยมีกรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของงานปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร มีตัวชี้วัดที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานต้องดำเนินการทั้งสิ้น 39 ตัวชี้วัด<sup>48</sup> ซึ่งในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด ที่ 7 มีประเด็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 5) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ<sup>49</sup>

<sup>46</sup>Lu Ann Aday and Ronald R. Andersen, Development of Indices of Access to Medical Care (Michigan Ann Arbor : Health Administration Press, 1975), 4-11,52-80.

<sup>47</sup>สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน , 10.

<sup>48</sup>กระทรวงศึกษาธิการ , สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน , คู่มือคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 , 1.

<sup>49</sup>เรื่องเดียวกัน ,130-131.



แผนภูมิที่ 2 ขอบข่ายทางทฤษฎีของการวิจัย

ที่มา : Daniel Katz and Robert L. Kahn, The Social Psychology of Organizations, 2<sup>nd</sup> ed. (New York : John Wiley and Son, 1978), 20.

: John D. Millett, Management in the Public Service : The Quest For Effective Performance (New York : McGraw-Hill Book Company, 1954), 397-400.

: กระทรวงศึกษาธิการ , สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน , คู่มือคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 (กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์เสมาธรรม, 2551),131.

### ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู จึงได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้วิจัยได้เลือกใช้นวัตกรรมของมิลเล็ท (Millett) ในการวัดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) 5) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) ส่วนความพึงพอใจของข้าราชการครู ผู้วิจัยได้เลือกใช้นวัตกรรมในการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมินผล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ด้าน คือ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ 5) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาลและการป้องกันการทุจริต และประพจน์มิชอบในภาครัฐ มาใช้ในการวิจัย ดังแผนภูมิที่ 3

<p>คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (<math>X_{tot}</math>)</p>	<p>ความพึงพอใจของข้าราชการครู (<math>Y_{tot}</math>)</p>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (<math>X_1</math>)</li> <li>2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (<math>X_2</math>)</li> <li>3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (<math>X_3</math>)</li> <li>4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (<math>X_4</math>)</li> <li>5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (<math>X_5</math>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (<math>Y_1</math>)</li> <li>2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ (<math>Y_2</math>)</li> <li>3. ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (<math>Y_3</math>)</li> <li>4. ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้บริการ (<math>Y_4</math>)</li> <li>5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริต และประพฤตินิยมชอบในภาครัฐ (<math>Y_5</math>)</li> </ol>

แผนภูมิที่ 3 ขอบเขตของการวิจัย

ที่มา : John D. Millett, Management in the Public Service : The Quest For Effective Perference ,  
(New York : McGraw-Hill Book Company, 1954), 397-400.

: กระทรวงศึกษาธิการ , สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน , คู่มือกำรรับรอง  
การปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมาธรรม, 2551),131.

### ข้อตกลงเบื้องต้น

การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดโครงสร้างประกอบด้วย 6 กลุ่มงาน ดังนี้ (1) กลุ่มอำนวยการ (2) กลุ่มบริหารงานบุคคล (3) กลุ่มนโยบายและแผน (4) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา (5) กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา (6) กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา โดยเพิ่มงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งเป็นภารกิจที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้องปฏิบัติแต่ไม่ได้กำหนดไว้ในโครงสร้างอีก 1 หน่วย ซึ่งกลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา ให้ยุบเลิกภายในสามปีนับตั้งแต่มีการจัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และเมื่อวันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2550 ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ให้เพิ่มกลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชนเป็นส่วนราชการในทุกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ที่มารับบริการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 โดยสถานศึกษาในสังกัดดังกล่าวใช้บริการทุกกลุ่มงาน ยกเว้นกลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน ดังนั้นการศึกษาคู่คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาครั้งนี้ จึงประกอบด้วย 6 กลุ่มงาน ดังนี้

1. กลุ่มอำนวยการ
2. กลุ่มบริหารงานบุคคล
3. กลุ่มนโยบายและแผน
4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
5. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
6. หน่วยตรวจสอบภายใน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจความหมายเฉพาะของคำที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงได้นิยามความหมายของคำต่าง ๆ ดังนี้

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง การบริการที่ตอบสนองความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือความประทับใจ ทศนคติทางด้วนบวกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

**ข้าราชการครู** หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนรองผู้บริหารสถานศึกษา และหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ ซึ่งปฏิบัติงานในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของรัฐบาลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1

**สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา** หมายถึง หน่วยงานทางการศึกษาที่ทำหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ให้บริการแก่ข้าราชการครูในสถานศึกษาเขตอำเภอเมืองนครปฐม อำเภอกำแพงแสน และอำเภอดอนตูม

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร อินเตอร์เน็ต และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยโดยได้จัดแบ่งเนื้อหาสาระ ที่จะนำเสนอเป็นเรื่อง ๆ ประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจ กลุ่มงานในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดของการศึกษาวิจัย ดังนี้

### คุณภาพการให้บริการ

#### ความหมายของการบริการ (service)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ให้ความหมายของคำว่า “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ<sup>1</sup>

สมิต สัจฉกร กล่าวว่า ความหมายโดยทั่วไปที่มักกล่าวถึง การบริการ คือ การกระทำ ที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ซึ่งการบริการตรงกับ คำภาษาอังกฤษว่า “service” หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับ ผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลาย ในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็น การให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>ราชบัณฑิตยสถาน , พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (กรุงเทพฯ : บริษัท นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์ จำกัด, 2542), 607.

<sup>2</sup>สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ , พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพฯ : บริษัท โรงพิมพ์ เดือนตุลา จำกัด, 2545), 13 - 14.

วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์ ได้ให้ความหมายของการบริการ (service) คือ การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นอาจมี ตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้ นั้นเป็นการกระทำ พฤติกรรม หรือ การปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้<sup>3</sup>

สุดาควง เรืองรุจิระ กล่าวว่า บริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถ สร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาดธุรกิจได้ บริการ ไม่ได้แตกต่างจากสินค้า จุดมุ่งหมายหลักคือการตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อ ทำให้เกิดความ พึงพอใจจากการซื้อบริการเหล่านั้น ข้อแตกต่างคือ บริการไม่สามารถจับต้องสัมผัสได้เหมือนสินค้า<sup>4</sup>

คำานวน ประสมผล กล่าวว่า การบริการที่ดี หมายถึงการให้ลูกค้ามากกว่าที่ลูกค้า คาดหวัง การบริการที่เป็นเลิศก็จะต้องรวมไปถึงความกระตือรือร้นและความเปลืองใจ ขณะให้บริการด้วย<sup>5</sup>

สุขุม นวลสกุล ได้ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การทำประโยชน์ให้กับ คนอื่นมีความสุข ความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็ น่าจะมีความสุขที่ตัวเอง มีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเรา ตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือการบริการแล้ว งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้นต้องแสวงหาความรู้รอบตัวเพื่อจะได้ใช้ความรู้ที่นำมาให้บริการเขาได้ ความเจริญรุ่งเรืองของธุรกิจหรือองค์กร ไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพหรือ สินค้าที่มีคุณภาพเป็นเลิศเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็น องค์กรประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้<sup>6</sup>

ดังนั้น จากความหมายของการบริการตามแนวคิดของนักวิชาการจะพบว่า มีการให้ ความหมายของการบริการไว้หลากหลาย อย่างไรก็ตามผู้วิจัยสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง

<sup>3</sup>วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์, การตลาดธุรกิจบริการ (กรุงเทพฯ : บริษัท เอช.เอ็น.กรุ๊ป จำกัด, 2547), 14.

<sup>4</sup>สุดาควง เรืองรุจิระ, หลักการตลาด, พิมพ์ครั้งที่ 9 (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ประกายพริ้ง, 2543), 316.

<sup>5</sup>คำานวน ประสมผล, สร้างวัฒนธรรมการบริการ (กรุงเทพฯ : นำอักษรการพิมพ์, 2547), 84.

<sup>6</sup>สุขุม นวลสกุล, อ้างถึงในอุษณีย์ พงษ์สัมฤทธิ์, “ความพึงพอใจในบริการแผนก ผู้ป่วยนอก ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี” (สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศิลปากร , 2548), 8.

การปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการ การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้

การบริการ เป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานรัฐ ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม เพราะคุณสมบัติของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่าไปสู่ความสำเร็จของหน่วยงาน โดยคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักบริการ คือต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการ ทั้งภายในขอบเขตงาน มีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือยินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ลูกค้ามาขอรับบริการจะไม่ใช่งานที่รับผิดชอบโดยตรง โดยไม่คิดว่าเป็นงานของใครคนใดคนหนึ่งแต่ตระหนักเสมอว่าเป็นงานขององค์กรโดยรวม<sup>7</sup>

สมชาติ กิจยรรยง ได้กล่าวถึงคุณสมบัติของนักบริการหรือผู้ให้บริการคือ “SERVICE”

**S – SMILING** คือมีความยิ้มแย้ม

**E – EARLY-RESPONSE** มีความตอบสนองที่รวดเร็ว

**R – RESPECTFULL** แสดงความนับถือให้เกียรติ

**V – VOLUNTARINESS MANNER** เต็มใจหรือสมัครใจในงานบริการ

**I – IMAGE ENHANCING** รักษาภาพลักษณ์ในองค์กร

**C – COURTESY** อ่อนโยน สุภาพ มารยาท

**E – ENTHUSIASM** กระตือรือร้น กระฉับกระเฉง

หรือในอีกมุมมองหนึ่งของการบริการ “SERVICE” คือ

**S-SERVICE CONCEPT** มีความเข้าใจในงานบริการ หรือมีมโนธรรมในงานบริการที่แจ่มชัด ถือเป็นหน้าที่

**E- ENTHUSIASM** มีความกระตือรือร้นในการทำงานบริการด้วยจิตใจอันมุ่งมั่น ทนทานและตั้งใจผู้ใช้บริการ

**R-READINESS** อยู่ในสภาพที่มีความพร้อม คือ เตรียมพร้อม

**- RAPIDNESS** ยินดีที่จะให้การบริการ ด้วยความฉับไว

**V-VALUES** สร้างคุณค่าในการให้บริการให้กับผู้ใช้บริการ

**I-INTERESTING** ให้ความสนใจและเอาใจใส่ดูแล

---

<sup>7</sup>สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน (กรุงเทพฯ : บริษัท สุขุมวิทมิเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด, 2548), 18.

- IMPRESSIVE	สร้างความประทับใจในการให้บริการ
C-CORRECTIVENESS	มีความแม่นยำ ถูกต้อง ในการให้ข้อมูลผู้ให้บริการ
- COURTESY	มีไมตรีจิตมีมารยาท ความอ่อนตัวและหวังดีที่ได้ให้บริการ
E-ENDURANCE	มีความอดทนอดกลั้นหรือมีพลังทนทานต่ออารมณ์หรือความรู้สึกผู้ให้บริการ
- EMOTIONAL CONTROL	รู้จักควบคุมหรือระงับอารมณ์
S-SINCERITY	มีความจริงใจที่จะให้บริการ
- SMILING	แสดงออกในการบริการด้วยรอยยิ้ม หรือใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส <sup>8</sup>

และสมชาติ กิจยรรยง ยังได้กล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการ ควรมีดังนี้

1. รักงานบริการ คือมีชีวิตจิตใจที่ชอบให้บริการ ชอบช่วยเหลือดูแลปกป้องคุ้มครองให้ผู้ให้บริการอบอุ่น
2. รู้งานรู้หน้าที่ คือมีความรอบรู้ในรายละเอียดวิธีการปฏิบัติงาน และรู้รอบในเรื่องของธุรกิจที่ใกล้เคียงกัน
3. มีความกระตือรือร้น คือมีความคล่องตัวในการให้บริการช่วยเหลือ ดูแล หรือเอาใจใส่ด้วยความทะมัดทะแมงและกระตือรือร้น
4. อดทน สนใจ คือเป็นผู้ที่บริการให้กับผู้ให้บริการด้วยความอดทนต่อสภาพหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ เช่น อดทนต่อการตำหนิ ต่อว่า ร้องเรียน หรือคำบ่น
5. มีอัธยาศัยไมตรี คือเป็นผู้ที่มีไหวพริบในการบริการ เพื่อให้บริการด้วยมิตรภาพที่ดี ซึ่งเราจะต้องรู้จักสังเกต หรือสอบถามปัญหาหรือความต้องการของผู้ใช้บริการ
6. มีความยิ้มแย้มแจ่มใส คือเป็นผู้ที่มีความร่าเริงสดใสในการที่จะให้บริการด้วยบรรยากาศที่ดีและมีความราบรื่น
7. มีไหวพริบปฏิภาณ คือต้องรู้จักแก้ไขปัญหาและปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ จากผู้ให้บริการ ที่เราไม่คาดว่าจะเป็น
8. ประสานงานเป็นเลิศ คือความสัมฤทธิ์ผลในการบริการ เกิดจากทีมงานที่มีการประสานให้เป็นเลิศ จากตัวบุคคล จากแผนกหรือฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องสัมพันธ์กัน

---

<sup>8</sup>สมชาติ กิจยรรยง , ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธีระป้อมวรรณกรรม,2544), 138-139.

9. เกิดความจดจำ โดยส่วนใหญ่เราใช้ข้อมูลจากการบันทึกเอกสารหรือคอมพิวเตอร์รวบรวมข้อมูล หรือช่วยจำแทนเรา

10. น้ำใจงดงาม ซึ่งบางองค์กรตั้งเป็นวัฒนธรรมหรือคำขวัญในการบริการที่สร้างน้ำใจให้กับผู้ใช้บริการ เช่น “ยิ้มงาม ถามไถ่ ชูระสิ่งใด เต็มใจ” เป็นต้น<sup>9</sup>

### แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ไพรด์ และเฟอร์เรล (Pride and Ferrell) กล่าวถึง ลักษณะพื้นฐานของการบริการไว้ 4 ประการ คือ

1. บริการไม่มีตัวตน (intangibility) ตัวบริการนั้นเป็นนามธรรม ผลลัพธ์ออกมาในรูปของผลงาน (performance) มิใช่ตัวสินค้า (product) จึงมีอาจจับต้องหรือมองเห็นได้ จะนับวัดหรือนำมาทดสอบโดยตรงไม่ได้ ทำให้ยากแก่การประเมินและตรวจสอบคุณภาพ

2. บริการไม่สามารถถูกแบ่งแยกได้ (inseparability) การผลิต การส่งมอบ และการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อมกัน ผู้รับบริการจะมีส่วนร่วมอย่างมากในกระบวนการผลิต จึงมีบทบาทอย่างสำคัญในการผลิตบริการที่มีคุณภาพและมักต้องเข้าไปเกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคลากรของหน่วยงานที่ให้บริการเป็นจำนวนมาก

3. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) เมื่อการผลิตและการส่งมอบบริการเกิดขึ้นพร้อมกัน จึงไม่สามารถผลิตไว้ล่วงหน้า แล้วเก็บรักษาไว้เพื่อส่งมอบหรือจำหน่ายภายหลังเหมือนสินค้า ดังนั้นเมื่อมีการจัดสรรทรัพยากรและเตรียมความสามารถในการผลิตบริการไว้แล้ว ไม่มีผู้มารับบริการ ทรัพยากรที่ใช้นั้นก็สูญเปล่า สถานการณ์เช่นนี้ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่มีงานทำ และไม่ทำให้เกิดผลผลิตการควบคุมประสิทธิภาพจึงทำได้ยาก

4. บริการมีความหลากหลายในตนเอง (variability or heterogeneity) คุณภาพการบริการอาจเปลี่ยนไปได้ เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ผลิตหรือผู้ใช้บริการ ผู้รับบริการ เวลา สถานที่ หรือสิ่งแวดล้อม ทำให้ความสม่ำเสมอ (consistency) เกิดขึ้นได้ยาก สิ่งที่ผู้ให้บริการต้องการให้อาจไม่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้รับ เนื่องจากการรับรู้หรือความเข้าใจไม่ตรงกัน<sup>10</sup>

<sup>9</sup>เรื่องเดียวกัน, 42-43.

<sup>10</sup>M. Pride and O.C.Ferrell , Marketing, 5<sup>th</sup> ed. Boston, Blackwell Scientific, 1987, 630-632. อ้างถึงในอำเภอไพรัตน์ พูลสวัสดิ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี” (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพยาบาลศาสตรมหาวิทาลัยบูรพา, 2545), 17.

สมิต สัจฉกร ได้กล่าวถึง ลักษณะของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการ คนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดีเพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการ คนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานก็เป็นงานบริการ ให้การสนับสนุนการปฏิบัติการ (operation support) ทั้งในด้านงานภายนอกและด้านงานภายใน เพื่อสนับสนุนให้งานของฝ่ายต่าง ๆ บรรลุผล งานสำนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร งานเอกสาร ได้ตอบการรับเรื่องและการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและกับหน่วยงานภายนอก และเรื่องด้านธุรการทั่วไป ซึ่งเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานทุกหน่วยในองค์กร

งานต้อนรับ เป็นงานบริการที่สร้างความรู้สึกระทึกใจ เมื่อมีผู้มาติดต่อเกี่ยวข้องกับทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ การต้อนรับเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรง เพราะจะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำชี้แจงตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อหรือลูกค้า ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม<sup>11</sup>

สมิต สัจฉกร ยังกล่าวอีกว่า หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจให้ความสำคัญ การบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะต้องให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือการปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัย ก็ได้รับเพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับ

<sup>11</sup>สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, 18.

สถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้า และสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณา โดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอ จะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการ ว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายให้แก่บุคคลอื่นด้วย<sup>12</sup>

### มุมมองการให้บริการของภาคเอกชน

เป็นแนวคิดหลักในการนำมาปรับใช้กับการบริการของหน่วยงานรัฐในปัจจุบัน กำหนดให้ “การบริการ” เป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจที่จะส่งมอบบริการ การใช้บริการจะเกิดขึ้นในพื้นที่ที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่การให้บริการเกิดขึ้น สิ่งที่แตกต่างกันในการให้บริการขององค์กร เอกชนและรัฐบาลนั้นคือ องค์กรเอกชนเน้นการบริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของลูกค้า ผู้รับบริการ และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การตรงต่อเวลา
2. ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน โดยการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการ
3. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ ไม่ยึดกฎระเบียบมาก จนทำให้ละเลยวัตถุประสงค์ สามารถปรับบทบาทได้ตามความเหมาะสมของงาน
4. ความเฉพาะเจาะจง สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าในทุกกลุ่มอย่างเจาะจง
5. มีความเป็นพลวัต มีการปรับปรุงตลอดเวลา ไม่ยึดรูปแบบการทำงานที่เหมือนเดิม ไม่ยึดรายละเอียดงานจนไม่ยอมทำงานอื่นที่นอกเหนือจากงานของตน มีพลวัตในนโยบาย การบริการ โดยมีนโยบายออกมาอย่างเจาะจง และปรับให้เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงในทุกยุค ทุกสมัย ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

คุณภาพของการบริการ ในภาคเอกชนสามารถวัดคุณภาพของการบริการได้ด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น และวัดเป็นตัวเลขได้ เรียกว่า “ดัชนีวัดความพอใจของลูกค้า” หรือค่า CSI : Customer Satisfaction Index โดยเปรียบเทียบสัดส่วน ระหว่าง การบริการที่ลูกค้าได้รับจริง ๆ กับความคาดหวังในบริการที่ได้รับ<sup>13</sup>

<sup>12</sup>สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, 173-174.

<sup>13</sup>สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คู่มือแนวทางการดำเนินการในการ บริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน, 19.

### มุมมองการให้บริการของภาครัฐ

มุมมองการให้บริการของภาครัฐ มีความหมายมากกว่าคำว่าบริการที่ใช้ในภาคเอกชน ที่มักจะหมายถึง การให้บริการแก่ลูกค้าเพื่อแลกกับค่าบริการ แต่บริการของรัฐ มีทั้งบริการที่คล้ายภาคเอกชน เช่น การบริการทางการแพทย์ การบริการทางการศึกษา การรับชำระค่าน้ำประปา ไฟฟ้า โทรศัพท์ และที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการบังคับใช้กฎหมาย นอกจากนี้ยังรวมถึง การบริการที่จัดขึ้นเพื่อก่อให้เกิดความสงบเรียบร้อยและความเป็นธรรมในสังคม การให้บริการของรัฐนั้นต้องระมัดระวัง ไม่ให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในระหว่างผู้เกี่ยวข้องและรัฐเองด้วย ขณะเดียวกันก็ต้องให้บริการที่รวดเร็ว และเป็นสิ่งที่พึงพอใจของประชาชน สำหรับคำว่า “ลูกค้า” ในระบบราชการนั้น ครอบคลุมถึง หน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานท้องถิ่น ประชาชนและภาคเอกชน<sup>14</sup> สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน ได้ให้แนวคิดพื้นฐานและเกณฑ์มาตรฐานของระบบมาตรฐาน ระบบบริการภาคเอกชนและประชาชนที่ดีในภาครัฐ คือ ภาครัฐจะมีการบริการภาคเอกชนและประชาชนที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ลดภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ ทั้งค่าใช้จ่าย ระยะเวลา ระยะเวลา ผู้มาใช้บริการได้รับประโยชน์สูงสุด ดังนั้น ระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน มีสาระสำคัญที่ครอบคลุมมิติต่าง ๆ ของการให้บริการที่เป็นเลิศของภาครัฐเป็นเกณฑ์มาตรฐาน 10 เกณฑ์ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพ หน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้บริการแก่ภาคเอกชนด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิผล สร้างมาตรฐานในการให้บริการ โดยพยายามทำให้ต้นทุนในการบริการลดลง ใช้กำลังคนเท่าเดิมในขณะที่มีผลงานเพิ่มขึ้น ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ประหยัดค่าใช้จ่ายของประชาชน และประชาชนได้ประโยชน์สูงสุด

2. คุณภาพ หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการแก่ภาคเอกชนและประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยความรวดเร็วและรอบคอบ สร้างความพึงพอใจและสนองความต้องการแก่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุด เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่แน่นอนและเกิดผลสัมฤทธิ์

3. ความทั่วถึง หน่วยงานภาครัฐจะต้องกระจายทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยจะต้องครอบคลุมพื้นที่เป้าหมาย กลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่มรวมถึงประชาชนทั่วไป ผู้ว่างงาน นักเรียน ทหารปลดประจำการ คนพิการ ผู้พิการและผู้ประกอบการ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำของสังคม และจะต้องขยายผลไปสู่พื้นที่ใกล้เคียงอีกด้วย

<sup>14</sup> เรื่องเดียวกัน, 19-20.

4. ความเสมอภาค หน่วยงานของรัฐจะต้องอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตสำนึกในการให้บริการแก่ประชาชน โดยวางตนเป็นกลางแก่ทุกฝ่าย เพื่อลดช่องว่างความไม่เท่าเทียมกันของสังคม ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงเชื้อชาติ เพศ ฐานะทางสังคม ใครมาก่อนได้รับบริการก่อน

5. ความเป็นธรรม หน่วยงานภาครัฐจะต้องให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกพื้นที่ โดยปราศจากความลำเอียง ไม่มีอคติ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ขยายโอกาสให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการรับบริการ

6. การตอบสนองความต้องการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบงานที่เน้นการปฏิบัติงานได้จริง มีความสัมฤทธิ์ผลและสรรหาบุคลากรทำหน้าที่เป็นตัวแทนประชาชน รู้ถึงปัญหาที่แท้จริง สร้างความศรัทธา ไม่ผลักระงับให้แก่ประชาชน รวมทั้งสร้างความสะดวกสบาย และความเป็นธรรมในการให้บริการประชาชนด้วย

7. การตอบสนองต่อความพึงพอใจ หน่วยงานภาครัฐจะต้องทำการสำรวจความต้องการ รับฟังความคิดเห็น และรับรู้ถึงสภาพปัญหาต่าง ๆ ของประชาชนในแต่ละพื้นที่เพื่อที่จะให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับกลุ่มเป้าหมาย

8. ความต่อเนื่อง หน่วยงานภาครัฐจะต้องสามารถให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอน รวมทั้งสร้างทางเลือกการให้บริการที่หลากหลายแก่ประชาชน โดยการใช้เครือข่ายที่ภาครัฐประสานงานกับภาคเอกชน ตลอดจนพัฒนารูปแบบการบริการประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับความพอใจ

9. ความสะดวก หน่วยงานภาครัฐจะต้องสร้างระบบบริการ โดยเน้นความสะดวกสบาย มีความพร้อมเพียงของข้อมูลสร้างอุดมการณ์ในการรับใช้ประชาชน ให้เกิดขึ้นภายในจิตใจของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมที่จะบริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เป็นกันเอง

10. ความพร้อมในการให้บริการ หน่วยงานภาครัฐจะต้องพัฒนาบุคลากรให้มีจรรยาวิชาชีพ มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องานและต่อประชาชน ปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีคุณภาพ ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา โดยการให้บริการอย่างไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย ด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และยิ้มแย้มแจ่มใส<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup>สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, การพัฒนาคุณภาพบริการประชาชน (นนทบุรี: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2548), 52-54.

โดยเกณฑ์ทั้ง 10 เกณฑ์ต่างมีความหมาย และมีรายละเอียดมากกว่าภาคเอกชน ซึ่งคุณภาพของการบริการวัดด้วย “ความประทับใจ” หรือ “ความสุขใจ” ของผู้รับบริการเป็นเบื้องต้น<sup>16</sup>

### ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญของลูกค้าซึ่งในหลาย ๆ องค์กรก็ยังคงใช้อยู่ มหาตมะ คานธี ได้กล่าวไว้ว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด ที่มาเยือนเราในสถานที่นี้ เขาไม่ได้ฟังเรา เราต่างหากที่จำเป็นต้องฟังเขา เขาไม่ได้ขัดจังหวะการทำงานของเรา หากแต่การรับใช้เขา คือวัตถุประสงค์ของงานเรา เขาไม่ใช่บุคคลภายนอก เขาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจนั้นทีเดียว ในการรับใช้เขา เราไม่ได้ช่วยอะไรเขาเลย เขาเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา โดยให้โอกาสแก่เราที่จะรับใช้เขา”<sup>17</sup>

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ เป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร
2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

**บริการที่ดี** จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ความคิด และความรู้สึกทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก คือความชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้ (1) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ (2) มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ (3) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก (4) มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน (5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้นำมาใช้บริการเพิ่มขึ้น (6) มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ (7) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

**บริการที่ไม่ดี** จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้ (1) มีความรังเกียจ

<sup>16</sup>สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน, 20.

<sup>17</sup>มหาตมะ คานธี, อ้างถึงในสมชาติ กิจยรรยง, ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมกมลการพิมพ์, 2546), 42-43.

ตัวผู้ให้บริการ (2) มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ (3) มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก (4) มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน (5) มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก (6) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี<sup>18</sup>

สมิต สัจฉกร ได้แบ่งประเภทของบริการได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่

1) การบริการโดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเฉพาะหน้า เช่น ขยายของให้ หีบห่อให้จัดส่งให้

2) การบริการทางอ้อม เป็นการดำเนินการที่เป็นประโยชน์โดยไม่ได้สัมผัสเกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย<sup>19</sup>

สุดาตวง เรื่องรุจิระ กล่าวว่าธุรกิจบริการสามารถจำแนกประเภทตามลักษณะของธุรกิจได้ดังนี้

1. ที่อยู่อาศัย (housing) การเช่าสถานที่ต่าง ๆ บ้าน พื้นที่ท่าเกษตร พื้นที่โรงงาน อุตสาหกรรม ร้านค้า หอพัก อพาทเมนต์ คอนโดมิเนียม โรงแรม บ้านพักตากอากาศ

2. บริการเกี่ยวกับครัวเรือน (household operations) ไฟฟ้า น้ำประปา บริการซ่อมแซมบ้านและเครื่องใช้ต่าง ๆ ในบ้าน บริการจัดสวน บริการทำความสะอาดบ้าน บริการซักรีดเสื้อผ้า การจ้างคนรับใช้มาทำงานต่าง ๆ ในบ้าน จ้างแม่ครัวมาทำอาหารให้

3. บริการเกี่ยวกับการบันเทิง การพักผ่อน (entertainment and recreation) กิจการบันเทิงทุกประเภท โรงภาพยนตร์ สถานบันเทิง ไนท์คลับ คาราโอเกะ สวนสนุก สนามกีฬาทุกประเภท สระว่ายน้ำ สวนสัตว์ คอนเสิร์ต ละคร การแข่งขันกีฬา บริการนำเที่ยว รวมทั้งกิจการให้บริการซ่อมแซม หรือให้เช่าอุปกรณ์กีฬา หรืออุปกรณ์ในการพักผ่อนต่าง ๆ

4. บริการส่วนบุคคล (personal care) ร้านเสริมสวย ร้านตัดผม ร้านตัดเย็บเสื้อผ้า

5. บริการด้านการแพทย์และสุขภาพ (medical and health care) โรงพยาบาล สถานพยาบาลทุกประเภท บริการพยาบาลไข้พิเศษ คลินิกหมอพื้นบ้าน ศูนย์สุขภาพต่าง ๆ ศูนย์รับเลี้ยงเด็กก่อนศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ ศูนย์กายภาพบำบัด การนวดแผนโบราณ

6. บริการด้านการศึกษา (private education) สถานศึกษาของเอกชน ทั้งระดับอนุบาลถึงระดับมหาวิทยาลัย โรงเรียนสอนกวดวิชา โรงเรียนสอนพิเศษเฉพาะวิชาภาษาอังกฤษ คอมพิวเตอร์ พิมพ์ดีด หรือศิลปะต่าง ๆ วิชาชีพเฉพาะด้าน ซ่อมโทรทัศน์ จัดดอกไม้ เป็นต้น

<sup>18</sup>สมิต สัจฉกร, การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ, 14-15.

<sup>19</sup>เรื่องเดียวกัน, 19.

รวมถึงหน่วยงานที่ให้คำแนะนำปรึกษาหรือรับผิดชอบจัดหาที่เรียนในต่างประเทศ บริการด้านการฝึกอบรมต่าง ๆ

7. บริการวิชาชีพ (professional services) การให้บริการด้านบัญชี กฎหมาย วิศวกรรม ที่ปรึกษาด้านการจัดการ หรือกิจการธุรกิจที่ปรึกษาต่าง ๆ ตลอดจนการรับบริการ โครงการต่าง ๆ บริการจัดการประชุม สัมมนา จัดงานแสดงสินค้า

8. บริการด้านความปลอดภัย (security) ให้ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน บริการยามดูแลสถานที่ หน่วยรักษาความปลอดภัย การรับประกันภัยต่าง ๆ ทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

9. บริการด้านการเงิน (banking and financial services) บริการของธนาคาร บริการจากสถาบันการเงินอื่น ๆ การให้กู้ยืมเงิน การให้คำแนะนำในการลงทุนต่าง ๆ

10. บริการด้านการขนส่ง (transportation) บริการขนส่งผู้โดยสารของรถไฟ รถยนต์ประจำทาง ข ส ม ก. รถแท็กซี่ เรือด่วนเจ้าพระยา บริการสายการบินต่าง ๆ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ และบริการขนส่งสินค้า ทั้งทางบก ทางเรือและทางอากาศ และกำลังจะมีระบบขนส่งมวลชนใหม่คือ รถไฟฟ้า ที่กำลังดำเนินการก่อสร้างอยู่ การให้เช่ารถยนต์ชนิดต่าง ๆ

11. บริการด้านการสื่อสาร (communication) โทรศัพท์ ทั้งธรรมดาและมือถือ วิทยุติดตามตัว (pager) โทรสาร (FAX) การถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ติดต่อผ่าน internet หรือเครือข่ายต่าง ๆ การให้บริการสัญญาณดาวเทียมสื่อสารต่าง ๆ

นอกจากธุรกิจบริการประเภทต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ยังมีบริการที่มาจากหน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรเอกชน ที่จัดดำเนินการโดยไม่มุ่งแสวงหากำไร ได้แก่

1. บริการด้านการศึกษา : สถานศึกษาต่าง ๆ ทุกระดับ
2. บริการด้านวัฒนธรรม : พิพิธภัณฑ์ สวนสัตว์ ศูนย์วัฒนธรรมต่าง ๆ โรงละครแห่งชาติ
3. บริการด้านศาสนา : วัดต่าง ๆ โบสถ์ในศาสนาคริสต์ หรือสถานที่ในศาสนาอื่น ๆ
4. องค์กรการกุศลต่าง ๆ : เป็นกลุ่มบุคคลที่รวมตัวขึ้นเพื่อทำกิจกรรมให้บริการด้านการกุศลต่าง ๆ เช่น การจัดหาทุนเพื่อช่วยการศึกษาของผู้ด้อยโอกาส หรือจัดหาเงินและสิ่งของไปช่วยผู้ประสบภัยในโอกาสต่าง ๆ สภากาชาดไทย มูลนิธิต่าง ๆ
5. บริการด้านสังคมสงเคราะห์ : บริการด้านการวางแผนครอบครัว รมรณรงค์ป้องกันโรคเอดส์ หรือการเลิกสูบบุหรี่ รมรณรงค์บริจาคโลหิต รมรณรงค์เรื่องสิ่งแวดล้อม เรื่องความสะอาด เรื่องยาเสพติด ฯลฯ
6. บริการด้านการแพทย์ สาธารณสุข : โรงพยาบาล หน่วยงานสาธารณสุขและอนามัยต่าง ๆ

7. บริการด้านการเมือง : พรรคการเมือง นักการเมือง การรณรงค์ให้ประชาชนไปใช้สิทธิเลือกตั้ง การปฏิบัติงานขององค์กรกลาง การให้บริการที่เกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ ของหน่วยงานราชการ ฯลฯ<sup>20</sup>

### การสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล กล่าวว่า SEA Model (Service Excellence Avenue) คือเส้นทางการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 4



แผนภูมิที่ 4 เส้นทางการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศ (SEA Model)

ที่มา : พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล, เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ (กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, 2549), 42.

จากรูป SEA Model เป็นเส้นทางการตั้งครใช้ในการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศ โดยในการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศนี้เปรียบเสมือนการเดินทางบนถนน เราต้องผ่านผลัดไม้ทั้ง 5 หลักนี้ทีละหลัก เริ่มตั้งแต่หลักที่ 1 ไปจนถึงหลักที่ 5 โดยเครื่องมือที่ช่วยในการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศในแต่ละขั้นตอนต่าง ๆ มีดังนี้

1. การจัดการข้อมูลลูกค้า (customer database) ใช้เครื่องมือคือ การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management : CRM) เป็นกลยุทธ์ขององค์กรในการสร้างระบบจัดการการให้บริการลูกค้าขององค์กร เพื่อให้ลูกค้ามีความรู้สึกผูกพันกับบริการของเราไม่ต้องการเปลี่ยนไปใช้บริการของคู่แข่ง แนวทางที่ทำได้คือ การนำเอาข้อมูลของลูกค้ามาออกแบบ

<sup>20</sup> สุชาติวง เรื่องรุจิระ, หลักการตลาด, 319-321.

การให้บริการที่ตรงใจลูกค้า ตอบสนองความต้องการที่อยู่ในใจของลูกค้า ซึ่งองค์กรต้องตอบสนองความต้องการที่อยู่ในใจของลูกค้านี้ให้ดีกว่าใคร ๆ โดยเฉพาะต้องดีกว่าคู่แข่ง

2. การออกแบบบริการ (service design) ใช้เครื่องมือคือ 2.1 การบริหารประสบการณ์ของลูกค้า (Customer Experience Management : CEM) คือการนำเอาจุดสัมผัสบริการทุกจุดที่ลูกค้าจะพบในการเข้าไปใช้บริการมาพิจารณาว่า ประสบการณ์ที่ลูกค้าแต่ละรายจะได้พบนั้น อะไรบ้างที่เป็นความต้องการของลูกค้า และอะไรบ้างคือสิ่งที่องค์กรจะหามาเพิ่มเติม เพื่อสร้างประสบการณ์ให้ลูกค้ารู้สึกได้และตราตรึงไว้อยู่ในใจ สิ่งเหล่านั้นองค์กรจำเป็นต้องหาให้พบและเสนอบริการนั้น ๆ ให้แก่ลูกค้า 2.2 มาตรฐานการบริการ (service standard) เป็นการนำเอาประสบการณ์ที่องค์กรหาได้จากความต้องการของลูกค้าและสิ่งที่องค์กรเสนอเพิ่ม (ซึ่งเป็นผลที่ได้จากการทำ CEM) นั้นมาออกแบบเป็นมาตรฐานบริการ เพื่อให้พนักงานทุกคนที่ทำงานเดียวกัน ในทุกพื้นที่ส่งมอบบริการให้ลูกค้าในรูปแบบเหมือนกันในทุกเวลา

3. การปฏิบัติตามมาตรฐานบริการ (service operation) ใช้เครื่องมือคือ

3.1 กระบวนการทำงาน คือการตรวจติดตามในกระบวนการทำงานว่าพนักงาน/เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานบริการ (service standard) ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ เพื่อรักษาระดับการให้บริการให้คงที่อยู่เสมอ โดยการใช้หลาย ๆ วิธีประกอบกัน เช่น 1) ใช้ระบบคอมพิวเตอร์เก็บข้อมูล เช่น เวลาที่ให้บริการ จำนวนลูกค้าที่ให้บริการ และเวลาที่ลูกค้ารอคอย เป็นต้น 2) หัวหน้างานเป็นผู้ตรวจ 3) มีเจ้าหน้าที่ส่วนกลางเข้าไปตรวจ 4) จ้างบริษัทภายนอกเข้าไปตรวจ 5) อื่น ๆ

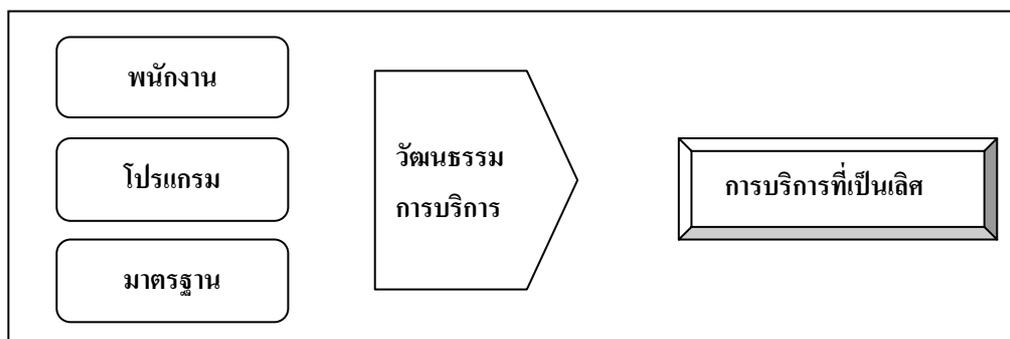
3.2 ผลการให้บริการ คือการตรวจสอบว่าผลของการให้บริการนั้นเป็นอย่างไร ลูกค้าพึงพอใจระดับใด ลูกค้าต้องการบริการอะไรเพิ่มเติม บริการอะไรที่ลูกค้าไม่พอใจ โดยการใช้วิธี 1) สัมภาษณ์ลูกค้าโดยตรง 2) โทรสอบถามลูกค้า 3) คำร้องเรียนของลูกค้า คำแนะนำของลูกค้า 4) สอบถามกลุ่มตัวอย่าง (focus group) 5) อื่น ๆ

4. การจัดการข้อร้องเรียน (complaint handling) เครื่องมือที่ใช้คือการดำเนินงานตามขั้นตอนการจัดการข้อร้องเรียน (customer handling process) ที่มีใช่เป็นการแก้ปัญหาลูกค้าให้จบไปในแต่ละวัน แต่การจัดการข้อร้องเรียนเป็นการนำเอาคำร้องเรียนนี้มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบ พัฒนาขั้นตอนการให้บริการส่งมอบให้ลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น

5. การปรับปรุงมาตรฐานบริการ (service improvement) เครื่องมือที่ใช้คือ 5.1 ดัชนีความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction Index : CSI) เป็นการนำเอาค่าความพึงพอใจของลูกค้าและเสียงจากลูกค้า มาทำการพัฒนาระบบงาน พัฒนาบริการใหม่ ๆ และยกระดับมาตรฐานบริการให้มีความสูงขึ้นไป 5.2 การสร้างนวัตกรรมบริการ (service innovation) เป็นการคิดหาบริการในรูปแบบใหม่ ๆ ที่แตกต่างจากปัจจุบัน เพื่อเป็นการต่อยอดธุรกิจให้ธุรกิจมีการขยับตัวอยู่

ตลอดเวลา 5.3 การจัดการอย่างมีคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (Total Quality Management : TQM) โดยนำ TQM Concepts และเครื่องมือที่จำเป็นมาใช้ในการปรับปรุงงาน สินค้าและบริการให้มีคุณภาพ เพื่อให้ลูกค้า พนักงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ เกิดความพึงพอใจ โดยพนักงานทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในกิจกรรมนี้ 5.4 การปรับปรุงกระบวนการการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Continuous Process Improvement : CPI) เป็นกิจกรรมที่ทำให้พนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานจัดตั้งทีมงานในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการในการทำงานให้ดีขึ้นกว่าเดิม เช่น เวลาในการทำงานลดลง ขั้นตอนการทำงานลดลง ลูกค้าพึงพอใจมากขึ้น ต้นทุนบริษัทลดลง รายได้บริษัทเพิ่มขึ้น เป็นต้น<sup>21</sup>

ปัจจัยหลักที่ช่วยเป็นเกณฑ์ในการสร้างระบบบริการที่เป็นเลิศ (4S to service excellence) ในองค์กรได้นำไปประยุกต์ใช้ ปรากฏดังแผนภูมิที่ 5



แผนภูมิที่ 5 4 ปัจจัยสู่ความสำเร็จในบริการที่เป็นเลิศ

ที่มา : พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล, เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ (กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2549), 116.

1. พนักงาน (staff) ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของทั้ง 4 ข้อ เพราะธุรกิจบริการจะเกิดขึ้นไม่ได้หากปราศจากพนักงานผู้ให้บริการลูกค้า พนักงานเป็นผู้มีคุณค่าที่สุดในธุรกิจบริการ เป็นผู้สร้างมูลค่าเพิ่มต่าง ๆ ในธุรกิจ เพราะรูปแบบธุรกิจบริการจะใช้เครื่องจักรและเครื่องมือเป็นเพียงแค่สิ่งที่จะช่วยเสริมงาน ซึ่งหาซื้อที่ใดก็ได้ แต่บุคลากรในองค์กรเราไม่สามารถใช้เงินซื้อมาได้ ต้องคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติมาฝึกฝนและพัฒนาความรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น และการดูแลให้เขารักองค์กรและอยู่คู่กับการพัฒนาขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

<sup>21</sup>พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล, เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ (กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2549), 42-45.

2. โปรแกรมซอฟต์แวร์ (software) คือเครื่องมือที่ใช้ช่วยในการทำงานของพนักงาน เช่น ค้นหา ข้อมูลลูกค้า แสดงข้อมูลเพื่อตอบคำถามของลูกค้า นำเสนอบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองบริการให้โดนใจลูกค้าในแต่ละบุคคล ใช้บริการระบบงานโดยรวมสามารถแสดงถึงขั้นตอนต่าง ๆ ว่าจุดใดให้บริการเร็ว / ช้า จุดใดใช้คนมาก / น้อย ต้นทุนในแต่ละขั้นตอนเป็นเท่าใด โปรแกรมซอฟต์แวร์ สามารถช่วยทำงานให้รวดเร็วและง่าย ในการบริหารจัดการสามารถใช้ซอฟต์แวร์ประมวลผลตามเป้าหมายที่เราตั้งไว้ได้ทันที

3. มาตรฐานการทำงาน (standard) คือสิ่งที่บอกว่าพนักงานต้องทำงานอะไรบ้างตามขั้นตอน โดยทั่วไปมักแสดงอยู่ในรูปของเอกสาร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนเห็นเป็นภาพเดียวกัน เข้าใจตรงกัน ใช้สำหรับอบรมพนักงานใหม่ก่อนเข้างาน หรือองค์กรบางแห่งมาตรฐานการทำงานก็อยู่ในรูปแบบของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ คือหน้าจคอมพิวเตอร์จะบังคับให้พนักงานปฏิบัติตามมาตรฐาน หากไม่ทำจะเข้าไปหน้าจถัดไปไม่ได้ การจัดทำมาตรฐานการทำงานนี้เป็นหลักการและแนวทางเพื่อให้พนักงานอยู่ในแนวทางที่บริษัทอยากให้เป็น ซึ่งมาตรฐานการทำงานไม่สามารถครอบคลุมการทำงานได้ทั้งหมด เช่น การยิ้มแย้ม ความสุภาพ หรือการตัดสินใจ ในการให้สิทธิประโยชน์แก่ลูกค้า เรื่องเหล่านี้จะอยู่ในดุลยพินิจของตัวพนักงานเอง แนวทางที่ช่วยในการให้พนักงานรู้จักมาตรฐานการทำงานที่เป็นเรื่องของอารมณ์ความรู้สึกก็คือ การทำตัวอย่างให้พนักงานเห็น เช่น จัดทำ VCD ให้พนักงานเห็นตัวอย่างที่ดีในการยิ้มแย้ม ความสุภาพ การแต่งกาย การพูดจา การไหว้ การโต้ตอบลูกค้าอย่างเป็นธรรมชาติ ก็จะช่วยให้พนักงานเข้าใจได้ง่ายขึ้น และเมื่อไปปฏิบัติงานก็พบกับสภาพแวดล้อมที่มีมาตรฐาน หัวหน้าและผู้จัดการที่เป็นต้นแบบก็จะสามารถกลมกลืนเข้ากับเพื่อนร่วมงานในหน้าที่ที่มีมาตรฐานเดียวกันได้

4. วัฒนธรรมการบริการ (service culture) กล่าวได้ว่าเป็นผลจากการทำงานของ S ใน 3 ตัวแรก ก็คือ Staff Software และ Standard หากองค์กรดำเนินการอย่างต่อเนื่องใน 3 ตัวแรกนี้ก็จะทำให้เกิดการหล่อหลอมของพนักงานที่ปฏิบัติงานแบบนี้จนเคยชิน และเป็นนิสัยคล้าย ๆ กันทุกคน ย่อมทำให้เกิดวัฒนธรรมในองค์กรที่มีการบริการเป็นรูปแบบเดียวกัน การสร้างวัฒนธรรมการบริการแบบนี้แน่นอนว่าต้องใช้ระยะเวลาไม่สามารถสร้างเสร็จภายใน 1 ปี เราต้องทำอย่างต่อเนื่อง หมั่นธำรงรักษาให้มืออย่างต่อเนื่อง

ทั้ง 4 ปัจจัยนี้ ต้องหมั่นดูแลแลทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องย่อมจะส่งผลให้เกิดคำว่า “บริการที่เป็นเลิศ (service excellence)” ซึ่งคำนี้มันสะท้อนถึงแบรนด์ในองค์กรของเรา อันจะเป็นมูลค่าที่เหนือกว่ามูลค่าราคาในการบริการแต่เป็นมูลค่าของแบรนด์ในองค์กรนั้น ๆ และเป็นสิ่งจูงใจที่ลูกค้าจะบอกต่อ เสียงที่จะบอกว่างค์กรของเราเป็นองค์กรที่มีบริการที่เป็นเลิศ

มิใช่เป็นเสียงที่พูดกันเองภายในองค์กร หากแต่ต้องเป็นเสียงจากลูกค้าที่จะบอกว่าเราเป็นองค์กรบริการที่เป็นเลิศ<sup>22</sup>

### ความหมายของคุณภาพบริการ (service quality)

พาราสุรามันและคณะ(Prarsuraman , Zeithnmal and Berry)ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการ หมายถึง ความคาดหวัง หรือความต้องการของลูกค้าที่ได้รับจริงจากการใช้บริการ<sup>23</sup>

วิลล์และอเบลล์ (While and Abels) ให้นิยามคุณภาพบริการว่า หมายถึงการพิจารณาเกี่ยวกับความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด<sup>24</sup>

วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์ กล่าวว่า คุณภาพบริการหมายถึง “ความพอใจของลูกค้าหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ คุณภาพหมายถึง การให้บริการได้ตรงตามที่ลูกค้าคาดหวัง”<sup>25</sup>

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า และระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า รวมทั้งระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว<sup>26</sup>

ปียพรรณ กลั่นกลิ่น ให้ความหมายว่า คุณภาพบริการ คือ การส่งมอบการบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ<sup>27</sup>

<sup>22</sup>เรื่องเดียวกัน, 116-120.

<sup>23</sup>A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, Five Imperatives for Improving Service Quality (Sloan Management Review ,1990), 29-38.

<sup>24</sup>M.D., White and E.G. Abels, Measuring service Quality in special Libraries : Lessons from service marketing (Special Library Winter, 1995), 37.

<sup>25</sup>วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์, การตลาดธุรกิจบริการ (กรุงเทพฯ : บริษัท เอช.เอ็น.กรุ๊ป จำกัด,2547), 270.

<sup>26</sup>วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, คุณภาพในงานบริการ 1, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น),2542), 14.

<sup>27</sup>ปียพรรณ กลั่นกลิ่น, “คุณภาพบริการ” วารสารวิทยาการจัดการ ,(ม.ป.ท.,2544), 58-66.

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล กล่าวว่า คุณภาพ หมายถึง สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้าพึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อพวกเขาได้ใช้สินค้า หรือบริการจากเรา<sup>28</sup>

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล กล่าวว่า การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (service quality) มิใช่เป็นการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า แต่เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ<sup>29</sup>

จากความหมายของคุณภาพบริการตามแนวคิดของวิชาการต่าง ๆ จะพบว่ามีการให้ความหมายของคุณภาพบริการไว้หลากหลาย ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปคุณภาพบริการ หมายถึง การบริการที่ตอบสนองความต้องการตามความคาดหวังของผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

### การให้บริการสาธารณะ

เวเบอร์ (Weber) ได้ให้ทรรศนะไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือเป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์ และไม่มีอคติหรือเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน<sup>30</sup>

มิลเลท (Millett) ได้กล่าวว่า ความสำคัญอันดับหนึ่งของการจัดการภาครัฐ คือ การให้บริการที่น่าพึงพอใจ (satisfactory service) ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ประการที่สามารถนำมาวัดคุณภาพการให้บริการดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐในการให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

<sup>28</sup>พิพัฒน์ ก้องกิจกุล , คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมการพิมพ์,2547), 20.

<sup>29</sup>พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล, เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ , 29.

<sup>30</sup>Max Weber, The Theory of social and economic organization (New York : The Free Press, 1966), 340.

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องทันเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ทันเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายความว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนการให้บริการเหมาะสม ความเสมอภาคหรือการทันเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) หมายความว่า การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการเป็นหลัก จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ การบริหารจัดการจะต้องจัดจ้อยู่ในงาน พร้อมเสมอและเตรียมพร้อมที่จะทำงานตามความต้องการของประชาชน การจัดการศึกษาให้แก่นักเรียนในโรงเรียนรัฐบาลไม่ไห้การศึกษาปีเว้นปี พวกเขาจะต้องได้รับการศึกษาในทุก ๆ ปี การบริการของตำรวจจะต้องบริการ 24 ชั่วโมง การให้บริการประชาชนจะต้องมีอยู่อย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (progressive service) หมายความว่า การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลของการปฏิบัติงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม<sup>31</sup>

อีลิฮูและดานีต (Elihu and Danet) กล่าวถึงหลักการพื้นฐานของการให้บริการที่ควรปฏิบัติ มีหลักสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. การปฏิสัมพันธ์ต่อกันเฉพาะเรื่องงาน (specificity) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการให้อยู่ในขอบเขตของเรื่องการบริหารขณะปฏิบัติงาน

2. การให้บริการในลักษณะเป็นทางการ (universality) เป็นการที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการในลักษณะเป็นทางการโดยไม่ยึดถือความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง อาจทำให้เสียภาพพจน์ได้ ผู้ให้บริการจะต้องยึดถือการให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

---

<sup>31</sup>John D. Millett, Management in the Public Service : The Quest For Effective Perference (New York : McGraw-Hill Book Company, 1954), 397-400.

3. การวางตนเป็นกลาง (affective neutrality) เป็นการที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างสุ่ม โดยระวังรักษารามณ์ส่วนตัวไม่ให้ก่อให้เกิดการกระทำที่ไม่เหมาะสมต่อผู้รับบริการ<sup>32</sup>

### การประเมินคุณภาพบริการด้วยเครื่องมือ SERVQUAL

ในปี ค.ศ. 1985 พาราสุรามันและคณะ(Prarsuraman , Zeithnmal and Berry) ได้สร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการเรียกว่า SERVQUAL เป็นเครื่องมือที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับว่าเป็นมาตรฐานของการประเมินคุณภาพบริการทางการตลาด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการหาช่องว่างระหว่างความคาดหวังและบริการที่ผู้ใช้ได้รับจริงจากการใช้บริการ เครื่องมือ SERVQUAL ได้มีการนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพบริการในแวดวงธุรกิจและบริการต่าง ๆ เช่น ธนาคาร โรงแรม ภัตตาคาร โรงงานอุตสาหกรรม โรงพยาบาล การศึกษา ห้างสรรพสินค้าอื่น ๆ ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน ประกอบด้วย

1. ลักษณะทางกายภาพ (tangible) คือสภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ ได้แก่ อาคารสถานที่ การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น
2. ความน่าเชื่อถือของการบริการ (reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามคำสัญญาที่มีให้ไว้อย่างมีคุณภาพและมีความถูกต้อง
3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) คือ การแสดงออกด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมจะให้บริการลูกค้าในทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) คือ การมีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบ
5. ความมีอัธยาศัย (courtesy) คือ ความมีไมตรี มีความสุภาพ ให้เกียรติผู้อื่น มีความจริงใจและมีน้ำใจ ความเป็นมิตรและมีมนุษยสัมพันธ์
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) คือ มีการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการต่อผู้ใช้ รวมทั้งมีการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ
7. ความปลอดภัย (security) คือ การสร้างความมั่นใจเพื่อให้เกิดความปลอดภัยโดยปราศจากอันตรายในการมาใช้บริการ และจากสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) คือ การติดต่อเข้ารับบริการได้ด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก

---

<sup>32</sup>Katz Elihu and Brenda Danet, Bureaucracy and the Public (New York : Basic Books Inc., 1973), 5.

9. การติดต่อสื่อสาร (communication) คือ การให้ข้อมูลและข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ โดยสามารถสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ

10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding of customer) คือ ความพยายามค้นหาและเข้าใจความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้<sup>33</sup>

ต่อมาในปี ค.ศ. 1990 ทีมนักวิจัยชุดเดิมคือพาราสุราแมนและคณะ (Parasuraman , Zeithmal and Berry) ได้พัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือ SERVQUAL โดยมีการสำรวจการใช้เครื่องมือดังกล่าวในองค์กรธุรกิจที่มีการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ธุรกิจด้านการซ่อมแซมและบำรุงรักษา ธุรกิจการเงิน การรักษาความปลอดภัย และการบริการบัตรเครดิต ซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือ SERVQUAL ในครั้งนี้ได้กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (tangibles) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการเข้าใช้สะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

2. ความน่าเชื่อถือของการบริการ (reliability) คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ เมื่อผู้ใช้มีปัญหาจะสนใจแก้ปัญหาให้อย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้ใช้อย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) คือ ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ได้ตรงตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว และมีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ

4. ความไว้วางใจ (assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 4 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการ

---

<sup>33</sup> A. Parasuraman , Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research” , *Journal of Marketing* (1985 ) : 41-50.

สามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่าง ๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ และผู้ให้บริการมีกริยามารยาทสุภาพและเป็นมิตร

5. ความใส่ใจ (empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวข้อง 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ<sup>34</sup>

## ตารางที่ 2 สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการประเมินคุณภาพบริการ

ปัจจัย 10 ประการ สำหรับประเมิน คุณภาพบริการ	ลักษณะ ทาง กายภาพ	ความน่าเชื่อถือของ การบริการ	การตอบสนอง ความต้องการ ของผู้รับบริการ	ความ ไว้วางใจ	ความใส่ใจ
1. ลักษณะทางกายภาพ					
2. ความน่าเชื่อถือของการบริการ					
3. การตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ					
4. ความเชี่ยวชาญ 5. ความมีอัธยาศัย 6. ความน่าเชื่อถือ 7. ความปลอดภัย					
8. การเข้าถึงบริการ 9. การติดต่อสื่อสาร 10. การเข้าใจลูกค้า					

ที่มา : วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์, การตลาดธุรกิจบริการ (กรุงเทพฯ : บริษัท เอช.เอ็น.กรุ๊ป จำกัด , 2547), 274.<sup>35</sup>

<sup>34</sup> A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry, Five Imperatives for Improving Service Quality (Sloan Management Review , 1990), 29-38.

<sup>35</sup> วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์, การตลาดธุรกิจบริการ , 274.

SERVQUAL เป็นการวัดความพึงพอใจของลูกค้าที่มีการบริการคุณภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งพัฒนาโดย พาราสุราแมนและคณะ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) โมเดล SERVQUAL เป็นเสมือนเครื่องมือที่ช่วยในการทำวิจัยหาคุณภาพบริการจากลูกค้า ลูกค้าสามารถประเมินผลงานการบริการ โดยเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่ต้องการกับความคาดหวังที่ต้องการจะได้รับ ซึ่งมีมาตรวัดความพึงพอใจการบริการ 22 คำถาม ว่าลูกค้าคาดหวังบริการไว้อย่างไร แล้วจึงถามคำถามเดียวกันว่า บริการที่ได้รับไปนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือไม่ ถ้าบริการที่ได้รับมีความพึงพอใจน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ในตอนแรก แสดงว่าคุณภาพการบริการไม่ดีพอ แต่ในทางกลับกันถ้าความพึงพอใจดีเท่ากับความคาดหวังหรือเกินจากที่ตั้งความคาดหวังไว้ แสดงว่าคุณภาพการบริการดีหรือดีมาก<sup>36</sup> ในขณะเดียวกันมาตรวัดของ SERVQUAL ก็ยังมีความคลาดเคลื่อนเมื่อมีเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง หมายความว่า การทดสอบแบบเดียวกันแต่ทำการทดสอบในเวลาที่แตกต่างกัน ผลที่ได้มีความสัมพันธ์กันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ซึ่งทำให้ผลที่วัดได้ในเวลาที่ต่างกันไม่เกี่ยวข้องกัน อย่างไรก็ตามในงานวิชาการทางด้านการศึกษาคุณภาพบริการก็ยังถือว่า SERVQUAL เป็นมาตรวัดที่ช่วยไขความยากลำบากในการวัดคุณภาพของการบริการได้เป็นครั้งแรก<sup>37</sup>

#### การประเมินคุณภาพบริการด้วยเครื่องมือ LibQUAL

เครื่องมือ LibQUAL เป็นการนำแนวคิดเดิมของเครื่องมือ SERVQUAL มาใช้ โดยการวัดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและได้รับบริการจริงของผู้ใช้ต่อคุณภาพบริการ การพัฒนาเครื่องมือ LibQUAL มีจุดประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อหาหลักเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดโดยเฉพาะ
2. เพื่อพัฒนาเครื่องมือในลักษณะที่อยู่บนเว็บ สำหรับให้ห้องสมุดต่าง ๆ นำไปใช้ประเมินคุณภาพบริการห้องสมุด
3. เพื่อพัฒนาเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสำหรับใช้ประเมินคุณภาพของห้องสมุด
4. เพื่อวางแผนในการจัดบริการของห้องสมุดให้ดีที่สุด<sup>38</sup>

<sup>36</sup>สมวงศ์ พงศ์สถาพร, *Service Marketing* (กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2546), 188.

<sup>37</sup>เรื่องเดียวกัน, 63.

<sup>38</sup>Julia C. Blixrud, *Evaluating Library Service Quality : Use of LibQUAL* [Online], Accessed 30 June 2003. Available from <http://www.libqual.org/publication/index.html>, อ้างถึงใน บุศยารัตน์ คู่เทียม, “การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ” (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและเอกสาร ภาควิชาภาษาตะวันออก มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548), 37.

ในปีค.ศ. 2000 คอลลีนและคณะ(Colleen, Heath and Thompson) ได้ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL และปรับแก้ให้เหมาะสมกับงานของห้องสมุด เรียกว่า LibQUAL ครอบคลุมองค์ประกอบ 6 ด้าน คือ 1) ด้านผลของบริการ (affect of service) 2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (reliability) 3) ด้านสถานที่ (library of place) 4) ด้านความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ (ease of access) 5) ด้านความครบถ้วนสมบูรณ์ของทรัพยากรสารสนเทศ (comprehensive collections) 6) ด้านการพึ่งพาตนเองของผู้ใช้ (self-reliance)<sup>39</sup> และในปี ค.ศ. 2002 บลิกซ์รูด์ (Blixrud) ได้มีการปรับลดคำถามลงจากองค์ประกอบ ที่เหลือเพียง 4 ด้าน คือ 1) ด้านผลของการให้บริการ ได้แก่ การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ การสร้างความน่าไว้วางใจ การสร้างความมั่นใจ และการเข้าถึงจิตใจของผู้ใช้ 2) ด้านสถานที่ ได้แก่ ลักษณะภายนอกของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์ บุคคล วัสดุสื่อสาร จำนวนชั่วโมงให้บริการ เสียงความปลอดภัย อุณหภูมิ ที่จอดรถ เป็นต้น 3) ด้านการสืบค้น ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลออนไลน์ ทั้งจากภายในและภายนอกห้องสมุดได้ง่าย ความสะดวกในการใช้ และมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย 4) ด้านการเข้าถึงสารสนเทศ ได้แก่ การเข้าถึงสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ ระยะเวลาในการสืบค้น การมีทรัพยากรสารสนเทศที่ครบถ้วนสะดวกในการค้นหา<sup>40</sup>

#### **การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)**

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 – 2550) กำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นหลักการบริหารราชการที่ได้รับการตราขึ้นเป็นกฎหมาย ดังที่ปรากฏในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 และต่อมาได้มีการออกพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ

---

<sup>39</sup>Cook Collen, Fred Heath and Bruce Thompson, User Hierarchical Perspectives on Library Service Quality : A Libqual Study (College & Research Libraries 62, 2001), 549-582.

<sup>40</sup>Julia C Blixrud, Evaluating Library Service Quality : Use of LibQUAL [Online], Accessed 30 June 2003. Available from <http://www.libqual.org/publication/index.html>, อ้างถึงใน บุศยรัตน์ คู่เทียม, “การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ” (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและเอกสาร ภาควิชาภาษาตะวันออก มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548), 38.

บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่าให้เป็นไปได้ไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. โดยความร่วมมือของสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ จึงได้ดำเนินโครงการศึกษาเพื่อยกระดับมาตรฐานการพัฒนาระบบราชการ โดยมีเป้าหมายเพื่อศึกษาและพัฒนาคุณภาพของระบบการบริหารจัดการภาครัฐตามวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และกำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยใช้แนวทางซึ่งสามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากล เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับการยอมรับในระดับนานาชาติ ว่าเป็นเกณฑ์ที่สามารถประเมินจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุงของกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ<sup>41</sup>

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีพื้นฐานทางเทคนิคและกระบวนการเทียบเท่ากับเกณฑ์รางวัลของนานาชาติ เป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการพัฒนาการบริหารราชการเพื่อให้องค์กรภาครัฐมีกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดียิ่งขึ้น โดยมีเป้าหมายคือประโยชน์สุขของประชาชนและประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติ<sup>42</sup>

### วัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพในการบริหารจัดการภาครัฐ

1. เพื่อยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐ ให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
2. เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล
3. เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตามและประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

---

<sup>41</sup>สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ , การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ , 2548) , 1.

<sup>42</sup>เรื่องเดียวกัน , 3.

## ประโยชน์ต่อส่วนราชการ

ส่วนราชการที่นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากลไปเปรียบเทียบกับระบบบริหารจัดการของส่วนราชการ จะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การตรวจประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารของส่วนราชการนั้น ๆ ได้รับทราบว่าส่วนราชการของตนยังมีความบกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

ส่วนราชการสามารถนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการดำเนินการของส่วนราชการ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการของส่วนราชการ เพื่อให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้น ทั้งผลผลิตและบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนับเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ด้วย

ส่วนราชการที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ จะมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความนิยมชมชอบจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ ยังมีโอกาสส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของส่วนราชการอื่น ๆ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ และเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของส่วนราชการ เพื่อเป็นแบบอย่างให้แก่ส่วนราชการอื่น ๆ นำไปประยุกต์ให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน<sup>43</sup>

## ภาพรวมของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ได้นำแนวคิดและโครงสร้างของรางวัลคุณภาพของประเทศสหรัฐอเมริกา The Malcolm Baldrige National Quality Award มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของราชการไทย และสอดคล้องกับวิธีปฏิบัติราชการตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วยเกณฑ์ 7 หมวด ดังนี้

- หมวด 1 การนำองค์กร
- หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์
- หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

<sup>43</sup>เรื่องเดียวกัน , 4.

### หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ<sup>44</sup>

ทั้งนี้ เกณฑ์ทั้ง 7 หมวด สามารถอธิบายได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์

ส่วนที่เป็นกระบวนการ (หมวด 1 – 6) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพของส่วนราชการ สามารถจัดได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

#### 1. กลุ่มการนำองค์กร ประกอบด้วย

หมวด 1 การนำองค์กร

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

#### 2. กลุ่มพื้นฐานของระบบ ประกอบด้วย

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

#### 3. กลุ่มปฏิบัติการ ประกอบด้วย

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ (หมวด 7) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิผลของส่วนราชการ ใน 4 มิติ ที่มีความสอดคล้องตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่

มิติด้านประสิทธิผล

มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

มิติด้านการพัฒนาองค์กร

### สาระสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในแต่ละหมวด โดยสังเขป

**หมวด 1 การนำองค์กร** เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนอย่างไร

**หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์** เป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติราชการของ

<sup>44</sup>เรื่องเดียวกัน , 5.

ส่วนราชการ และการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงแผนปฏิบัติราชการที่ได้จัดทำไว้ เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า

**หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี

**หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้** เป็นการตรวจประเมินว่า ส่วนราชการเลือกรวบรวม วิเคราะห์จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศและจัดการความรู้ได้อย่างไร

**หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล** เป็นการตรวจประเมินว่า ระบบงานและระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้ผู้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของส่วนราชการอย่างไร รวมทั้งการตรวจประเมินความใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศและความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการ

**หมวด 6 การจัดการกระบวนการ** เป็นการตรวจประเมินแง่มุมที่สำคัญทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและการบรรลุพันธกิจของส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่าง ๆ หมวดนี้ครอบคลุมกระบวนการที่สำคัญและหน่วยงานทั้งหมด

**หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ** เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่าง ๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้ ยังตรวจประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการ หรือองค์กรอื่นที่มีการศึกษาค้นคว้ากัน<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ,กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร , คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 (กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ, 2552), 11-12.

## นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance : OG)

### หลักการและแนวคิด

1. รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 4 หน้าที่ของชนชาวไทย มาตรา 74 กำหนดให้ “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของ รัฐวิสาหกิจหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ ส่วนรวม อำนาจความสะอาดและให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีในการปฏิบัติหน้าที่และในการปฏิบัติกรอื่นที่เกี่ยวข้องกับประชาชน บุคคล ตามวรรคหนึ่งต้องวางตนเป็นกลางทางการเมือง...” และมาตรา 78 (4) (5) รัฐต้องดำเนินการตาม แนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินดังต่อไปนี้ (4) พัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้น การพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบ และวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้ หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ (5) จัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่นเพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่าง รวดเร็วมีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. การกำหนดให้มีการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีนี้ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการ นำหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการเปลี่ยนแปลง ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการเปลี่ยนแปลงระบบ การบริหารราชการแผ่นดินของไทย ดังเจตนารมณ์ที่ปรากฏอย่างชัดเจนในมาตรา 3/1 แห่ง พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มุ่งเน้นให้ส่วนราชการใช้วิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีมาเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ กล่าวคือ “การบริหารราชการ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงาน ที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบ ต่อผลงาน การจัดสรรงบประมาณและการบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วม ของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของภารกิจเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้

จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้”

3. คำแถลงนโยบายรัฐบาลของคณะรัฐมนตรีต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2551 ประกอบด้วยพัฒนาระบบงานให้มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ ส่งเสริมให้ใช้หลักธรรมาภิบาลเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการและพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการและการส่งมอบบริการสาธารณะ โดยจะเน้นการพัฒนาข้าราชการในตำแหน่งที่มีความสำคัญต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ และสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระบบราชการ รวมทั้งวางมาตรการสำหรับประเมินผลการปฏิบัติงานและจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรมตามผลงานเพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจและแรงจูงใจในการพัฒนาผลงาน

4. สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ นับตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน โดยได้จัดทำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐขึ้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการต่าง ๆ นำไปใช้ในการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการให้เป็นหน่วยงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูงและมีมาตรฐานการทำงาน เทียบเคียงกับมาตรฐานสากล ซึ่งในเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 1 การนำองค์กร นั้น ส่วนหนึ่งได้ให้ความสำคัญกับการนำองค์กรเพื่อให้ส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี โดยดำเนินการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบ ปกป้องผลประโยชน์ของประเทศชาติและดำเนินการอย่างมีจริยธรรม รวมทั้งต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วยการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเป็นทั้งคนเก่งและคนดี มีจริยธรรมและธรรมาภิบาล ประพฤติตนต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความเคารพให้เกียรติซึ่งกันและกัน รวมถึงการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างมีความรับผิดชอบแล้วบุคลากรในองค์กรต้องมีการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรมและธรรมาภิบาล ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ผู้บริหารควรมีการกำหนดกรอบในการตรวจสอบการปฏิบัติตนของบุคลากรในองค์กรว่าเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ เช่น มีการดูแลต่อผู้รับบริการอย่างซื่อสัตย์สุจริตให้เกียรติ เป็นธรรม ร่วมกับการรักษาปกป้องไม่ให้องค์กรดำเนินการในทางที่มีความเสี่ยงต่อศักดิ์ศรีหรือสิ่งไม่ดีใด ๆ

#### วัตถุประสงค์ในการจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

เพื่อให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง และเกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย การจัดทำนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีจึงได้ยึดหลักการที่สำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. เพื่อเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนสำหรับส่งเสริมธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นในหน่วยงานและสามารถนำไปปฏิบัติและติดตามผลได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. เพื่อใช้เป็นแนวทางตรวจสอบธรรมาภิบาล ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ทั้งนี้เพื่อมิให้เกิดการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน อันจะทำให้เกิดความสูญเสียต่อรัฐ สังคม สิ่งแวดล้อม องค์กร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1

3. เพื่อสร้างการยอมรับ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจและศรัทธาให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ประชาชนทั่วไปและผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร

### นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

เพื่อแสดงความมุ่งมั่นต่อการบริหารราชการตามแนวธรรมาภิบาล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีประกอบด้วยนโยบายหลักและแนวทางปฏิบัติภายใต้กรอบนโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นโยบายด้านองค์กรและนโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน

#### 1. นโยบายด้านรัฐ สังคม และสิ่งแวดล้อม

นโยบายหลัก ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้แก่ประชากรวัยเรียนอย่างทั่วถึงมีคุณภาพตามมาตรฐาน มีคุณธรรมนำความรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถตามศักยภาพ

#### แนวปฏิบัติ

1. ปลูกฝังคุณธรรม ความสำนึกในความเป็นชาติไทย และวิถีชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงให้แก่นักเรียนทุกคน

2. เพิ่มอัตราการเข้าเรียนในทุกระดับ ทั้งเด็กทั่วไป ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส ลดอัตราการออกกลางคัน และพัฒนารูปแบบการให้บริการการศึกษาขั้นพื้นฐานแก่เยาวชนที่อยู่นอกระบบการศึกษา

#### 2. นโยบายด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

นโยบายหลัก จัดการศึกษาเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

แนวปฏิบัติ ยกระดับคุณภาพผู้เรียนได้มาตรฐานการศึกษาของชาติ สู่สากล เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานและปฐมวัย

3. นโยบายด้านองค์กร พัฒนาระบบบริหารจัดการ ศึกษาโดยระบบบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

## แนวปฏิบัติ

1. เร่งรัดพัฒนาความพร้อมในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้แก่สถานศึกษาและหน่วยงานการศึกษาในสังกัดเพื่อการเรียนรู้และการบริหารจัดการ

2. สร้างความเข้มแข็งและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการบริหารและการจัดการศึกษาเพื่อรองรับการกระจายอำนาจอย่างมีประสิทธิภาพบนหลักธรรมาภิบาลในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา

4. นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้สามารถปฏิบัติงานได้มาตรฐาน

แนวทางปฏิบัติ พัฒนาสมรรถนะครูและบุคลากรอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องและต่อเนื่อง

### แนวทางส่งเสริมและผลักดันการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี

เพื่อให้การปฏิบัติงานมีผลดีตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 จึงกำหนดหลักปฏิบัติที่สำคัญดังนี้

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 จะสื่อสารให้บุคลากรทุกคนได้รับทราบและมีความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีอย่างทั่วถึง

2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 จะจัดระบบบริหารธรรมาภิบาลที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้ทุกคนมั่นใจว่าบุคลากรและองค์กรจะปฏิบัติตามมาตรฐานแนวทางการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีฉบับนี้อย่างเคร่งครัด โดยจะถือเสมือนว่าเป็นวินัยอย่างหนึ่งที่บุคลากรทุกระดับต้องทำความเข้าใจ ยึดมั่น และปฏิบัติให้ถูกต้องในการทำงานประจำวันและไม่มีบุคคลใดที่จะมีสิทธิหรืออนุญาตให้บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 คนใดกระทำการใด ๆ ที่ขัดต่อนโยบายฉบับนี้

3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 คาดหวังให้บุคลากรทุกคนมีการรายงานโดยสุจริตถึงการปฏิบัติที่ขัดหรือสงสัยว่าจะขัดต่อหลักการต่าง ๆ ในนโยบายฉบับนี้

4. นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดีฉบับนี้ จะได้รับการพิจารณาปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุกปีโดยจังหวัดนครปฐม

5. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 จะกำหนดแนวทางวัดและประเมินการปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี ตามตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ต่อไปอย่างเป็นระบบรวมทั้งมีการประเมินตนเองอย่างสม่ำเสมอ<sup>46</sup>

<sup>46</sup>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 , นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance : OG) (ม.ป.ท. , 2552), 15-20.

## ความพึงพอใจ

### ความหมายความพึงพอใจ (satisfaction)

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยามศึกษากันในสองมิติคือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน(job satisfaction)และมิติความพึงพอใจการรับบริการ(service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาในมิติความพึงพอใจการรับบริการ(service satisfaction) ซึ่งมีผู้กล่าวถึงแนวคิดนี้ไว้ในลักษณะใกล้เคียงและสัมพันธ์กับเรื่องความพึงพอใจ ดังนี้

มอส (Morse) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ และความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจ<sup>47</sup>

วอลแมน (Wolman) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจ เป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดเอมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง<sup>48</sup>

เชลลี (Shelly) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่าเป็นความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากร หรือสิ่งเร้า การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจคือการศึกษา

---

<sup>47</sup>Nancy C. Morse, Satisfaction in White Collar Job (Michigan Ann Arbor:University of Michigan Press,1953), 27.

<sup>48</sup>Bengamin B. Wolman, Dictionary of Behavioral Science (New York:Van Nostrand Reinhold Company,1973), 384.

ว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าที่ต้องการ จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่นมนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน<sup>49</sup>

เพาเวลล์ (Powell) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนานปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์ ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ในทุก ๆ สิ่งที่เป็นทุกข์ แต่ความพึงพอใจนั้นจะหมายถึงความสุขที่เกิดจากการปรับตัวของตนต่อสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี และเกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของบุคคล และการได้รับการตอบสนองในสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้<sup>50</sup>

จอห์นสัน (Johnson) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจโดยทั่วไปว่า หมายถึง การรับรู้ด้วยจิตใจที่สะท้อนให้เห็นว่าบุคคลรู้สึกสุขสำราญ อิ่มเอม ปราศจากความวิตกกังวล<sup>51</sup>

บาร์สกี (Barsky) ให้คำจำกัดความว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติด้านบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการเป็นความรู้สึกความสนุกสนานสบายใจ ปิติยินดีตื่นตัน หากว่าไม่มีความพึงพอใจก็จะก่อให้เกิดความผิดหวัง ทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจจะส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้เข้ารับบริการรวมถึงองค์กรนั้น ๆ ด้วย ซึ่งความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการนั้นเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ผู้เข้ารับบริการได้รับจากการบริการนั้น ๆ ซึ่งหากมีความพึงพอใจมากจะส่งผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีกครั้งหนึ่ง<sup>52</sup>

พิพัฒน์ ก่องกิจกุล ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจเมื่อสินค้าหรือบริการของเรา ตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหมายของพวกเขา<sup>53</sup>

---

<sup>49</sup>W.H. Shelly, Responding to Social Chang (Pensylvania:Dowden, Hutchiaon,Press, Inc.,1975), 103.

<sup>50</sup>D.H. Powell, Understanding human adjustment : Normal adapatation Through the life cycle (Boston : Little Brown,1983), 17-18.

<sup>51</sup>F.L. Johnson, Life satisfaction of the elderly American (Internal Journal of Nursing Studies,1986), 76.

<sup>52</sup>Jonathan D. Barsky, World-Class Customer Satisfaction (U.S.A.:Irwin Professional Pub,1995) ,2.

<sup>53</sup>พิพัฒน์ ก่องกิจกุล , คู่มือปฏิบัติการวัดความพึงพอใจของลูกค้า , 20.

ณัฐพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์ กล่าวว่า “ความพึงพอใจลูกค้า” ก็คือ ความรู้สึกของลูกค้า ทั้งที่เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ อันเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับจากการใช้ สินค้าหรือบริการ (perceived performance) กับความคาดหวัง (expectation) ดังสมการ<sup>54</sup>

$$\text{Customer Satisfaction} = \text{Expectation} - \text{Perceived Performance}$$

และอีกกล่าวว่าความหมายของคำว่า “คุณภาพ” (quality) ในอดีตเราอาจนึกถึงประโยชน์ การใช้สอย ความคงทน รูปลักษณ์สินค้า ราคาที่สมเหตุสมผล ฯลฯ หรือเป็นการวัดคุณภาพด้วย นิยามด้านหยาบ (hard side) แต่คำว่า “คุณภาพ” ในยุคปัจจุบันจะหมายถึง “สิ่งใดก็ตามที่ลูกค้ารู้สึก พึงพอใจและพูดถึงอยู่เสมอเมื่อได้ใช้สินค้าและบริการ” อันเป็นการวัดคุณภาพด้านละเอียดอ่อน (soft side) ซึ่งไม่เพียงแต่ครอบคลุมนิยามคุณภาพด้านหยาบแต่ยังหมายรวมถึงความรู้สึกนึกคิดของ ผู้บริโภค ความประทับใจ ความพึงพอใจไปจนถึงความภักดีของลูกค้า<sup>55</sup> ปัจจุบันอาจกล่าวได้ว่า คุณภาพและความพึงพอใจลูกค้ามีความหมายใกล้เคียงกัน หรือเกือบจะเป็นเรื่องเดียวกันเลย ก็ว่าได้ ความพึงพอใจของลูกค้ายังถือได้ว่าเป็นสินทรัพย์ที่สำคัญประการหนึ่งของธุรกิจ แม้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้าจะไม่สามารถจับต้องหรือวัดออกมาในรูปเงินตราได้ (intangible asset) เมื่อ เทียบกับทรัพย์สินของธุรกิจในอดีตที่ต้องวัดออกมาเป็นมูลค่าหรือจับต้องได้ (tangible asset) เช่น อาคาร สำนักงาน อุปกรณ์ ที่ดิน ฯลฯ แต่การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าก็ถือเป็นสินทรัพย์ ที่สำคัญของธุรกิจที่ต้องสะสมและสร้างเสริมอยู่ตลอดเวลาหากต้องการที่จะรักษาความสามารถ ทางการแข่งขันไว้ และยังถือเป็นเครื่องยืนยันความสำเร็จได้ในระดับหนึ่ง<sup>56</sup>

จากความหมายของความพึงพอใจตามแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ จะพบว่า มีการให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย อย่างไรก็ตามผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือความประทับใจ ทศนคติทางด้านบวกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และสิ่งนั้นสามารถ ตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ตรงกับความต้องการหรือเกินความคาดหมายของ ผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ประโยชน์ของการวัดคุณภาพและความพึงพอใจของลูกค้า สามารถสรุปรวมได้ 5 ประการ ประกอบด้วย

<sup>54</sup>ณัฐพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์, คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ ประชุมทอง พรินติ้ง กรุ๊ป, 2549), 26.

<sup>55</sup>เรื่องเดียวกัน, 12.

<sup>56</sup>เรื่องเดียวกัน, 17.

1. การวัดทำให้เกิดสัญชาตญาณที่มุ่งมั่นที่จะเอาชนะและต้องการความสำเร็จ ซึ่งจะส่งผลต่อเนื่องไปสู่คุณภาพบริการที่ดีกว่าให้แก่ลูกค้า
2. การวัดทำให้รู้ถึงขีดขั้นมาตรฐานของผลงานตามปกติ และรู้ถึงขั้นมาตรฐานที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้ที่ต้องไปให้ถึง ซึ่งจะเป็ตัวที่นำพาไปสู่คุณภาพที่สูงขึ้นและความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น
3. การวัดทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ผลที่ได้ในทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากผู้วัดในที่นี้คือลูกค้าซึ่งกำลังประเมินพนักงานผู้ที่เขาติดต่อกันด้วยอยู่
4. การวัดจะบอกได้ว่าสิ่งใดบ้างที่จะต้องทำเพื่อปรับปรุงคุณภาพและความพึงพอใจ และบอกได้ด้วยว่าต้องทำอะไร ซึ่งข้อมูลส่วนนี้อาจทราบได้โดยตรงจากลูกค้านั่นเอง
5. การวัดจะช่วยผลักดันจิตใจให้พวกเราตั้งใจปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในระดับที่สูงขึ้นตามไปด้วย<sup>57</sup>

#### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ

เพนชานสกีและโทมัส (Penchansky and Thomas) ได้ให้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (availability) คือความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (accessibility) คือความสามารถที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ (affordability)
5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (acceptability) รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย<sup>58</sup>

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาพยาบาลในสหรัฐอเมริกา โดยได้ชี้ถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้ป่วยได้รับจากการบริการเป็นสิ่งที่สำคัญที่ช่วยประเมินระบบบริการทางการแพทย์ว่าได้มีการเข้าถึงประชาชนและความพึงพอใจ 6 ประการ ได้แก่

<sup>57</sup>พิพัฒน์ ก้องกิจกุล , คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า , 55.

<sup>58</sup>Penchasky and William J. Thomas, “The concepts of access : definition and relationship to consumer satisfaction” Medical Care 21,2 (1981) : 127-140.

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่<sup>4</sup>ได้รับการบริการ (convenience) แบ่งออกเป็น
  - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ (office waiting time)
  - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (availability or care when need)
  - 1.3 ความสะดวกสบายที่<sup>4</sup>ได้รับในสถานบริการ (base of getting to care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของบริการ (coordination) แบ่งออกเป็น
  - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่เดียวกัน(getting all needs at one place) คือผู้มารับบริการสามารถขอรับบริการ ได้ทุกประเภทตามความต้องการ
  - 2.2 แพทย์ให้ความสนใจสุขภาพทั้งหมดของผู้ป่วย ทั้งร่างกายและจิตใจ(concern of doctors of overall health)
  - 2.3 มีการติดตามผลการรักษา (follow – up care)
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ (courtesy) ได้แก่การแสดง อัธยาศัยทำทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการและปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยท่าทีที่เหมาะสม
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (medical information) แบ่งออกเป็น
  - 4.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสาเหตุการเจ็บป่วย (information about what was wrong)
  - 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้การรักษาแก่ผู้ป่วย (information about treatment) เช่น การปฏิบัติตนของผู้ป่วย การใช้ยา รวมทั้งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้วย
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (quality of care) ได้แก่คุณภาพของการดูแล ทั้งหมดที่ผู้ป่วยได้รับในทัศนระของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของหน่วยบริการนั้น ๆ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (out of pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่จ่ายไปกับการรักษาพยาบาล<sup>59</sup>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้แบ่งความคาดหวังของ ผู้รับบริการ แยกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านบุคคล ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับดูแลอย่างกระตือรือร้น นอบน้อม พุดจาไพเราะ ให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง มีความรู้เรื่องที่จะให้บริการอย่างแท้จริง เมื่อมีข้อสงสัยสามารถให้คำตอบชี้แจง รับฟังเรื่องที่เป็นปัญหาและช่วยแก้ไขปัญหานั้นได้ สร้างความมั่นใจได้ว่าจะได้รับการที่มีคุณภาพคุ้มค่าและถูกต้องสมบูรณ์

---

<sup>59</sup>Lu Ann Aday, and Ronald R. Andersen, Development of Indices of Access to Medical Care (Michigan Ann Arbor : Health Administration Press, 1975), 4-11,52-80.

2. ด้านสถานที่ เครื่องมือและอุปกรณ์ ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นหรือสัมผัส สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด มีป้ายชัดเจน แสดงวิธีการติดต่อ พื้นที่การบริการ มีความทันสมัย ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งต่าง ๆ เพียงพอที่จะอำนวยความสะดวกได้

3. ด้านการดำเนินการ ผู้รับบริการต้องการได้รับความเชื่อมั่นว่าการดำเนินการนั้น เป็นไปอย่างมีขั้นตอน เป็นระบบ ปฏิบัติได้ตามสัญญาที่ให้ไว้ มีความซื่อสัตย์สุจริตและเป็นธรรม ไม่คดโกงหรือเอาเปรียบผู้รับบริการและสังคม<sup>60</sup>

### การประเมินผลความพึงพอใจของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำกรอบหลักเกณฑ์ แนวทางการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ที่เชื่อมโยงกับการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีอย่างเป็นระบบ ซึ่งดำเนินการตามหลักเกณฑ์และแนวทางการประเมินผลโดยมีผู้แทนของสำนัก/หน่วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ร่วมจัดทำรายละเอียดคำอธิบายตัวชี้วัด เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (self assessment report) ของสำนัก/หน่วยงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน สอดคล้องกับกรอบและแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และสามารถจัดส่งรายงานการประเมินตนเองไปให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และที่ปรึกษาใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้อย่างเที่ยงตรง<sup>61</sup>

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำร่างตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ซึ่งผ่านการเจรจากับคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงว่าด้วยผลงานที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มอบหมายและเห็นชอบร่วมกันให้ใช้เป็นตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการประจำปีโดยมีกรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร มีตัวชี้วัดที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษา

<sup>60</sup>สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน (กรุงเทพฯ : บริษัท สุขุมวิทมิเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด, 2548), 10.

<sup>61</sup>กระทรวงศึกษาธิการ, คู่มือคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 (กรุงเทพฯ :สำนักพิมพ์สมาธรรม, 2551), 1.

ขั้นพื้นฐานต้องดำเนินการทั้งสิ้น 39 ตัวชี้วัด<sup>62</sup> ซึ่งในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 7 ประเด็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึงการให้บริการเป็นระบบมีขั้นตอนชัดเจน การประสานขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระยะเวลาที่เหมาะสม และมีความครบถ้วนถูกต้องของงานที่มารับบริการ

2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึงเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ยิ้มแย้มแจ่มใส การพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางดี มีทักษะในการถ่ายทอดความรู้ มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติรวมทั้งให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึงความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ความพอเพียงต่อการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการให้บริการ

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึงความพึงพอใจในผลย้อนกลับรวมทั้งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว และระดับของความสามารถของบริการในการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546<sup>63</sup>

สำหรับวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐนี้ มีสาระครอบคลุมยุทธศาสตร์และมาตรการต่าง ๆ อย่างสมดุล ทั้งในส่วนของรูปแบบการผลักดันให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายและประมวลจริยธรรม จรรยาบรรณอย่างจริงจัง(Compliance-based approach) และรูปแบบการเสริมสร้าง กระตุ้น ยกย่อง ให้นำหน่วยงานภาครัฐและตัวข้าราชการเกิด “ความเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา” โดยเฉพาะการเตรียมตัวและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถไตร่ตรองใช้เหตุผลอย่างรอบคอบ มีการปฏิบัติราชการได้อย่าง

<sup>62</sup>เรื่องเดียวกัน, 1.

<sup>63</sup>กระทรวงศึกษาธิการ , สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน , คู่มือการรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ,131.

เหมาะสม กล่าวเผชิญกับสิ่งที่ได้ตัดสินใจและกระทำไป ให้เกียรติซึ่งกันและกัน ดูแลป้องกันรักษา ปกป้องไม่ให้เกิดการปฏิบัติราชการหรือการปฏิบัติตนเกิดความเสียหายหรือเกิดความเสียหายต่อความไม่ดั่งามใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้น (Integrity-based approach) โดยมีเป้าประสงค์ที่สำคัญ ๆ รวม 2 ประการ ได้แก่

1. ลดและปิดโอกาสการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการเพื่อสร้างความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริตลดความสูญเสียและขจัดรูรั่วไหล ในการปฏิบัติราชการ

ตัวชี้วัด

ระดับความสำเร็จของกำหนดกฎหมายเพื่อพัฒนาระบบและมีการดำเนินการตาม มาตรการการป้องกันปราบปรามทุจริต และส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม และธรรมาภิบาล

ระดับคะแนนความโปร่งใสของภาครัฐเมื่อเปรียบเทียบกับนานาชาติดีขึ้น

ระดับความสำเร็จในการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของราชการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้

ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการของ ส่วนราชการภาครัฐ

ระดับความเชื่อมั่นของประชาชนต่อการทำงานของภาคราชการสูงขึ้น

สัดส่วนข้าราชการ / ลูกจ้างที่ถูกลงโทษทางวินัยลดลง

จำนวนกรณีการกระทำผิดวินัยที่ตรวจพบได้อย่างรวดเร็ว

ร้อยละของจำนวนเรื่องกระทำผิดมาตรฐานวิชาชีพ / จรรยาบรรณวิชาชีพที่พบและ ได้รับการแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด

2. สร้างจิตสำนึกในการประพฤติชอบ ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ความสุจริต ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติรวมถึงการปฏิบัติราชการ อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ประหยัด เกิดความคุ้มค่า มีคุณภาพมาตรฐาน ถูกต้อง ตอบสนอง ความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

ตัวชี้วัด

ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลในระบบราชการ

ร้อยละของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เข้าใจและประยุกต์หลักคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงในการปฏิบัติราชการและการดำเนินชีวิตเพิ่มสูงขึ้น

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการที่โปร่งใสเป็นธรรม ของภาคราชการเพิ่มสูงขึ้น

ระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อความเป็นธรรมในการบริหารงานเพิ่มสูงขึ้น

ระดับผลคะแนนความสำเร็จตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานต่าง ๆ เพิ่มขึ้น

ในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าว จำเป็นที่จะต้องอาศัยปัจจัยองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ซึ่งจะต้องมีมาตรการผลักดันให้เกิดขึ้นพร้อมกันไปอย่างเป็นระบบ เริ่มตั้งแต่ในระดับตัวบุคคลขึ้นไปยังในระดับองค์การ

การขับเคลื่อนวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐดังกล่าวนี้ จำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญในปัจจัยองค์ประกอบแห่งความสำเร็จ 3 ด้าน คือ

1. การสร้างกลุ่มผู้นำและผลักดันให้เกิดองค์การแห่งสุจริตธรรม มีประสิทธิภาพ และมีศักดิ์ศรี (Organizational Integrity) ในทุกระดับ เพื่อเป็นแบบอย่างของการเรียนรู้และขยายผล

2. การพัฒนาระบบคุณธรรม จริยธรรม และธรรมภิบาล ซึ่งเป็นระบบย่อยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงสอดคล้องกัน ได้แก่ การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรมและค่านิยม การฝึกอบรม สร้างทักษะ และพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในรูปแบบต่าง ๆ การจัดทำมีการให้คำปรึกษาแนะนำและการจัดการความรู้ที่เกี่ยวข้อง การปรับปรุงระบบบริหารงานบุคคล โดยเฉพาะการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการทุจริตประพฤติมิชอบในวงราชการ และการผลักดันให้มีการปฏิบัติตามประมวลจริยธรรม จรรยาบรรณ ตลอดจนการวางระบบการบริหารจริยธรรม การวัดผลและการตรวจสอบ

3. การวางระบบสนับสนุนและโครงสร้างพื้นฐานทางด้านคุณธรรม จริยธรรม และธรรมภิบาล ได้แก่ การออกกฎหมาย การพัฒนาระบบ และจัดให้มีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง การสื่อสารทำความเข้าใจเพื่อผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การเปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และการติดตามสถานการณ์ของบรรดาองค์กร กลุ่มพลังต่าง ๆ ในสังคมรวมถึงการศึกษา วิจัยเชิงลึก เพื่อสร้างองค์ความรู้ในการพัฒนาขึ้นไป<sup>64</sup>

---

<sup>64</sup>สำนักนายกรัฐมนตรี , พระราชบัญญัติส่งเสริมธรรมภิบาลภาครัฐ (วาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ : 2549), 6-8.

## กลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1

### ความเป็นมาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 39 ให้กระทรวงศึกษาธิการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไปไปยังคณะกรรมการ และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง<sup>65</sup> ตามมาตรา 37 ของพระราชบัญญัติฉบับเดียวกันกำหนดให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ โดยคำแนะนำของสภาการศึกษา มีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา กำหนดเขตพื้นที่การศึกษา ดังนั้น รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ จึงได้ประกาศกำหนดเขตพื้นที่การศึกษาเป็นครั้งแรกจำนวน 175 แห่ง เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2545<sup>66</sup> สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม พ.ศ. 2546<sup>67</sup> และมีการประกาศจัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพิ่มเติมในภายหลังอีก 10 แห่ง รวมเป็น 185 แห่ง<sup>68</sup> ซึ่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มาตรา 37 ให้มีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อทำหน้าที่ในการดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 36 กล่าวคือในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษาให้มีคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล จัดตั้ง ยุบ รวม หรือเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนสถานศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษา ประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถจัดการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กร

<sup>65</sup> กระทรวงศึกษาธิการ, พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 (กรุงเทพฯ : องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2546), 20.

<sup>66</sup> สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา, การกำหนดกรอบอัตรากำลังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาดำเนินงบบุคลากรทางการศึกษาอื่น ตามมาตรา 38 ค.(2) ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและในสถานศึกษา [Online], Accessed 30 June 2007. Available from <http://www.moe.go.th/webtcs/new49/06/08/personnel.pdf>

<sup>67</sup> สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, รายงานผลการปฏิบัติราชการปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมอธรรม, 2548), 69.

<sup>68</sup> สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน, มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2551), 1.

ชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ที่ระบุไว้ข้างต้น ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง<sup>69</sup> ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ 7 กรกฎาคม 2546 และมีการมอบอำนาจในการบริหารและการจัดการศึกษาไปให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาดำเนินการ<sup>70</sup> เขตพื้นที่การศึกษาเป็นรูปแบบของการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานและอุดมศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญา เป็นการแสดงเจตนารมณ์ว่าองค์กรนี้มีหน้าที่ให้บริการด้านการจัดการศึกษาในพื้นที่มากกว่าการบริหารเอง<sup>71</sup>

กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดให้มีเขตพื้นที่การศึกษาจำนวน 175 เขต ในเบื้องต้น และกำหนดโครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย 6 กลุ่มงาน ประกอบด้วย (1) กลุ่มอำนวยการ (2) กลุ่มบริหารงานบุคคล (3) กลุ่มนโยบายและแผน (4) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา (5) กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา (6) กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา จากโครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งกำหนดเป็น 6 กลุ่มงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะต้องสรรหาบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานจากบุคลากรของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัด สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ/กิ่งอำเภอ ซึ่งบุคลากรเหล่านี้เคยปฏิบัติงานในลักษณะงานที่แตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน<sup>72</sup> ในระยะเริ่มแรกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอาจจัดตั้งกลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา โดยให้ยุบเลิกภายในสามปีนับตั้งแต่มีการจัดตั้งส่วนราชการ เพื่อให้การแบ่งส่วนราชการและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเหมาะสมกับภารกิจ ปริมาณ และคุณภาพการจัดการศึกษา

<sup>69</sup>กระทรวงศึกษาธิการ, พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ (กรุงเทพฯ : องค์กรรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2546), 21-22.

<sup>70</sup>สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, รายงานการวิจัยประเมินผลการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาให้เขตพื้นที่ศึกษานับสรุป (กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น, 2549), 1.

<sup>71</sup>สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, เหตุผลและความสำคัญของเขตพื้นที่การศึกษา, [Online], Accessed 30 June 2007. Available from [http://library.uru.ac.th/webdb/images/Zone\\_Edu03.htm](http://library.uru.ac.th/webdb/images/Zone_Edu03.htm)

<sup>72</sup>กระทรวงศึกษาธิการ, คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา, 2-3.

ในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอาจมีส่วนราชการสำหรับเขตพื้นที่การศึกษานั้นมากกว่าที่กำหนดไว้ในข้างต้นก็ได้ โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เนื่องจากคณะรัฐมนตรีได้มีมติกำหนดให้ทุกส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐต้องจัดให้มี “หน่วยตรวจสอบภายใน” ขึ้น เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบ ติดตามและให้คำปรึกษาต่อหน่วยงานด้านการใช้จ่ายงบประมาณ จึงต้องจัดให้มีหน่วยงานดังกล่าวในทุกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้วย<sup>73</sup> และตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องแบ่งส่วนราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกาศ ณ วันที่ 3 สิงหาคม พ.ศ. 2550 ได้ออกประกาศให้เพิ่มกลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชนเป็นส่วนราชการในทุกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา<sup>74</sup>

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นองค์กรหลักในการจัด ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในปี พ.ศ. 2550 ได้กำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายด้านสังคมของรัฐบาลและนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจำนวน 178 เขตพื้นที่การศึกษา(เพิ่มเติม 3 เขตพื้นที่การศึกษา) ทำหน้าที่กำกับ ประสาน และส่งเสริมการจัดการศึกษา และให้สถานศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นหน่วยปฏิบัติการในการจัดการศึกษาสำหรับกลยุทธ์ที่ใช้ในการขับเคลื่อนนโยบายมีด้วยกัน 6 กลยุทธ์ ประกอบด้วยกลยุทธ์ที่ 1 เร่งรัดการปฏิรูปการศึกษา โดยยึดคุณธรรมนำความรู้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ความสมานฉันท์สันติวิธี วิถีประชาธิปไตย กลยุทธ์ที่ 2 ขยายโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานของประชากรวัยเรียนอย่างกว้างขวางและทั่วถึง กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาคุณภาพตาม (และ)มาตรฐานการศึกษาทุกระดับกลยุทธ์ที่ 4 การกระจายอำนาจไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา กลยุทธ์ที่ 5 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ชุมชน ภาคเอกชน ท้องถิ่นในการจัดการศึกษา และกลยุทธ์ ที่ 6 เร่งพัฒนาการศึกษาในเขตพัฒนาเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้<sup>75</sup>

<sup>73</sup>สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา, การกำหนดกรอบอัตรากำลังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตำแหน่งบุคลากรทางการศึกษาอื่น ตามมาตรา 38 ค.(2) ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและในสถานศึกษา [Online], Accessed 30 June 2007. Available from <http://www.moe.go.th/webtcs/new49/06/08/personnel.pdf>

<sup>74</sup>กระทรวงศึกษาธิการ, ประกาศเรื่องแบ่งส่วนราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ม.ป.ท.,2550), อัดสำเนา.

<sup>75</sup>สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน , รายงานการติดตามและประเมินผลการบริหารและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2550), 3.

### อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ตามมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และตามกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2546 ข้อ 6 สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น
2. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งการจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ รวมทั้งกำกับตรวจสอบติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
4. กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา
5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดและการพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
9. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
10. ประสาน ส่งเสริม การดำเนินงานของคณะอนุกรรมการและคณะทำงานด้านการศึกษา
11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้ เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดโดยเฉพาะหรือปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้มอบหมาย<sup>76</sup>

### การแบ่งส่วนราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

การแบ่งส่วนราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย

1. กลุ่มอำนวยการ
2. กลุ่มบริหารงานบุคคล
3. กลุ่มนโยบายและแผน
4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
5. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
6. กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา
7. หน่วยตรวจสอบภายใน<sup>77</sup>

โดยมีภารกิจรับผิดชอบดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 1. กลุ่มอำนวยการ

งานอำนวยการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบ บริหารองค์กร การประสานงาน และให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริม ให้กลุ่มภารกิจและงานต่าง ๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการและดำเนินงานตามบทบาทภารกิจ อำนาจ หน้าที่ ได้อย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบนพื้นฐานของความถูกต้องและโปร่งใส ตลอดจนสนับสนุนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร เอกสาร สื่อ อุปกรณ์ทางการศึกษาและทรัพยากร ที่ใช้ในการจัดการศึกษาแก่สถานศึกษาเพื่อให้สถานศึกษาบริหารจัดการได้อย่างสะดวก คล่องตัว มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ขอบข่าย / ภารกิจ

#### 1. กลุ่มงานบริหารทั่วไป ประกอบด้วย

1.1 งานธุรการ ได้แก่ งานสารบรรณ การรับส่งงานในหน้าที่ราชการ การมอบหมาย หน้าที่การงาน งานเลขานุการผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และการประชุมภายใน สำนักงาน

#### 1.2 งานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

<sup>76</sup> กระทรวงศึกษาธิการ, พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ , 121-123.

<sup>77</sup> กระทรวงศึกษาธิการ, คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา , 3.

### 1.3 งานยานพาหนะ

1.4 งานการจัดระบบบริหารและพัฒนาองค์กร ได้แก่ การจัดระบบบริหาร การพัฒนาองค์กร การจัดทำระเบียบและประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การตรวจสอบกลิ่นกรองงาน การมอบอำนาจของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาให้ข้าราชการปฏิบัติราชการแทน และการควบคุมภายใน

### 2. กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย

2.1 งานการสร้างเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ ได้แก่ การสร้างเครือข่ายภายนอกองค์กร และการสร้างเครือข่ายภายในองค์กร

2.2 งานเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานต่อสาธารณชน

2.3 งานบริการด้านข้อมูลข่าวสาร

### 3. กลุ่มงานประสานงาน ประกอบด้วย

3.1 งานประสานการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา

3.2 งานการประสานการใช้ทรัพยากรของหน่วยงาน

3.3 งานการประสานงานเกี่ยวกับการสรรหากรรมการและอนุกรรมการในระดับต่าง ๆ

### 4. กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ ประกอบด้วย

4.1 งานบริหารการเงิน ได้แก่ การรับเงิน การเบิกเงิน การเก็บรักษาเงิน การจ่ายเงิน การนำเงินส่งคลัง และการกักเงินไว้เบิกเหลืออมีปี

4.2 งานบริหารบัญชี ได้แก่ การตั้งยอดบัญชีระหว่างปีงบประมาณ การจัดทำกระดาษทำการ การบันทึกเปิดบัญชีเกณฑ์คงค้าง การบันทึกบัญชีประจำวัน การสรุปรายการบันทึกบัญชี การปรับปรุงบัญชีเมื่อสิ้นปีงบประมาณ การปิดบัญชี การตรวจสอบ การแก้ไขข้อผิดพลาดและการรายงานการเงิน

4.3 งานบริหารพัสดุและสินทรัพย์ ได้แก่ การซื้อ / จ้างและการจัดหาพัสดุวิธีอื่น การควบคุมพัสดุ และการดำเนินงานที่ราชพัสดุ<sup>78</sup>

## 2. กลุ่มบริหารงานบุคคล

การบริหารงานบุคคลในเขตพื้นที่การศึกษาเป็นมาตรการมุ่งใจให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจของหน่วยงาน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ระบบคุณธรรมและหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้การบริการจัดการมีความคล่องตัว

<sup>78</sup> เรื่องเดียวกัน, 9-12.

เกิดความอิสระในการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนา มีความรู้ความสามารถ มีขวัญกำลังใจ นำไปสู่การบริการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามหลักการ บริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนต่อไป

#### ขอบข่าย / ภารกิจ

##### 1. งานธุรการ

2. กลุ่มงานวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง ประกอบด้วย 2.1 งานวิเคราะห์ และวางแผนอัตรากำลังคน ได้แก่ การวิเคราะห์และวางแผนอัตรากำลังคน และการเกลี่ยอัตรากำลัง การตัดโอนตำแหน่งและอัตราเงินเดือน 2.2 งานกำหนดตำแหน่งและวิทยฐานะ

3. กลุ่มงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ประกอบด้วย 3.1 งานสรรหาและบรรจุ ได้แก่ การสอบแข่งขัน การสอบคัดเลือก การคัดเลือก และการบรรจุเข้ารับราชการใหม่ 3.2 งานแต่งตั้ง ย้าย โอน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ การแต่งตั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การโอนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การบรรจุกลับเข้ารับราชการและการรักษาราชการแทน 3.3 งานออกจากราชการ ได้แก่ การเกษียณอายุราชการ การลาออกจากราชการ การให้ออกจากราชการกรณีอื่น ๆ (ขาดคุณสมบัติ, ทูพพลภาพ, หย่อนสมรรถภาพ) และการออกจากราชการกรณีถูกเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

4. กลุ่มงานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ ประกอบด้วย 4.1 งานบำเหน็จความชอบ 4.2 งานทะเบียนประวัติ 4.3 งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ 4.4 งานบริการบุคลากร ได้แก่ การขอยกเว้นการเกณฑ์ทหาร การขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ การขอหนังสือรับรอง การขออนุญาตให้ข้าราชการไปต่างประเทศ การขออนุญาตลาอุปสมบท การลาไปประกอบพิธีฮัจย์ และการขอพระราชทานเพลิงศพ

5. กลุ่มงานพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย 5.1 งานฝึกอบรมและลาศึกษาต่อ ได้แก่ การฝึกอบรมและการศึกษาต่อ 5.2 งานส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ 5.3 งานพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ ได้แก่ การขอรับใบอนุญาตและการขอต่อใบอนุญาตวิชาชีพและการส่งเสริมความมั่นคง ผดุงความเป็นธรรมในการประกอบวิชาชีพ 5.4 งานประเมินคุณภาพการบริหารงานบุคคล

6. กลุ่มงานวินัยและนิติการ ประกอบด้วย 6.1 งานวินัย 6.2 งานอุทธรณ์และร้องทุกข์ ได้แก่ การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ 6.3 งานกฎหมายและการดำเนินคดีของรัฐ

## 7. กลุ่มงานเลขานุการ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา<sup>79</sup>

### 3. กลุ่มนโยบายและแผน

เป็นหน่วยงานที่ส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานในเชิงนโยบายให้สถานศึกษา จัดการศึกษาเป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษาชาติ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงาน ตามยุทธศาสตร์เป็นสำคัญ (Strategic Results-Based Management : SRBM) ใช้ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting : SPBB) โดยเน้นความโปร่งใส ทันสมัย ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยึดหลักการมีส่วนร่วม (Participation) การบริหารที่สนับสนุนใช้โรงเรียนเป็นฐาน (School – Based Management) โดยมีกระบวนการวางแผน การดำเนินการตามแผน การกำกับ ติดตามผลอย่างเป็นระบบ

ขอบข่าย / ภารกิจ

1. งานธุรการ
2. กลุ่มงานข้อมูลสารสนเทศ ประกอบด้วยงานข้อมูลสารสนเทศ งานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานประสานเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)
3. กลุ่มงานนโยบายและแผน ประกอบด้วยงานวิเคราะห์และพัฒนานโยบายทางการศึกษา งานแผนและพัฒนาการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน งานจัดตั้ง ยุบรวม เลิกและโอนสถานศึกษา และงานแผนการจัดที่เรียนให้นักเรียน นักศึกษา
4. กลุ่มงานวิเคราะห์งบประมาณ ประกอบด้วยงานวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย งานจัดทำและจัดสรรงบประมาณ และงานบริหารงบประมาณ
5. กลุ่มงานติดตาม ประเมินผลและรายงาน ประกอบด้วยงานติดตามการดำเนินงานตามนโยบายและแผน งานประเมินผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผน และงานรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผน

## 6. กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา<sup>80</sup>

### 4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

งานส่งเสริมการจัดการศึกษาเป็นงานที่สนับสนุนและส่งเสริมให้สถานศึกษาในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษา สามารถจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการบูรณาการจัดการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย ไปสู่การศึกษาตลอดชีพ นำแหล่งเรียนรู้ และภูมิปัญญาท้องถิ่น ใช้ประกอบการเรียนการสอน ส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตให้สมบูรณ์

<sup>79</sup>เรื่องเดียวกัน, 77 – 79.

<sup>80</sup>เรื่องเดียวกัน, 119 – 121.

จัดสวัสดิการ สวัสดิภาพ และกองทุนเพื่อการศึกษา ที่จะเป็นการช่วยเหลือผู้เรียนปกติ ด้วยโอกาส พิการ และมีความสามารถพิเศษ อีกทั้งส่งเสริมให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน สถาบันทางศาสนา สถานประกอบการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเอกชน ร่วมจัดการศึกษาที่จะส่งผลต่อคุณภาพ ชีวิตของผู้เรียน

#### ขอบข่าย / ภารกิจ

##### 1. งานธุรการ

2. กลุ่มงานส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษา ประกอบด้วยงานส่งเสริมการจัดการศึกษา ในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัยและการศึกษาตลอดชีวิต งานส่งเสริม แหล่งเรียนรู้ สิ่งแวดล้อมทางการศึกษาและภูมิปัญญาท้องถิ่น งานส่งเสริมการจัดการศึกษาของ บุคคล ครอบครัว ชุมชน สถาบันศาสนาและสถานประกอบการ งานส่งเสริมการจัดการศึกษาของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น งานส่งเสริมคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน งานส่งเสริมการเทียบ โอนผลการเรียน งานส่งเสริมการจัดการศึกษาเด็กพิการเด็กด้อยโอกาสและเด็กที่มีความสามารถพิเศษ

3. กลุ่มงานส่งเสริมกิจการนักเรียน ประกอบด้วยงานส่งเสริมสุขภาพอนามัย งานส่งเสริม กิจการแนะแนวในสถานศึกษา งานส่งเสริมการกีฬาและนันทนาการ งานส่งเสริมกิจการลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด ผู้นำเพื่อประโยชน์ นักศึกษาวิชาทหาร (นศท.) งานส่งเสริมกิจกรรมประชาธิปไตย

4. กลุ่มงานส่งเสริมสวัสดิการ ประกอบด้วยงานส่งเสริม สนับสนุนการระดมทรัพยากร เพื่อการศึกษา งานส่งเสริมการจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพ ในสถานศึกษา และงานส่งเสริมการพิทักษ์ สิทธิเด็กและเยาวชน

5. กลุ่มงานส่งเสริมกิจการพิเศษ ประกอบด้วยงานอันเนื่องมาจากโครงการพระราชดำริ งานการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในสถานศึกษา งานตามโครงการพัฒนาชีวิต งานความมั่นคงของชาติ งานวิเทศสัมพันธ์ งานการป้องกันโรคเอดส์ และงานสารวัตรนักเรียน<sup>81</sup>

##### 5. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา

เป็นกลุ่มงานดำเนินการเกี่ยวกับการนิเทศการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการศึกษาเพื่อให้สถานศึกษามีความเข้มแข็ง ในการบริหารและการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานเท่าเทียมกัน โดย ยึดโรงเรียนเป็นฐาน ส่งผลให้ผู้เรียนทั้งในระบบ นอกระบบและตามอัธยาศัย เกิดการเรียนรู้ ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการศึกษา ขอบข่าย / ภารกิจ ดังนี้

<sup>81</sup> เรื่องเดียวกัน, 141 - 142.

1. งานธุรการและกลุ่มงานพัฒนาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานและกระบวนการเรียนรู้ ประกอบด้วยงานส่งเสริมพัฒนาหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย การศึกษาพิเศษ ผู้ด้อยโอกาสและผู้มีความสามารถพิเศษ งานส่งเสริมพัฒนาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน และงานศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย การพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้

2. กลุ่มงานวัดและประเมินผลการศึกษา ประกอบด้วยงานส่งเสริมการวัดและประเมินผลการศึกษา งานส่งเสริมและพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลการศึกษา งานติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการวัดและประเมินผลการศึกษา และงานทดสอบทางการศึกษา

3. กลุ่มงานส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา ประกอบด้วยงานส่งเสริม พัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา และงานศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย การพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา

4. กลุ่มงานนิเทศ ติดตามและประเมินผลระบบบริหารและการจัดการศึกษา ประกอบด้วยงานส่งเสริมและพัฒนาระบบการนิเทศและการจัดกระบวนการเรียนรู้ งานส่งเสริมสนับสนุนเครือข่ายการนิเทศของเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและชุมชน งานนิเทศ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสถานศึกษา งานศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย การพัฒนาระบบบริหารและการจัดการศึกษา

5. กลุ่มงานส่งเสริมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยงานส่งเสริมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา งานตรวจสอบคุณภาพภายในสถานศึกษา งานส่งเสริมและประสานงานการประกันคุณภาพภายในและภายนอกสถานศึกษา และงานศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา

6. กลุ่มงานเลขานุการคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษา ประกอบด้วยงานพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศ งานวางแผนการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษา และงานรายงานผลการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษา<sup>82</sup>

#### 6. กลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา

เป็นหน่วยงานที่สร้างความเข้มแข็ง การบริหารด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป ให้แก่สถานศึกษาและหน่วยงานการศึกษา ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการอันนำไปสู่คุณภาพการศึกษา บุคลากรในกลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษาประกอบไปด้วยผู้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการศึกษาเป็นพิเศษ มีหน้าที่ช่วยให้การบริหารจัดการของ

<sup>82</sup> เรื่องเดียวกัน, 213 – 215.

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการบริหารที่ใช้กระบวนการ ประสาน ส่งเสริมสนับสนุนเพื่อนำนโยบายสู่การปฏิบัติ กระบวนการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผลการจัดการและมุ่งเน้นศึกษา วิเคราะห์ วิจัย แสวงหา และจัดทำนวัตกรรม รูปแบบ มาตรฐาน เทคนิควิธีการและเครื่องมือในการบริหารจัดการ มีขอบข่าย/ภารกิจ ดังนี้ งานการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย แสวงหาและพัฒนาวัตกรรมการบริหาร งานระบบข้อมูลสารสนเทศ งานการประสานการตรวจราชการ งานการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และงานส่งเสริม สนับสนุน การสร้างองค์ความรู้และเทคนิควิชาชีพในการบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน<sup>83</sup> ในระยะเริ่มแรก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอาจจัดตั้งกลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา โดยให้ยุบเลิก ภายในสามปีนับตั้งแต่มิมีการจัดตั้งส่วนราชการ<sup>84</sup> ซึ่งขณะนี้สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครปฐม เขต 1 ไม่มีกลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษาเนื่องจากกระทรวงศึกษาธิการให้ยุบเลิก ภายในสามปีนับตั้งแต่มิมีการจัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ขอบข่าย / ภารกิจ ประกอบด้วยงานการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย แสวงหาและพัฒนา วัตกรรมการบริหาร งานระบบข้อมูลสารสนเทศ งานการประสานการตรวจราชการ งานการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และงาน การส่งเสริม สนับสนุน การสร้างองค์ความรู้และเทคนิควิชาชีพในการบริหารจัดการศึกษา ขั้นพื้นฐาน<sup>85</sup>

## 7. หน่วยตรวจสอบภายใน

เป็นหน่วยงานควบคุมภายในของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา เพื่อให้ การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการส่ง สัญญาณเตือนความเสี่ยงที่ทำให้หน่วยงานปฏิบัติไม่บรรลุเป้าหมาย การตรวจสอบภายใน ที่เพียงพอ มีการสอบทานที่ดีสามารถที่จะทำให้การใช้ทรัพย์สินของทางราชการเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล ประหยัดและโปร่งใส

<sup>83</sup> เรื่องเดียวกัน, 235.

<sup>84</sup> กระทรวงศึกษาธิการ, พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ, 121.

<sup>85</sup> กระทรวงศึกษาธิการ, คู่มือการปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา, 235 – 236.

ขอข่า/ภารกิจ ประกอบด้วยงานธุรการ งานตรวจสอบทางการเงินและบัญชี และงานตรวจสอบการดำเนินงาน<sup>86</sup>

### การบริหารจัดการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 เป็นหน่วยงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แบ่งส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพุทธศักราช 2546 ข้อ 2 และ 3 เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและการกระจายอำนาจการบริหารจัดการศึกษา จากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และกระทรวงศึกษาธิการ มีเอกภาพในการบริหารจัดการ ยืดหยุ่นพร้อมรับการปรับเปลี่ยน และบริหารงานมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจ โดยแบ่งส่วนราชการ ดังนี้

1. กลุ่มอำนวยการ
2. กลุ่มบริหารงานบุคคล
3. กลุ่มนโยบายและแผน
4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
5. กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน
6. กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา
7. หน่วยตรวจสอบภายใน<sup>87</sup>

### วิสัยทัศน์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 เป็นหน่วยบริหารและสนับสนุนการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ มีระบบบริหารด้วยเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย โรงเรียนมีคุณภาพได้มาตรฐาน มีคุณธรรมนำความรู้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ผู้เรียนทุกคนได้รับโอกาสทางการศึกษา มีความรู้ ความสามารถเต็มศักยภาพสู่ความเป็นเลิศ สามารถดำรงชีวิตอย่างมีความสุขตามวิถีชีวิตไทย<sup>88</sup>

<sup>86</sup> เรื่องเดียวกัน, 241.

<sup>87</sup> สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1, รายงานการจัดการศึกษา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552, กลุ่มนโยบายและแผน (ม.ป.ท.,2553), 1.

<sup>88</sup> เรื่องเดียวกัน, 11.

## พันธกิจ

ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้แก่ประชากรวัยเรียนอย่างทั่วถึง มีคุณภาพตามมาตรฐาน มีคุณธรรม นำความรู้ ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและได้รับการพัฒนาให้มีความสามารถตามศักยภาพ พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้สามารถปฏิบัติงานได้มาตรฐาน พัฒนาระบบบริหารจัดการศึกษา โดยระบบบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์

## ข้อมูลพื้นฐานทางการศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ดูแลรับผิดชอบสถานศึกษาของรัฐในเขต อำเภอเมืองนครปฐม อำเภอกำแพงแสน และอำเภอดอนตูม จำนวน 141 โรงเรียน และส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาสถานศึกษาเอกชน จำนวน 20 โรงเรียน<sup>89</sup> นักเรียนสถานศึกษาของรัฐบาล จำนวน 61,062 คน นักเรียนสถานศึกษาเอกชน จำนวน 10,847 คน มีบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษาของรัฐบาล จำนวน 3,006 คน แบ่งออกเป็นข้าราชการครูจำนวน 2,717 คน พนักงานราชการ จำนวน 24 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 186 คน และมีบุคลากรปฏิบัติงาน ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวน 134 คน แบ่งออกเป็นบุคลากรทางการศึกษาตามมาตรา 38 ข (3) (4) จำนวน 13 คน บุคลากรทางการศึกษาตามมาตรา 38 ค (1) จำนวน 28 คน บุคลากรทางการศึกษาตามมาตรา 38 ค (2) จำนวน 76 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 15 คน และลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 2 คน<sup>90</sup>

โครงสร้างการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1<sup>91</sup> ปรากฏดังแผนภูมิที่ 6

<sup>89</sup> เรื่องเดียวกัน, 7.

<sup>90</sup> เรื่องเดียวกัน, 9-10.

<sup>91</sup> เรื่องเดียวกัน, 2.



## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครูครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการรับบริการหลายเรื่องด้วยกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### งานวิจัยภายในประเทศ

ศศกร ยืนยง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพและปัญหาการให้บริการของกองคลังมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีข้อควรปรับปรุงได้แก่ การค้นหาเอกสารในงานด้านธุรการ การให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ สำนัก สถาบัน ที่สนใจจะศึกษาเกี่ยวกับการลงบัญชีรัฐบาลในงานด้านบัญชี การให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อสอบถามในงานงบประมาณ การสอบราคาประกวดราคาค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้างในงานพัสดุ โดยเฉพาะการให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อสอบถาม ในงานเงินรายได้ ซึ่งควรปรับปรุงทั้งในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพ และมนุษยสัมพันธ์ ส่วนปัญหาในการให้บริการของกองคลังนั้นพบว่า มีปัญหาในการติดต่อสื่อสารระหว่างกองคลังกับคณะ สำนัก สถาบัน การเบิกจ่ายเงินกองทุนสวัสดิการ การให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่การเงินของคณะ สำนัก สถาบัน<sup>2</sup>

อ่ำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี พบผลการวิจัยดังนี้ ด้านความสะดวกในการบริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก โดยลูกค้าให้ความพึงพอใจระดับพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก ในเรื่อง 1)ความสะอาดของโรงพยาบาล 2) ความสะดวกในการเดินทางมาโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี 3)เสียงเรียกจากเจ้าหน้าที่ห้องยาในการเรียกรับยา ด้านอรรถาศัยและคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมการให้บริการด้านอรรถาศัยและคุณภาพการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจมาก โดยลูกค้าให้ความพึงพอใจระดับพึงพอใจมาก 3 อันดับแรกในเรื่อง 1) ความทันสมัยของอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการรักษา 2) ความมีคุณภาพของยาและเวชภัณฑ์ที่ใช้ในการรักษา 3) ความเชี่ยวชาญทางแพทย์ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการในภาพรวมการให้บริการด้านความรวดเร็วในการให้บริการภายในโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี อยู่ในเกณฑ์ระดับพึงพอใจ

---

<sup>2</sup>ศศกร ยืนยง, “สภาพและปัญหาการให้บริการของกองคลังมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542), บทคัดย่อ.

ปานกลาง โดยลูกค้าให้ความพึงพอใจระดับพึงพอใจมาก ในเรื่อง 1) การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แผนกต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาล 2) การทำการตรวจค้นทะเบียนประวัติ 3) การคิดราคายาและเวชภัณฑ์มีความรวดเร็วและถูกต้อง ในภาพรวมลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรีทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลาง<sup>93</sup>

จรัญญา อ่อนละอ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 1-3 โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.26 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.42 สำหรับด้านอื่น ๆ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านผู้รับบริการ และ 3) ด้านสถานที่ที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.31 , 3.18 และ 3.15 ตามลำดับ<sup>94</sup>

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้ศึกษาการบริหารและการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา พบว่า ด้านโครงสร้างการบริหารทุกแห่งได้จัดโครงสร้างการบริหารตามกฎหมายกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2546 ด้านภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาส่วนใหญ่เห็นว่า ภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีความเหมาะสม สามารถนำไปปฏิบัติได้ และด้านวัฒนธรรมการทำงานส่วนใหญ่มีปัญหาการทำงานในระยะเริ่มต้น เพราะบุคลากรจากหน่วยงานที่มีลักษณะการปฏิบัติงานแตกต่างกันมาอยู่รวมกัน<sup>95</sup>

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้ศึกษาองค์ความรู้การพัฒนาระบบราชการในรอบปีที่ผ่านมา ผลการศึกษาพบว่าโครงสร้างของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตาม

<sup>93</sup>อำไพรัตน์ พูลสวัสดิ์, “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลตากสินจันทบุรี” (งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545), บทคัดย่อ.

<sup>94</sup>จรัญญา อ่อนละอ, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม” (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, 2546), บทคัดย่อ.

<sup>95</sup>สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, การศึกษาการบริหารและการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา (กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2547), 208.

กฎหมายมีความเหมาะสม แต่การนำโครงสร้างไปสู่การปฏิบัติแบ่งภายในเป็นกลุ่มงานแล้ว กำหนดให้มีการตรวจสอบกลับกรองงานหลายชั้นในทุกเรื่อง จึงไม่สอดคล้องกับเจตนารมณ์ที่เน้นการกระจายอำนาจและส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานเป็นแบบแยกส่วน ไม่เอื้อต่อการประสานงานระหว่างกลุ่ม รูปแบบโครงสร้างที่ควรจะเป็นคือ แบบแนวราบ (Flat Structure) เพื่อให้มีการตัดสินใจ รวดเร็ว คล่องตัวแก่ผู้รับบริการ ควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่ที่สนองต่อเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการ สร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบช่วยเหลือกัน ควรพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ มีการใช้ข้อมูลร่วมกัน มีศูนย์ข้อมูลที่ครอบคลุม ไม่ควรขอข้อมูลสถานศึกษาบ่อย ควรมีปฏิทินการจัดเก็บข้อมูล ให้มีแผนการทำงานที่ชัดเจนทั้งระดับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ควรพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยี มีความสามารถในการพัฒนางาน มีจิตสำนึกในการให้บริการและหลอมรวมวัฒนธรรมในการทำงานให้เป็นเอกภาพ อุทิศตนให้แก่ราชการ<sup>96</sup>

เบญจพร พุฒคำ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา พบว่าผู้รับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านที่ 1 ความสะดวกในการใช้บริการ ด้านที่ 4 การให้ความรู้ คำแนะนำและคำปรึกษา และด้านที่ 6 ความพร้อมที่จะให้การรักษาพยาบาล ส่วนด้านที่ผู้มารับบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างจากการรับรู้ โดยมีแนวโน้มไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านที่ 2 อธิยาศัยไมตรี ด้านที่ 3 ความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ และด้านที่ 7 จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ สำหรับด้านที่ผู้รับบริการมีความคาดหวังไม่แตกต่างจากการรับรู้ โดยมีแนวโน้มประทับใจต่อคุณภาพบริการ ได้แก่ด้านที่ 8 ราคา ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทั่วไปของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการทั้ง 8 ด้านของแผนกผู้ป่วยนอกมีความสัมพันธ์ดังนี้ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและลักษณะการเจ็บป่วยของผู้มารับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 4 การให้ความรู้ คำแนะนำและคำปรึกษา ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 2 อธิยาศัยไมตรี รายได้ของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 3 ความเป็นธรรมของบริการ และมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ แผนกที่

<sup>96</sup>สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน , องค์ความรู้การพัฒนาระบบราชการในรอบปีที่ผ่านมา (กรุงเทพฯ : ห.จ.ก. ภาพพิมพ์ จำกัด, 2547), 84-87.

ผู้ที่มารับบริการเข้ารับการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านที่ 1 ความสะดวกในการใช้บริการ<sup>97</sup>

เอกกมล จิระจรัส ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวเฉียว ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านระบบการให้บริการ ได้แก่ คุณค่าของบริการที่ได้รับ ความเหมาะสมของราคา/ค่าใช้จ่ายกับบริการที่ได้รับ ความทั่วถึงเพียงพอของการจัดบริการ ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรด้านกระบวนการให้บริการ ได้แก่ ความสะดวกในการให้บริการ ความรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการ ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการ และความปลอดภัยของบริการที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ บุคลิกภาพและอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และตัวแปรที่มีอิทธิพลในการอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจ 5 ตัวแปร คือความสะดวกในการให้บริการ ความทั่วถึงเพียงพอของการจัดบริการ คุณค่าของบริการที่ได้รับ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถอธิบายความผันแปรของระดับความพึงพอใจได้ร้อยละ 56.30 ของความผันแปรทั้งหมด<sup>98</sup>

วรรณภา บุตรเจียมใจ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ผู้มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับเห็นด้วยมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูล และด้านกระบวนการ ตามลำดับ การเปรียบเทียบคุณภาพ

<sup>97</sup>เบญจพร พุฒคำ, “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547), บทคัดย่อ.

<sup>98</sup>เอกกมล จิระจรัส, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวเฉียว” (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์,2548), บทคัดย่อ.

การให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรีพบว่า 1. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 2. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นผู้บริหารต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านข้อมูลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน<sup>99</sup>

สังเวียน สอนแย้ม ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองลัดหลวง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ เป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองลัดหลวง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และเหตุผลที่เลือกใช้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองลัดหลวงพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎรไม่แตกต่างกัน<sup>100</sup>

ธฤตมน ลือทุกข์สิน ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยศิลปากร ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยศิลปากร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของมหาวิทยาลัยศิลปากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านปรากฏว่าทุกด้านคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา ด้านการให้บริการ

<sup>99</sup>วรรณภา บุตรเจียมใจ, “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี” (ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเนโบายสาธาณะ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548), บทคัดย่อ.

<sup>100</sup>สังเวียน สอนแย้ม, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองลัดหลวง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ” (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548), บทคัดย่อ.

อย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งหมด ปัจจัยด้านเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด มีผลทำให้เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารแตกต่างกัน ส่วนปัจจัยการเข้ารับการอบรมการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารไม่มีผลทำให้เจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยศิลปากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05<sup>101</sup>

สุนาด โกลัยกานนท์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์การสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้ให้ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดังนี้ องค์การจะต้องธำรงไว้และพัฒนาปรับปรุงให้มีแนวทางการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เช่น จัดให้มีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารให้ทันสมัย ควรมีการปรับปรุงระบบการบริหารงานและการปฏิบัติงานให้มีกระบวนการที่เหมาะสม ภายใต้กฎหมายหรือระเบียบ แนวปฏิบัติ เช่น การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (one stop service) การปรับปรุงแก้ไข กฎ ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) การเปิดกว้างให้บุคลากรมีสิทธิในการออกความเห็นและร่วมมือในการพัฒนาหน่วยงานร่วมกับผู้บริหาร สร้างสรรค์นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในหน่วยงานเพื่อความทันสมัย รวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างละเอียดถี่ถ้วน มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานหลายขั้นตอน ซึ่งเป็นระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นจุดแข็งขององค์การจึงควรกำหนดให้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน และพัฒนาระบบบริหารและพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ให้สอดคล้องกับโครงสร้างและระบบบริหารจัดการศึกษาที่มีการเปลี่ยนแปลงทั้งในส่วนกลาง เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา<sup>102</sup>

อุทิศย์ กุลสอน ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น

<sup>101</sup> ธฤตมน ลือทุกข์สิน, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยศิลปากร” (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2549), บทคัดย่อ.

<sup>102</sup> สุนาด โกลัยกานนท์, “วัฒนธรรมองค์การสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา” (สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549), 124.

เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยภาพรวมเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่ากลุ่มอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่นมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง และกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง<sup>103</sup>

กนิษฐา กาละปัตย์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการสุกลางกรของด่านสุกลางกรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการสุกลางกรของด่านสุกลางกรหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาารายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านที่ 1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านที่ 4 ด้านระยะเวลาของการบริการ ด้านที่ 2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านที่ 5 ด้านข้อมูลทั่วไป และด้านที่ 3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการสุกลางกรของด่านสุกลางกรหนองคาย จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกคือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการติดต่อกันควรลดขั้นตอนการปฏิบัติในการติดต่อกันให้น้อยลง และเจ้าหน้าที่ด้านการบริการมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ<sup>104</sup>

<sup>103</sup> อุทิศย์ กุลสอน , “ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย” (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,2550), บทคัดย่อ.

<sup>104</sup> กนิษฐา กาละปัตย์, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการสุกลางกรของด่านสุกลางกรหนองคาย จังหวัดหนองคาย” (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม,2550), บทคัดย่อ.

เนติพัฒน์ รุ้ยนิยม ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยคือ ด้านสถานที่ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า ผู้รับบริการระหว่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ และด้านกระบวนการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่คอยให้ข้อเสนอแนะกรณีประชาชนมาติดต่อจำนวนมาก ควรเพิ่มเวลาให้บริการมาก่อนเวลาเปิดและหลังเวลาปิดทำการเล็กน้อย ให้เจ้าหน้าที่ให้บริการให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดและชี้แจงกรณีงานอาจเสร็จล่าช้า ไม่หยุดชะงักการให้บริการ จัดทำป้ายเข้า-ออก การรับบริการไว้ทุกช่องเข้ารับบริการ ให้มีป้ายบอกชื่อตำแหน่ง และงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ชัดเจนทุกโต๊ะ จัดเส้นทางติดต่อตามลำดับโต๊ะและกำหนดหมายเลขการติดต่อชัดเจน และดูแลรักษาห้องน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ<sup>105</sup>

ธนพร โลหวัฒน์กิจ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ผลการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานที่มาใช้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนรายได้มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) ประชาชนผู้มารับบริการให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของอำเภอโดยเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับประชาชนที่มาใช้บริการ

<sup>105</sup>เนติพัฒน์ รุ้ยนิยม, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด” (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550), บทคัดย่อ.

การจัดทำป้ายบอกจุดบริการเพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการทราบ การมีเจ้าหน้าที่ดูแลทำความสะอาดและมีการเพิ่มที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการให้มากขึ้น<sup>106</sup>

พนิตตา นรสิงห์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการวิจัยพบว่า (1) ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่ (2) ผลการศึกษาความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน (3) ประชาชนผู้ใช้บริการให้ข้อเสนอแนะปรับปรุงในเรื่องของความสะอาด ความกระตือรือร้น การบริการให้คำชี้แนะและตอบปัญหาข้อสงสัย<sup>107</sup>

ยุวดี ใจซื่อตรง ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน ผลการวิจัยพบว่าข้าราชการและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ และด้านการให้บริการ ส่วนอีก 2 ด้าน คือสถานที่ และด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุ การงานรูปแบบการใช้บริการ และหน่วยงานในสังกัดกรมชลประทาน ไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน ทุกตัวแปรแตกต่างกัน ข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทานให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของกองการเงินและบัญชี ว่าควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ

<sup>106</sup>ชนพร โลหวัฒน์กิจ, “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี” (ภาคนิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2550), บทคัดย่อ.

<sup>107</sup>พนิตตา นรสิงห์, “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์” (ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2550), บทคัดย่อ.

ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำ รวมทั้งแผนผังชี้แจงขั้นตอนการติดต่องาน และจัดป้ายประกาศต่าง ๆ ให้ชัดเจน<sup>108</sup>

สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอกที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา พบว่า ภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 อยู่ในเกณฑ์ร้อยละ 85.8 อยู่ในเกณฑ์มากของ ก.พ.ร. แต่ในด้านนี้ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า การบริการด้วยความเสมอภาค มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด การให้บริการอย่างครบถ้วนและถูกต้อง มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด ในภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ด้านความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยามารยาท น้ำเสียงถ้อยคำ มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น ความสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา และความพร้อมในการให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า บริการด้านสื่อและโสตทัศนูปกรณ์ เช่น เอกสารประกอบการประชุม ไมโครโฟน คอมพิวเตอร์ โปรเจคเตอร์ โทรทัศน์วงจรปิด เป็นต้น มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด บริการด้านยานพาหนะ เช่น รถรับ-ส่ง ในสถานการณ์ต่าง ๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก ด้านผลของการให้บริการ พบว่า การบริการในภาพรวมเป็นที่ประทับใจและปรารถนาที่เลือกใช้บริการอีกในครั้งต่อไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด การได้รับบริการตรงตามความต้องการถูกต้อง ครบถ้วน มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในภาพรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์มาก<sup>109</sup>

สำนักบริหารยุทธศาสตร์และบูรณาการการศึกษาที่ 6 ได้ศึกษาการรับรู้ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักบริหารยุทธศาสตร์และ

<sup>108</sup> ยูวดี ใจชื่อตรง, “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน” (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2550), บทคัดย่อ.

<sup>109</sup> สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา, รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552, (นครปฐม : สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา, 2552), 2.

บูรณาการการศึกษาที่ 6 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักบริหารยุทธศาสตร์และบูรณาการการศึกษาที่ 6 ภาพรวมมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ส่วนความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักบริหารยุทธศาสตร์และบูรณาการการศึกษาที่ 6 ในภาพรวมผู้รับบริการมีความคาดหวังระดับมาก และแนวทางการดำเนินงานที่สอดคล้องกับความต้องการ ความพึงพอใจ ความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักบริหารยุทธศาสตร์และบูรณาการการศึกษาที่ 6 ได้แก่ การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งภาครัฐและโรงเรียนเอกชน ไปสู่ความเป็นเลิศด้านวิชาการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รายงานความเคลื่อนไหวไปยังหน่วยงานต่าง ๆ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพิ่มช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งส่งข่าวสารให้เขตพื้นที่ทุกกลุ่ม ทำข้อมูลพื้นฐานทางเอกสารหรือเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน กิจกรรมสร้างความรู้การจัดการทำแผนพัฒนายุทธศาสตร์การจัดการศึกษา แผนการตรวจราชการ และสร้างเครือข่ายนักวิจัยรุ่นใหม่ การประชุม ปรีกษา ประสานการดำเนินงาน นโยบายตามยุทธศาสตร์ในระดับบริหารของหน่วยงาน ทำงานเชิงนโยบายร่วมกับหน่วยงานอื่นให้มากขึ้น สร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานและนำเสนอผลงานเผยแพร่ข้อมูลทางเว็บไซต์ การจัดทำข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารให้ครอบคลุมทุกสังกัด ทุกเขต ทุกจังหวัด เป็นปัจจุบันและทันสมัย<sup>110</sup>

### งานวิจัยในต่างประเทศ

โทเอลล์ (Toelle ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการ ความพึงพอใจของลูกค้าชาวอินโดนีเซียที่มาใช้บริการที่ธนาคาร เป้าหมายของการวิจัยต้องการศึกษาคุณภาพบริการ ซึ่งจะเป็นตัวที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจและดูในเรื่องความจงรักภักดีของลูกค้าเป็นการศึกษาเพื่อใช้ในการจัดตั้งธนาคาร โดยใช้แบบสอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการเป็นประจำ โดยมีการสุ่มลูกค้าจำนวน 200 คน ที่มาใช้บริการธนาคาร 4 แห่ง ในจาการ์ตาซึ่งเป็นธนาคารของรัฐบาล 2 แห่ง อีก 2 แห่งเป็นธนาคารต่างชาติ ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ลูกค้ามีความพึงพอใจ

<sup>110</sup> สำนักบริหารยุทธศาสตร์และบูรณาการการศึกษาที่ 6 , รายงานผลการศึกษารับรู้ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักบริหารยุทธศาสตร์และบูรณาการการศึกษาที่ 6 (ราชบุรี : สำนักบริหารยุทธศาสตร์และบูรณาการการศึกษาที่ 6 , 2552), 83-85.

ต่อการให้บริการของธนาคารในด้านกระบวนการ พนักงานผู้ให้บริการ และด้านสถานที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ<sup>111</sup>

ซานตารอสซา (Santarossa) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริการลูกค้าและประสิทธิผลของการส่งมอบบริการไปยังองค์การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น เป็นการศึกษาและวิเคราะห์การบริการเพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดีขึ้น ผลการวิจัยพบว่าลูกค้ามีความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การวิจัยเป็นที่ยอมรับของประชาชน เป็นรูปแบบของการส่งมอบบริการและมีความเป็นไปได้ที่จะพัฒนาและปรับปรุงให้ดีขึ้นเป็นที่ยอมรับของลูกค้า มีการศึกษาวิจัยปัจจัยนำเข้าและข้อมูลย้อนกลับจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากทุกภาคส่วน ข้อเสนอแนะที่จะใช้ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการส่งมอบบริการ<sup>112</sup>

โนริกา (Noriega) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานดูแลเด็กที่เป็นของภาคเอกชนและของภาครัฐ เป็นวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่องของการตอบสนองต่อผู้รับบริการ การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมค่อนข้างมากในการเรื่องการบริการ โดยเน้นไปที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานดูแลเด็กที่เป็นของภาคเอกชนและภาครัฐมีความแตกต่างกัน และมีความพึงพอใจด้านบวกต่อการบริการของเอกชน<sup>113</sup>

ซูร์ (Sur) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการประเมินคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการในการเดินทางด้วยเครื่องบินส่วนตัว เป็นการศึกษาเปรียบเทียบกันระหว่างการเดินทางด้วยเครื่องบินที่มีผู้จัดหามาให้บริการแบบส่วนตัวกับการเดินทางด้วยเครื่องบินพาณิชย์ขนาดใหญ่ ผู้ตอบแบบสอบถามต้องมีประสบการณ์ในการเดินทางด้วยเครื่องบินส่วนตัวอย่างน้อย 2 ปี ศึกษาจากผู้ใช้บริการเดินทางด้วยเครื่องบินส่วนตัว 51 คน ใช้เครื่องมือ SERVQUAL ศึกษาความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการตามการรับรู้และการบริการที่คาดหวัง ผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้บริการไม่มี

---

<sup>111</sup>Sulistiyawati Toelle, The linkages among service quality attributes, customer value, customer satisfaction, and customer loyalty in Indonesian retail banking settings [Online], accessed 19 September 2008. Available from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1105002761>.

<sup>112</sup>Sonia Santarossa, Customer service and the effective delivery of local government services [Online], accessed 19 September 2008. Available from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1320970971>.

<sup>113</sup>Leticia Noriega, Caregiver satisfaction with the transition of children's mental health services from a private, nonprofit to public service venue [Online], accessed 21 November 2008. Available from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1456285791>.

ความพึงพอใจต่อการเดินทางด้วยเครื่องบินส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เนื่องจากการเดินทางด้วยเครื่องบินส่วนตัวผู้ให้บริการเน้นในเรื่องของความประหยัด เมื่อเทียบกับการเดินทางด้วยเครื่องบินพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีการให้บริการดีกว่า<sup>114</sup>

โกเมซ และจูดี้ (Gomez and Juddy) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องขอบข่ายของการผสมผสานการบริการของหน่วยงานภาครัฐ จุดมุ่งหมายสูงสุดคือการเข้าถึงบริการของประชาชน มีการประยุกต์ใช้การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การบริการของภาครัฐในปัจจุบันจะต้องให้บริการที่ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ มีบริการรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้น และมีความน่าเชื่อถือของบริการ มีการบริการรูปแบบพิเศษทางระบบอินเทอร์เน็ตซึ่งมีความรวดเร็ว เพราะการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นขั้นตอนแรก ๆ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย อาจจะมีคนที่ไม่ค่อยยอมรับการเปลี่ยนแปลงให้บริการแบบที่ต้องมีเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ซึ่งเจ้าหน้าที่อาจจะหลีกเลี่ยงการตอบคำถามและให้ข้อมูล อย่างไรก็ตามข้อมูลที่รับก็จะเหมือน ๆ กันและเป็นบริการที่ซ้ำซ้อนในอนาคตการบริการจะมุ่งไปที่ภาครัฐมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและบริการประชาชนด้วยวิธีการที่หลากหลาย<sup>115</sup>

---

<sup>114</sup>Sang Won Sur, Assessing customer perceptions of quality of service of private flight service providers [Online], accessed 21 November 2008. Available from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1490081751>.

<sup>115</sup>Gutierrez Gomez, A. Juddy, A framework for integration of services offered by government agencies [Online], accessed 21 November 2008. Available from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1460436991>.

## สรุป

คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันเพื่อให้การบริการมีคุณภาพเป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้องค์กรปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมาย และผู้รับบริการได้รับการตอบสนองการบริการที่ดีมีคุณภาพรวมทั้งได้รับความพึงพอใจจากการใช้บริการ จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ จึงได้เลือกใช้แนวคิดของ มิลเล็ท (Millett) ในการวัดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า ส่วนความพึงพอใจได้เลือกใช้แนวคิดในการประเมินผลความพึงพอใจของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

### บทที่ 3

#### การดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 2) ความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 3) ความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 4) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครู การวิจัยเป็นเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยใช้ผู้บริหารและข้าราชการครูในสถานศึกษา จำนวน 141 แห่ง เป็นหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) ผู้ให้ข้อมูลสถานศึกษาละ 4 คน ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนรองผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 2 คน หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 4 คน การดำเนินการวิจัยประกอบด้วยกระบวนการ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย และระเบียบวิธีวิจัย มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยดำเนินการไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยจึงกำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

##### ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมโครงการวิจัย

เป็นการศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรค นิยามปัญหา ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากตำรา เอกสารทางวิชาการรวมทั้งงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งใน และต่างประเทศ รวมทั้งแหล่งค้นคว้าอื่น ๆ ขอคำแนะนำและความเห็นชอบในการจัดทำโครงร่างวิจัยจากคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เสนอโครงร่างวิจัยต่อภาควิชา เพื่อขออนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

##### ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย

เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการวิจัย ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

โดยการหาความตรงด้านเนื้อหา (content validity) และความเชื่อมั่น (reliability) โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เมื่อได้รับการแก้ไขและตรวจสอบแล้ว นำไปทดลองใช้ (try out) และนำเครื่องมือไปเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย

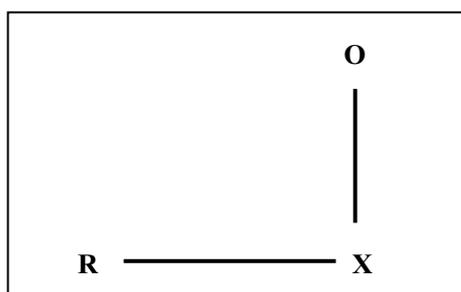
เป็นขั้นตอนการจัดทำร่างรายงานการวิจัย โดยนำเสนอคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องตามคำแนะนำของคณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ และจัดทำเป็นรายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อพิจารณาอนุมัติต่อไป

#### ระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อให้การวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้วิจัยจึงได้กำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ประกอบด้วย แผนแบบการวิจัย ประชากร ตัวอย่างและขนาดของตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการสร้างเครื่องมือ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### แผนแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) แผนแบบ กลุ่มตัวอย่างเดียว ศึกษาสภาวะการณ์ ไม่มีการทดลอง (the one shot , non-experimental case study) ซึ่งเขียนเป็น แผนผัง (diagram) ดังนี้



R หมายถึง กลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาศึกษา

X หมายถึง ตัวแปรที่ศึกษา

O หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา

## ประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่สถานศึกษาของรัฐในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 1 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 141 แห่ง ที่ตั้งอยู่ใน เขตอำเภอเมืองนครปฐม อำเภอกำแพงแสน และอำเภอดอนตูม เป็นหน่วยวิเคราะห์ (unit of analysis) โดยจัดขนาดของสถานศึกษาเป็น 4 ขนาด ได้แก่สถานศึกษาขนาดเล็ก (จำนวนนักเรียนไม่เกิน 300 คน) สถานศึกษาขนาดกลาง (จำนวนนักเรียนตั้งแต่ 301 – 1,000 คน) สถานศึกษาขนาดใหญ่ (จำนวนนักเรียนตั้งแต่ 1,001 – 2,000 คน) และสถานศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ (จำนวนนักเรียนตั้งแต่ 2,001 คนขึ้นไป)<sup>1</sup>

## ตัวอย่างและขนาดของตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางประมาณขนาดกลุ่ม ตัวอย่างของ เครจซี และมอร์แกน(Krejcie and Morgan)<sup>2</sup> ได้ จำนวนทั้งสิ้น 104 แห่ง โดยการสุ่ม แบบแบ่งประเภท (stratified random sampling) มีขั้นตอนดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** จัดสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ซึ่งตั้งอยู่ ในพื้นที่อำเภอเมืองนครปฐม อำเภอกำแพงแสน และอำเภอดอนตูม จำนวน 141 แห่ง แบ่งออกเป็น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ และขนาดใหญ่พิเศษ ได้สถานศึกษาขนาดเล็ก 90 แห่ง ขนาดกลาง 38 แห่ง ขนาดใหญ่ 6 แห่ง และขนาดใหญ่พิเศษ 7 แห่ง<sup>3</sup>

**ขั้นตอนที่ 2** สุ่มตัวอย่างสถานศึกษาได้ขนาดตัวอย่างตามที่กำหนดตามสัดส่วนรายอำเภอ แยกตามขนาด ได้สถานศึกษาขนาดเล็ก 66 แห่ง ขนาดกลาง 28 แห่ง ขนาดใหญ่ 5 แห่ง และขนาด ใหญ่พิเศษ 5 แห่ง รวม 104 แห่ง

**ขั้นตอนที่ 3** ในแต่ละสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง กำหนดผู้ให้ข้อมูลซึ่งประกอบด้วย

<sup>1</sup> สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), รายงาน การประเมินคุณภาพภายนอกกรอบแรก ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (พ.ศ. 2544-2548) (กรุงเทพฯ : บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), 2550), 25.

<sup>2</sup> พวงรัตน์ ทวีรัตน์, วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์, (กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และทำปกเจริญผล, 2543), 303.

<sup>3</sup> สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 , สารสนเทศทางการศึกษาปีการศึกษา 2551 , กลุ่มนโยบายและแผน (ม.ป.ท.,2551), 20.

ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนรองผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 2 คน กับหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ จำนวน 2 คน รวมสถานศึกษาละ 4 คนรวมทั้งสิ้น 416 คน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ประชากรตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูล

อำเภอ	ประชากร					ตัวอย่าง					ผู้ให้ข้อมูล		
	เล็ก	กลาง	ใหญ่	ใหญ่พิเศษ	รวม	เล็ก	กลาง	ใหญ่	ใหญ่พิเศษ	รวม	ผู้บริหาร	ครู	รวม
เมืองนครปฐม	30	21	2	6	59	22	15	1	4	42	84	84	168
กำแพงแสน	39	13	2	1	55	29	10	2	1	42	84	84	168
ดอนตูม	21	4	2	0	27	15	3	2	0	20	40	40	80
รวม	90	38	6	7	141	66	28	5	5	104	208	208	416

### ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรพื้นฐาน ตัวแปรต้น และ ตัวแปรตาม ดังนี้

1. **ตัวแปรพื้นฐาน** เป็นตัวแปรเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1

2. **ตัวแปรต้น** เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ( $X_{tot}$ ) ตามแนวคิดของมิลเล็ท (Millet) มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $X_1$ ) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ มีความเสมอภาคและใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีสิทธิพิเศษแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกในการให้บริการ

2.2 การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ( $X_2$ ) หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็วทันเวลา เหมาะสมกับสภาพงาน มีความตรงเวลาในการบริการ สามารถเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวก มีความพร้อมในการให้บริการ และบริการตามความจำเป็นเร่งด่วนทันต่อการใช้งานจริงของข้าราชการครู

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $X_3$ ) หมายถึง จำนวนของงานบริการ เอกสารสื่อต่าง ๆ และจำนวนเจ้าหน้าที่มีอย่างเพียงพอมีความเหมาะสมกับภารกิจของกลุ่มงาน มีกิจกรรมการให้บริการที่หลากหลาย มีการส่งเสริมระบบการบริการเพียงพอตามความต้องการของข้าราชการครู

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $X_4$ ) หมายถึง การให้บริการตั้งแต่เริ่มต้นต่อเนื่อง เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ประสานการดำเนินงาน ทำงานทดแทนกันได้ ติดตามงานของผู้มารับบริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ

2.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า ( $X_5$ ) หมายถึง การบริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ มีการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม มีการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

3. **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ความพึงพอใจของข้าราชการครู ( $Y_{tot}$ ) ใช้แนวคิดในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ประกอบด้วยประเด็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ด้าน ดังนี้

3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $Y_1$ ) หมายถึงทัศนคติทางบวกที่ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการในกระบวนการขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน สะดวกรวดเร็ว การประสานขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระยะเวลาที่เหมาะสม และมีความครบถ้วนถูกต้องของงานที่มารับบริการ

3.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $Y_2$ ) หมายถึงทัศนคติทางบวกที่ผู้รับบริการมีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ปฏิบัติงานบริการด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางดี มีความรู้ความสามารถในการให้บริการช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็น

3.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $Y_3$ ) หมายถึง ทัศนคติทางบวกที่ผู้รับบริการมีต่อกลุ่มงาน ในความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ความพอเพียงต่อการจัดที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์งานบริการ ความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการ

3.4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ( $Y_4$ ) หมายถึง ทัศนคติทางบวกที่ผู้รับบริการมีต่อผลย้อนกลับทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ รวมทั้งระดับความพึงพอใจหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในกลุ่มงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดี มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและกลุ่มงานไปในทางที่ดี

3.5 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ (Y<sub>5</sub>) หมายถึงทัศนคติทางบวก ที่ผู้รับบริการมีต่อความเชื่อมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานตามหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ด้วยความโปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต ประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูล ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ คำนึงถึงประโยชน์ของของผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม(questionnaire) จำนวน 1 ฉบับ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ลักษณะเครื่องมือ วิธีการสร้าง และการให้คะแนนในแต่ละตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ(check list) เกี่ยวกับ เพศ อายุ อายุราชการ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่ในปัจจุบัน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ขนาดสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน อำเภอที่สถานศึกษาตั้งอยู่

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สร้างตามแนวคิดของมิลเล็ท (Millet) ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาจากแบบสอบถามของอุทัย กุลสอน เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 อันดับ ปรับปรุงให้เหมาะสมกับภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 25 ข้อ ได้แก่

- |                                    |                           |
|------------------------------------|---------------------------|
| 1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน   | จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 1 - 5)   |
| 2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 6 - 10)  |
| 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ        | จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 11 - 15) |
| 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง      | จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 16 - 20) |
| 5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า   | จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 21 - 25) |

**ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการครู ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาจากแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ ของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้มอบหมายให้สำนักงานสถิติแห่งชาติ เป็นผู้ประเมินส่วนราชการ ปีงบประมาณ 2551 และบูรณาการให้เหมาะสมกับกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปรีกษาผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้แนวคิดในการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 1 - 5)
  2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 6 - 10)
  3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 11 - 15)
  4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 16 - 20)
  5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม  
ธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ จำนวน 5 ข้อ (ข้อ 21 - 25)
- แบบสอบถามตอนที่ 2 และ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของผู้บริหารและ  
ครูผู้สอน แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดย มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- |                 |  |
|-----------------|--|
| ระดับ 5 หมายถึง | คุณภาพการให้บริการหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด<br>ให้มีน้ำหนัก 5 คะแนน  |
| ระดับ 4 หมายถึง | คุณภาพการให้บริการหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก<br>ให้มีน้ำหนัก 4 คะแนน        |
| ระดับ 3 หมายถึง | คุณภาพการให้บริการหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง<br>ให้มีน้ำหนัก 3 คะแนน    |
| ระดับ 2 หมายถึง | คุณภาพการให้บริการหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย<br>ให้มีน้ำหนัก 2 คะแนน       |
| ระดับ 1 หมายถึง | คุณภาพการให้บริการหรือความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด<br>ให้มีน้ำหนัก 1 คะแนน |

และแบบสอบถามปลายเปิด (open end) เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรือ  
ข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากการใช้บริการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้การดำเนินการวิจัยครั้งนี้สามารถตรวจสอบได้ตรงกับแนวคิดและวัตถุประสงค์  
ของการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอน ดังนี้

**ขั้นตอนที่ 1** ศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อนำผลจากการศึกษามาสร้าง ปรับปรุง  
ประยุกต์ และพัฒนาเป็นเครื่องมือ ในตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ภายใต้อำนาจแนะนำของอาจารย์  
ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

**ขั้นตอนที่ 2** ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยนำแบบสอบถาม  
ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนออาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา  
(content validity) และนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ จำนวน 5 ท่าน โดยใช้

เทคนิค IOC (Index of Item Objective Congruence) แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญเพื่อจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

**ขั้นตอนที่ 3** นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดลองใช้ (try out) กับสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2 จำนวน 8 โรงเรียน รวม 32 ฉบับ

**ขั้นตอนที่ 4** ดำเนินการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)<sup>4</sup> โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$  - coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9917

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนรองผู้บริหารสถานศึกษา กับหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ไปยังผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของมหาวิทยาลัยศิลปากร ใส่อช่องรับเอกสารของโรงเรียน และติดตามรวบรวมแบบสอบถามคืนจากโรงเรียนด้วยตนเอง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืน นำมาจัดระเบียบข้อมูลและลงรหัสข้อมูล
2. จัดทำตารางแจกแจงคะแนน (tally sheet) เพื่อกรอกคะแนนให้สอดคล้องกับแผนการวิเคราะห์ข้อมูลและระเบียบวิธีการทางสถิติที่ใช้
3. นำข้อมูลดังกล่าวไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

---

<sup>4</sup>Lee j. Cronbach, Essentials of Psychological Testing, 3<sup>rd</sup> ed. (New York : Harper & Row Publisher, 1974), 161.

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูลตรงตามวัตถุประสงค์และสามารถตอบข้อคำถามของการวิจัย ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามใช้ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
3. การวิเคราะห์ความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 1 ใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference)
4. การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครู โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (pearson's product moment correlation coefficient)

สำหรับการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา และความพึงพอใจของข้าราชการครู โดยถือว่าคะแนนเฉลี่ยของคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของผู้ให้ข้อมูลตกอยู่ในช่วงใด แสดงว่าปัจจัยกำหนดคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของข้าราชการครูเป็นแบบนั้น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best)<sup>5</sup> โดยมีรายละเอียดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	แสดงว่า	คุณภาพการให้บริการหรือความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	แสดงว่า	คุณภาพการให้บริการหรือความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	แสดงว่า	คุณภาพการให้บริการหรือความพึงพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	แสดงว่า	คุณภาพการให้บริการหรือความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	แสดงว่า	คุณภาพการให้บริการหรือความพึงพอใจ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

<sup>5</sup> John W. Best, Research in Education , 3<sup>rd</sup> ed. (New Jersey : Prentice Hall Inc.,1978), 174.

## สรุป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 2) ความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 3) ความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล 4) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครู กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สถานศึกษาของรัฐในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวน 104 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลสถานศึกษาละ 4 คน ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนรองผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 2 คน หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ จำนวน 2 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 416 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามแนวคิดของมิลเล็ท (Millett) และความพึงพอใจของข้าราชการครูใช้แนวคิดการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครูโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (pearson's product moment correlation coefficient) และวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากการใช้บริการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 104 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนรองผู้บริหารสถานศึกษา และหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ 100 นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และ ความพึงพอใจของข้าราชการครู

ตอนที่ 3 ความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กับความพึงพอใจของข้าราชการครู

ตอนที่ 5 ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

#### ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 416 ฉบับ จากสถานศึกษา 104 แห่ง การวิเคราะห์พิจารณาตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่ในสถานศึกษา ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ขนาดสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน และอำเภอที่สถานศึกษาตั้งอยู่ โดยการแจกแจงความถี่ (frequencies) และหาค่าร้อยละ (percentage) ปรากฏผลดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=416)		
สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	188	45.19
หญิง	228	54.81
<b>รวม</b>	416	100.00
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 30 ปี	4	0.96
31 – 40 ปี	38	9.13
41 - 50 ปี	142	34.14
51 ปี ขึ้นไป	232	55.77
<b>รวม</b>	416	100.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.44
ปริญญาตรี	295	70.92
ปริญญาโท	112	26.92
ปริญญาเอก	3	0.72
<b>รวม</b>	416	100.00
<b>ตำแหน่งหน้าที่ในสถานศึกษา</b>		
ผู้บริหารสถานศึกษา	104	25.00
รองผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนรองผู้บริหารสถานศึกษา	104	25.00
หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้	208	50.00
<b>รวม</b>	416	100.00

ตารางที่ 4 (ต่อ)

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
<b>ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	10	2.40
1 – 2 ปี	9	2.16
2 – 5 ปี	20	4.81
5 ปี ขึ้นไป	377	90.63
<b>รวม</b>	<b>416</b>	<b>100.00</b>
<b>ขนาดสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน</b>		
ขนาดเล็ก (นักเรียนไม่เกิน 300 คน)	264	63.46
ขนาดกลาง (นักเรียนตั้งแต่ 301 – 1,000 คน)	112	26.92
ขนาดใหญ่ (นักเรียนตั้งแต่ 1,001 – 2,000 คน)	20	4.81
ขนาดใหญ่พิเศษ (นักเรียนมากกว่า 2,000 คน)	20	4.81
<b>รวม</b>	<b>416</b>	<b>100.00</b>
<b>อำเภอที่สถานศึกษาตั้งอยู่</b>		
เมืองนครปฐม	168	40.38
กำแพงแสน	168	40.38
ดอนตูม	80	19.24
<b>รวม</b>	<b>416</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4 พบว่า สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวมส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.81 เพศชายร้อยละ 45.19 อายุพบว่า มีอายุ 51 ปีขึ้นไปมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55.77 รองลงมาอายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.14 อายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.13 และอายุต่ำกว่า 30 ปี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 0.96 ด้านการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.92 รองลงมาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 26.92 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 1.44 และมีผู้จบศึกษาระดับปริญญาเอกน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 0.72 ผู้ให้ข้อมูลในครั้งนี้เป็นผู้บริหารสถานศึกษาและรองผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนรองผู้บริหารสถานศึกษาในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ที่เหลือเป็นครูที่ทำหน้าที่หัวหน้า

กลุ่มสาระการเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ 50.00 ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่าผู้ที่มีประสบการณ์ การปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 นาน 5 ปี ขึ้นไปมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.63 รองลงมาผู้ที่มีประสบการณ์ 2 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.81 ผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.40 ส่วนผู้ที่มีประสบการณ์ 1-2 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 2.16 ด้านขนาดของสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อยู่ในสถานศึกษาขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 63.46 รองลงมาสถานศึกษาขนาดกลาง คิดเป็นร้อยละ 26.92 และอยู่ในสถานศึกษาขนาดใหญ่และขนาดใหญ่พิเศษในจำนวนที่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 4.81 ด้านอำเภอที่สถานศึกษาตั้งอยู่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในสถานศึกษาเขตอำเภอเมืองนครปฐม และอำเภอกำแพงแสน มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 40.38 และอยู่ในอำเภอดอนตูม น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 19.24

## ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และความพึงพอใจของข้าราชการครู

การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู เพื่อตอบคำถามของการวิจัยข้อที่ 1 และข้อที่ 2 ว่าอยู่ในระดับใด ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยภาพรวมรายด้านและจำแนกรายข้อ โดยวิเคราะห์จากค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D) แล้วนำค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) เปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามแนวคิดของเบสต์ (Best) ปรากฏผลดังตารางที่ 5 - ตารางที่ 16 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

( n = 104 )

คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	กลุ่มอำนวยความสะดวก			กลุ่มบริหาร งานบุคคล			กลุ่มนโยบาย และแผน			กลุ่มส่งเสริม การจัดการศึกษา			กลุ่มนิเทศติดตาม และประเมินผล การจัดการศึกษา			หน่วยตรวจสอบ ภายใน			รวมเฉลี่ย			
	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	
1. การให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน (X <sub>1</sub> )	3.72	.40	มาก	3.66	.48	มาก	3.87	.40	มาก	3.81	.38	มาก	3.83	.39	มาก	3.79	.37	มาก				
2. การให้บริการอย่าง รวดเร็วทันเวลา (X <sub>2</sub> )	3.67	.40	มาก	3.66	.47	มาก	3.82	.39	มาก	3.75	.38	มาก	3.77	.36	มาก	3.74	.37	มาก				
3. การให้บริการอย่าง เพียงพอ (X <sub>3</sub> )	3.62	.39	มาก	3.64	.41	มาก	3.75	.42	มาก	3.71	.40	มาก	3.67	.41	มาก	3.69	.38	มาก				
4. การให้บริการอย่าง ต่อเนื่อง (X <sub>4</sub> )	3.45	.45	ปาน กลาง	3.47	.50	กลาง	3.62	.44	มาก	3.55	.45	มาก	3.58	.44	มาก	3.54	.43	มาก				
5. การให้บริการที่มี ความก้าวหน้า (X <sub>5</sub> )	3.55	.47	มาก	3.55	.50	มาก	3.65	.47	มาก	3.62	.47	มาก	3.63	.47	มาก	3.60	.46	มาก				
<b>รวม</b>	3.61	.39	มาก	3.60	.44	มาก	3.74	.39	มาก	3.69	.39	มาก	3.71	.39	มาก	3.67	.38	มาก				

จากตารางที่ 5 พบว่าคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.67$ , S.D.=.38) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้งด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{x} = 3.79$ , S.D.=.37) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ( $\bar{x} = 3.74$ , S.D.=.37) การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.69$ , S.D.=.38) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า ( $\bar{x} = 3.60$ , S.D.=.46) และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 3.54$ , S.D.=.43) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มอำนวยการค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.61$ , S.D.=.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้น ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.45$ , S.D.=.45) ส่วนค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน ( $\bar{x} = 3.72$ , S.D.=.40) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ( $\bar{x} = 3.67$ , S.D.=.40) ด้าน การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.62$ , S.D.=.39) และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ( $\bar{x} = 3.55$ , S.D.=.47) ตามลำดับ

กลุ่มบริหารงานบุคคล ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.60$ , S.D.=.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้น การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.47$ , S.D.=.50) ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ( $\bar{x} = 3.66$ , S.D.=.47) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{x} = 3.66$ , S.D.=.48) การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.64$ , S.D.=.41) และการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ( $\bar{x} = 3.55$ , S.D.=.50) ตามลำดับ

กลุ่มนโยบายและแผน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.74$ , S.D.=.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ย ต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{x} = 3.87$ , S.D.=.40) การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา ( $\bar{x} = 3.82$ , S.D.=.39) การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D.=.42) การให้บริการที่มี ความก้าวหน้า ( $\bar{x} = 3.65$ , S.D.=.47) และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x} = 3.62$ , S.D.=.44) ตามลำดับ

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.69$ , S.D.=.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ย ต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{x} = 3.81$ , S.D.=.38) การให้บริการอย่างรวดเร็ว

ทันเวลา ( $\bar{x}=3.75$ , S.D.=.38) การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=3.71$ , S.D.=.40) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า ( $\bar{x}=3.62$ , S.D.=.47) และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}=3.55$ , S.D.=.45) ตามลำดับ กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.71$ , S.D.=.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{x}=3.81$ , S.D.=.41) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ( $\bar{x}=3.76$ , S.D.=.39) การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=3.75$ , S.D.=.41) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า ( $\bar{x}=3.63$ , S.D.=.47) และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}=3.58$ , S.D.=.45) ตามลำดับ

หน่วยตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.69$ , S.D.=.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{x}=3.83$ , S.D.=.39) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ( $\bar{x}=3.77$ , S.D.=.36) การให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=3.67$ , S.D.=.41) การให้บริการที่มีความก้าวหน้า ( $\bar{x}=3.62$ , S.D.=.47) และการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{x}=3.58$ , S.D.=.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

( n = 104 )

คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน ในตำแหน่งงานเขตพื้นที่การศึกษา	กลุ่มอำนาจการ			กลุ่มบริหารงาน			กลุ่มนโยบาย			กลุ่มส่งเสริม			กลุ่มนิเทศติดตาม			หน่วยตรวจสอบ			รวมเฉลี่ย			
	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (X <sub>1</sub> )																						
1. ให้บริการด้วยความเสมอภาค	3.78	.38	มาก	3.78	.48	มาก	3.91	.43	มาก	3.86	.39	มาก	3.87	.43	มาก	3.86	.41	มาก	3.84	.36	มาก	
ตามลำดับก่อนหลัง																						
2. ให้บริการแก่ผู้รับบริการ	3.73	.42	มาก	3.67	.48	มาก	3.88	.42	มาก	3.81	.40	มาก	3.80	.42	มาก	3.84	.38	มาก	3.79	.37	มาก	
ด้วยมาตรฐานเดียวกัน																						
3. ให้บริการโดยไม่แบ่งแยก	3.63	.46	มาก	3.52	.56	มาก	3.79	.45	มาก	3.73	.44	มาก	3.72	.48	มาก	3.77	.44	มาก	3.69	.42	มาก	
แต่พรรคแต่พวก																						
4. ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการทุกคน	3.70	.53	มาก	3.67	.60	มาก	3.90	.48	มาก	3.81	.46	มาก	3.81	.48	มาก	3.83	.47	มาก	3.79	.44	มาก	
อย่างทั่วถึง																						
5. ให้บริการแก่ผู้รับบริการ	3.78	.48	มาก	3.68	.57	มาก	3.89	.48	มาก	3.85	.44	มาก	3.85	.49	มาก	3.87	.46	มาก	3.82	.44	มาก	
โดยไม่เลือกปฏิบัติ																						
<b>รวม</b>	3.72	.40	มาก	3.66	.48	มาก	3.87	.40	มาก	3.81	.38	มาก	3.81	.41	มาก	3.83	.39	มาก	3.79	.37	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่าคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.79$ , S.D.=.37) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับ ก่อนหลัง ( $\bar{x} = 3.84$ , S.D.=.36) ให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.82$ , S.D.=.44) ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ( $\bar{x} = 3.79$ , S.D.=.37) ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ทุกคนอย่างทั่วถึง ( $\bar{x} = 3.79$ , S.D.=.44) และให้บริการโดยไม่แบ่งแยกเล่นพรรคเล่นพวก ( $\bar{x} = 3.69$ , S.D.=.42) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มอำนวยการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.72$ , S.D.=.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{x} = 3.78$ , S.D.=.38) ให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.78$ , S.D.=.48) ให้บริการ แก่ผู้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ( $\bar{x} = 3.73$ , S.D.=.42) ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่าง ทั่วถึง ( $\bar{x} = 3.70$ , S.D.=.53) และให้บริการโดยไม่แบ่งแยกเล่นพรรคเล่นพวก ( $\bar{x} = 3.63$ , S.D.=.46) ตามลำดับ

กลุ่มบริหารงานบุคคล ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.66$ , S.D.=.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ย ต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{x} = 3.78$ , S.D.=.48) ให้บริการ แก่ผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.68$ , S.D.=.57) ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยมาตรฐาน เดียวกัน ( $\bar{x} = 3.67$ , S.D.=.48) ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างทั่วถึง ( $\bar{x} = 3.67$ , S.D.=.60) และให้บริการโดยไม่แบ่งแยกเล่นพรรคเล่นพวก ( $\bar{x} = 3.52$ , S.D.=.56) ตามลำดับ

กลุ่มนโยบายและแผน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.87$ , S.D.=.40) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{x} = 3.91$ , S.D.=.43) ให้คำแนะนำ แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างทั่วถึง ( $\bar{x} = 3.90$ , S.D.=.48) ให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x} = 3.89$ , S.D.=.48) ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ( $\bar{x} = 3.88$ , S.D.=.42) และ ให้บริการโดยไม่แบ่งแยกเล่นพรรคเล่นพวก ( $\bar{x} = 3.79$ , S.D.=.45) ตามลำดับ

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.81$ , S.D.=.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ย ต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{x} = 3.86$ , S.D.=.39) ให้บริการ

แก่ผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x}=3.85$ ,  $S.D.=.44$ ) ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ( $\bar{x}=3.81$ ,  $S.D.=.40$ ) ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างทั่วถึง ( $\bar{x}=3.81$ ,  $S.D.=.46$ ) และให้บริการโดยไม่แบ่งแยกเล่นพรรคเล่นพวก ( $\bar{x}=3.73$ ,  $S.D.=.44$ ) ตามลำดับ

กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.81$ ,  $S.D.=.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{x}=3.87$ ,  $S.D.=.43$ ) ให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x}=3.85$ ,  $S.D.=.49$ ) ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างทั่วถึง ( $\bar{x}=3.81$ ,  $S.D.=.48$ ) ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ( $\bar{x}=3.80$ ,  $S.D.=.42$ ) และให้บริการโดยไม่แบ่งแยกเล่นพรรคเล่นพวก ( $\bar{x}=3.72$ ,  $S.D.=.48$ ) ตามลำดับ

หน่วยตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.83$ ,  $S.D.=.39$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ( $\bar{x}=3.87$ ,  $S.D.=.46$ ) ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{x}=3.86$ ,  $S.D.=.41$ ) ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ( $\bar{x}=3.84$ ,  $S.D.=.38$ ) ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างทั่วถึง ( $\bar{x}=3.83$ ,  $S.D.=.47$ ) และให้บริการโดยไม่แบ่งแยกเล่นพรรคเล่นพวก ( $\bar{x}=3.77$ ,  $S.D.=.44$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

( n = 104 )

คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	กลุ่มอำนาจการ			กลุ่มบริหารงานบุคคล			กลุ่มนโยบาย และแผน			กลุ่มส่งเสริม การจัดการศึกษา			กลุ่มนิเทศติดตาม และประเมินผล การจัดการศึกษา			หน่วยตรวจสอบ ภายใน			รวมเฉลี่ย			
	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	
การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (X <sub>1</sub> )																						
1. ให้บริการอย่างรวดเร็วจนทันเวลา เหมาะสมกับสภาพงาน	3.63	.50	มาก	3.61	.55	มาก	3.81	.47	มาก	3.72	.46	มาก	3.71	.47	มาก	3.75	.45	มาก	3.70	.43	มาก	
2. ความตรงเวลาในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	3.58	.44	มาก	3.56	.49	มาก	3.74	.41	มาก	3.65	.42	มาก	3.67	.43	มาก	3.75	.41	มาก	3.66	.39	มาก	
3. สามารถแจ้งการให้บริการ ในช่องทางต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว เช่น โทรศัพท์, โทรสาร, เว็บไซต์, ระบบ e-office เป็นต้น	3.73	.44	มาก	3.73	.54	มาก	3.87	.45	มาก	3.82	.46	มาก	3.83	.47	มาก	3.77	.45	มาก	3.79	.42	มาก	
4. ให้บริการตามความจำเป็นเร่งด่วน ของผู้รับบริการ	3.69	.46	มาก	3.68	.51	มาก	3.80	.45	มาก	3.74	.42	มาก	3.76	.43	มาก	3.77	.40	มาก	3.74	.40	มาก	
5. มีความพร้อมในการให้บริการ ในสภาพปฏิบัติงาน	3.74	.44	มาก	3.74	.51	มาก	3.89	.43	มาก	3.81	.40	มาก	3.82	.42	มาก	3.82	.40	มาก	3.80	.39	มาก	
<b>รวม</b>	3.67	.40	มาก	3.66	.47	มาก	3.82	.39	มาก	3.75	.38	มาก	3.76	.39	มาก	3.77	.36	มาก	3.74	.36	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่าคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.74$  ,S.D.=.36) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความพร้อมในการให้บริการใน เวลาปฏิบัติงาน ( $\bar{x}=3.80$ , S.D.=.39) สามารถเข้าถึงการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็วเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ระบบ e-office เป็นต้น ( $\bar{x}= 3.79$ , S.D.=.42) ให้บริการตาม ความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ ( $\bar{x}=3.74$ , S.D.=.40) ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา เหมาะสมกับสภาพงาน ( $\bar{x}=3.70$ , S.D.=.43) และความตรงเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.66$ , S.D.=.39) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มอำนวยการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.67$  ,S.D.=.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความพร้อมในการให้บริการในเวลาปฏิบัติงาน ( $\bar{x}= 3.74$ , S.D.=.44) สามารถเข้าถึงการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ระบบ e-office เป็นต้น ( $\bar{x}= 3.73$ , S.D.=.44) ให้บริการตามความจำเป็นเร่งด่วนของ ผู้รับบริการ ( $\bar{x}=3.69$ , S.D.=.46) ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน ( $\bar{x}=3.63$ , S.D.=.50) และความตรงเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.58$ , S.D.=.44) ตามลำดับ

กลุ่มบริหารงานบุคคล ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.66$  ,S.D.=.47) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความพร้อมในการให้บริการในเวลาปฏิบัติงาน ( $\bar{x}= 3.74$ , S.D.=.51) สามารถเข้าถึง การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ระบบ e-office เป็นต้น ( $\bar{x}= 3.73$ , S.D.=.54) ให้บริการตามความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ ( $\bar{x}=3.68$ , S.D.=.51) ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน ( $\bar{x}=3.61$ , S.D.=.55) และ ความตรงเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.56$ , S.D.=.49) ตามลำดับ

กลุ่มนโยบายและแผน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.82$  ,S.D.=.39) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความพร้อมในการให้บริการในเวลาปฏิบัติงาน ( $\bar{x}= 3.89$ , S.D.=.43) สามารถเข้าถึง การให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ระบบe-office เป็นต้น ( $\bar{x}= 3.87$ , S.D.=.45) ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน ( $\bar{x}=3.81$ , S.D.=.47) ให้บริการตามความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ ( $\bar{x}=3.80$ , S.D.=.45) และความตรงเวลา ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.74$ , S.D.=.41) ตามลำดับ

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D.=.38) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สามารถเข้าถึงการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วเช่นโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ระบบe-office เป็นต้น ( $\bar{x} = 3.82$ , S.D.=.46) มีความพร้อมในการให้บริการในเวลาปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.81$ , S.D.=.40) ให้บริการตามความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.74$ , S.D.=.42) ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน ( $\bar{x} = 3.72$ , S.D.=.46) และความตรงเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.65$ , S.D.=.42) ตามลำดับ

กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.76$ , S.D.=.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สามารถเข้าถึงการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว เช่นโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ระบบe-office เป็นต้น ( $\bar{x} = 3.83$ , S.D.=.47) มีความพร้อมในการให้บริการในเวลาปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.82$ , S.D.=.42) ให้บริการตามความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.76$ , S.D.=.43) ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน ( $\bar{x} = 3.71$ , S.D.=.47) และความตรงเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.67$ , S.D.=.43) ตามลำดับ

หน่วยตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.77$ , S.D.=.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความพร้อมในการให้บริการในเวลาปฏิบัติงาน ( $\bar{x} = 3.82$ , S.D.=.40) ให้บริการตามความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ ( $\bar{x} = 3.77$ , S.D.=.40) สามารถเข้าถึงการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็วเช่นโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ระบบe-office เป็นต้น ( $\bar{x} = 3.77$ , S.D.=.45) ความตรงเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D.=.41) ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D.=.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

( n = 104 )

คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	กลุ่มอำนาจการ		กลุ่มบริหารงาน บุคคล		กลุ่มนโยบาย และแผน		กลุ่มส่งเสริม การจัดการศึกษา		กลุ่มนิเทศติดตาม และประเมินผล การจัดการศึกษา		หน่วยตรวจสอบ ภายใน		รวมเฉลี่ย		
	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ
1. จัดบริการ/ข้อมูล สารสนเทศ /ระเบียบ / แนวปฏิบัติ บริการอย่างเพียงพอ	3.71	.44	มาก	3.67	.46	มาก	3.82	.44	มาก	3.74	.42	มาก	3.75	.42	มาก
2. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.78	.47	มาก	3.76	.48	มาก	3.79	.48	มาก	3.77	.47	มาก	3.70	.49	มาก
3. มีเอกสารสื่อต่าง ๆ บริการอย่างเพียงพอ และครบตามความต้องการ	3.51	.48	มาก	3.54	.52	มาก	3.65	.52	มาก	3.62	.45	มาก	3.63	.50	มาก
4. มีกิจกรรมการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การจัดอบรมให้ความรู้, จัดประชุม สัมมนา, การตรวจเยี่ยม เป็นต้น	3.43	.49	กลาง	3.50	.50	มาก	3.66	.49	มาก	3.64	.49	มาก	3.55	.48	มาก
5. มีการส่งเสริมระบบบริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์, โทรสาร, เว็บไซต์, ระบบ e-office และอื่น ๆ เป็นต้น	3.71	.49	มาก	3.73	.49	มาก	3.85	.51	มาก	3.78	.48	มาก	3.73	.50	มาก
<b>รวม</b>	3.63	.39	มาก	3.64	.41	มาก	3.75	.42	มาก	3.71	.40	มาก	3.67	.41	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่าคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.69$ , S.D.=.38) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการส่งเสริมระบบบริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ระบบe-office และอีเมล เป็นต้น ( $\bar{x}=3.77$ ,S.D.=.46) มีจำนวน เจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ( $\bar{x} = 3.76$ , S.D.=.44) จัดบริการข้อมูลสารสนเทศ ระเบียบแนวปฏิบัติบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=3.74$ , S.D.=.39) มีเอกสารสื่อต่าง ๆ บริการอย่างเพียงพอ และตรงตามความต้องการ ( $\bar{x}=3.60$ , S.D.=.45) และมีกิจกรรมการให้บริการที่หลากหลาย เช่นการจัด อบรมให้ความรู้จัดประชุมสัมมนาการตรวจเยี่ยม เป็นต้น ( $\bar{x}=3.59$ , S.D.=.43) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มอำนวยการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.63$ , S.D.=.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น มีกิจกรรม การให้บริการที่หลากหลาย เช่น การจัดอบรมให้ความรู้จัดประชุมสัมมนาการตรวจเยี่ยม เป็นต้น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.43$ , S.D.=.49) ส่วนค่าเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{x}=3.78$ , S.D.=.47) จัดบริการข้อมูลสารสนเทศระเบียบแนวปฏิบัติบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=3.71$ , S.D.=.44) มีการส่งเสริมระบบบริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ระบบ e-office และอีเมล เป็นต้น ( $\bar{x}=3.71$ , S.D.=.49) และมีเอกสารสื่อต่าง ๆ บริการอย่างเพียงพอและ ตรงตามความต้องการ ( $\bar{x}=3.51$ , S.D.=.48) ตามลำดับ

กลุ่มบริหารงานบุคคล ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64$ , S.D.=.41) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ( $\bar{x} = 3.76$ ,S.D.=.48) มีการส่งเสริม ระบบบริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ระบบe-office และอีเมล เป็นต้น ( $\bar{x}=3.73$ , S.D.=.49) จัดบริการข้อมูลสารสนเทศระเบียบแนวปฏิบัติบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=3.67$ , S.D.=.46) มีเอกสารสื่อต่าง ๆ บริการอย่างเพียงพอและตรงตามความต้องการ( $\bar{x}=3.54$ , S.D.=.52) มีกิจกรรมการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การจัดอบรมให้ความรู้จัดประชุมสัมมนาการตรวจเยี่ยม เป็นต้น ( $\bar{x}=3.50$ , S.D.=.50) ตามลำดับ

กลุ่มนโยบายและแผน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D.=.42) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการส่งเสริมระบบบริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ระบบe-office และอีเมล เป็นต้น ( $\bar{x} = 3.85$ , S.D.=.51) จัดบริการข้อมูลสารสนเทศระเบียบแนวปฏิบัติบริการอย่าง

เพียงพอ ( $\bar{x}=3.82$ , S.D.=.44) มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{x}=3.79$ , S.D.=.48) มีกิจกรรมการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การจัดอบรมให้ความรู้จัดประชุมสัมมนาการตรวจเยี่ยม เป็นต้น( $\bar{x}=3.66$ , S.D.=.49) และมีเอกสารสื่อต่าง ๆ บริการอย่างเพียงพอและตรงตามความต้องการ ( $\bar{x}=3.65$ , S.D.=.52) ตามลำดับ

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.71$  ,S.D.=.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการส่งเสริมระบบบริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ระบบ e-office และอีเมล เป็นต้น( $\bar{x}= 3.78$ , S.D.=.48) มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{x}=3.77$ , S.D.=.47) จัดบริการข้อมูลสารสนเทศระเบียบแนวปฏิบัติบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=3.74$ , S.D.=.41) มีกิจกรรมการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การจัดอบรมให้ความรู้จัดประชุมสัมมนาการตรวจเยี่ยม เป็นต้น( $\bar{x}=3.64$ , S.D.=.49) และมีเอกสารสื่อต่าง ๆ บริการอย่างเพียงพอและตรงตามความต้องการ ( $\bar{x}=3.62$ , S.D.=.45) ตามลำดับ

กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.75$  ,S.D.=.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการส่งเสริมระบบบริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ระบบe-office และอีเมล เป็นต้น( $\bar{x}= 3.78$ ,S.D.=.48) มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{x}=3.77$ , S.D.=.47) จัดบริการข้อมูลสารสนเทศระเบียบแนวปฏิบัติบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=3.74$ , S.D.=.42) มีกิจกรรมการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การจัดอบรมให้ความรู้จัดประชุมสัมมนาการตรวจเยี่ยม เป็นต้น( $\bar{x}=3.74$ , S.D.=.50) และมีเอกสารสื่อต่าง ๆ บริการอย่างเพียงพอและตรงตามความต้องการ ( $\bar{x}=3.66$ , S.D.=.48) ตามลำดับ

หน่วยตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.67$  ,S.D.=.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ จัดบริการข้อมูลสารสนเทศระเบียบแนวปฏิบัติบริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{x}=3.75$ ,S.D.=.42) มีการส่งเสริมระบบบริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ระบบe-office และอีเมล เป็นต้น ( $\bar{x}=3.73$ ,S.D.=.50) มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ( $\bar{x}=3.70$ , S.D.=.49) มีเอกสารสื่อต่าง ๆ บริการอย่างเพียงพอและตรงตามความต้องการ( $\bar{x}=3.63$ , S.D.=.50) และมีกิจกรรมการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การจัดอบรมให้ความรู้จัดประชุมสัมมนาการตรวจเยี่ยม เป็นต้น ( $\bar{x}=3.55$ , S.D.=.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับคุณภาพ ให้บริการอย่างต่อเนือง

(n = 104)

คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	กลุ่มอำนาจการ			กลุ่มบริหารงาน บุคคล			กลุ่มนโยบาย และแผน			กลุ่มส่งเสริม การจัดการศึกษา			กลุ่มนิเทศติดตาม และประเมินผล การจัดการศึกษา			หน่วยตรวจสอบ ภายใน			รวมเฉลี่ย					
	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ			
การให้บริการอย่างต่อเนือง (X <sub>1</sub> )																								
1. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอและ ต่อเนื่อง โดยเจ้าหน้าที่สามารถ ทำงานแทนกันได้	3.38	.53	ปาน กลาง	3.35	.61	ปาน กลาง	3.53	.51	มาก	3.48	.50	ปาน กลาง	3.50	.52	มาก	3.50	.50	มาก	3.50	.50	มาก	3.46	.48	ปาน กลาง
2. มีผู้รับผิดชอบและติดตามงาน ของผู้มีารับบริการจนแล้วเสร็จ	3.55	.49	มาก	3.59	.55	มาก	3.73	.49	มาก	3.65	.49	มาก	3.67	.50	มาก	3.69	.49	มาก	3.65	.46	มาก	3.65	.46	มาก
3. มีการประสานการดำเนินงาน แม่เป็นภารกิจของต่างกลุ่มงาน	3.35	.55	ปาน กลาง	3.38	.60	ปาน กลาง	3.53	.56	มาก	3.48	.54	ปาน กลาง	3.51	.53	มาก	3.49	.54	กลาง	3.46	.52	กลาง	3.46	.52	ปาน กลาง
4. ให้บริการจนกว่างานจะแล้วเสร็จ แม้จะหมดเวลาทำการแล้ว	3.42	.51	ปาน กลาง	3.41	.53	ปาน กลาง	3.59	.49	มาก	3.50	.48	มาก	3.56	.48	มาก	3.55	.47	มาก	3.50	.45	มาก	3.50	.45	มาก
5. มีการติดตาม ปรับปรุง แก้ไขงาน ของผู้รับบริการให้ถูกต้อง	3.56	.46	มาก	3.60	.47	มาก	3.73	.46	มาก	3.63	.47	มาก	3.69	.47	มาก	3.66	.47	มาก	3.64	.43	มาก	3.64	.43	มาก
<b>รวม</b>	3.45	.45	ปาน กลาง	3.47	.50	ปาน กลาง	3.62	.44	มาก	3.55	.45	มาก	3.58	.45	มาก	3.58	.44	มาก	3.54	.43	มาก	3.54	.43	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่าคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.54$ , S.D.=.43) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีผู้รับผิดชอบและติดตามงานของผู้รับบริการ จนแล้วเสร็จ ( $\bar{x} = 3.65$ , S.D.=.46) มีการติดตามปรับปรุงแก้ไขงานของผู้รับบริการให้ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.64$ , S.D.=.43) และให้บริการจนกว่างานจะแล้วเสร็จแม้หมดเวลาทำการแล้ว ( $\bar{x} = 3.50$ , S.D.=.45) ตามลำดับ ยกเว้น ให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้ ( $\bar{x} = 3.46$ , S.D.=.48) และมีการประสานการดำเนินงานแม้เป็นภารกิจต่างกลุ่มงาน ( $\bar{x} = 3.46$ , S.D.=.52) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มอำนวยการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.45$ , S.D.=.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้น มีการติดตามปรับปรุงแก้ไขงานของผู้รับบริการให้ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.56$ , S.D.=.46) และมีผู้รับผิดชอบ และติดตามงานของผู้รับบริการจนแล้วเสร็จ ( $\bar{x} = 3.55$ , S.D.=.49) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการ จนกว่างานจะแล้วเสร็จแม้หมดเวลาทำการแล้ว ( $\bar{x} = 3.42$ , S.D.=.51) ให้บริการอย่างสม่ำเสมอและ ต่อเนื่องโดยเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้ ( $\bar{x} = 3.38$ , S.D.=.53) และมีการประสาน การดำเนินงานแม้เป็นภารกิจต่างกลุ่มงาน ( $\bar{x} = 3.35$ , S.D.=.55) ตามลำดับ

กลุ่มบริหารงานบุคคล ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.47$ , S.D.=.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้น มีการติดตามปรับปรุงแก้ไข งานของผู้รับบริการให้ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.60$ , S.D.=.47) และมีผู้รับผิดชอบและติดตามงานของ ผู้รับบริการจนแล้วเสร็จ ( $\bar{x} = 3.59$ , S.D.=.55) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการจนกว่างาน จะแล้วเสร็จแม้หมดเวลาทำการแล้ว ( $\bar{x} = 3.41$ , S.D.=.53) มีการประสานการดำเนินงานแม้เป็นภารกิจ ต่างกลุ่มงาน ( $\bar{x} = 3.38$ , S.D.=.60) และให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยเจ้าหน้าที่สามารถ ทำงานแทนกันได้ ( $\bar{x} = 3.35$ , S.D.=.61) ตามลำดับ

กลุ่มนโยบายและแผน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.62$ , S.D.=.44) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการติดตามปรับปรุงแก้ไขงานของผู้รับบริการให้ถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.73$ , S.D.=.46) มีผู้รับผิดชอบ และติดตามงานของผู้รับบริการจนแล้วเสร็จ ( $\bar{x} = 3.73$ , S.D.=.49) ให้บริการจนกว่างานจะแล้วเสร็จ แม้หมดเวลาทำการแล้ว ( $\bar{x} = 3.59$ , S.D.=.49) ให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยเจ้าหน้าที่

สามารถทำงานแทนกันได้ ( $\bar{x}=3.53$ ,  $S.D.=.51$ ) และมีการประสานการดำเนินงานแม้เป็นภารกิจต่างกลุ่มงาน ( $\bar{x}=3.53$ ,  $S.D.=.56$ ) ตามลำดับ

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.55$  , $S.D.=.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น ให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้ ( $\bar{x}=3.48$ ,  $S.D.=.50$ ) และมีการประสานการดำเนินงานแม้เป็นภารกิจต่างกลุ่มงาน ( $\bar{x}=3.48$ ,  $S.D.=.54$ ) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีผู้รับผิดชอบและติดตามงานของผู้รับบริการจนแล้วเสร็จ ( $\bar{x}= 3.65$ ,  $S.D.=.49$ ) มีการติดตามปรับปรุงแก้ไขงานของผู้รับบริการให้ถูกต้อง ( $\bar{x}=3.63$ ,  $S.D.=.47$ ) และให้บริการจนกว่างานจะแล้วเสร็จแม้หมดเวลาทำการแล้ว ( $\bar{x}=3.50$ ,  $S.D.=.48$ ) ตามลำดับ

กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.58$  , $S.D.=.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการติดตามปรับปรุงแก้ไขงานของผู้รับบริการให้ถูกต้อง ( $\bar{x}= 3.69$ ,  $S.D.=.47$ ) มีผู้รับผิดชอบและติดตามงานของผู้รับบริการจนแล้วเสร็จ ( $\bar{x}= 3.67$ ,  $S.D.=.50$ ) ให้บริการจนกว่างานจะแล้วเสร็จแม้หมดเวลาทำการแล้ว ( $\bar{x}= 3.56$ ,  $S.D.=.48$ ) มีการประสานการดำเนินงานแม้เป็นภารกิจต่างกลุ่มงาน ( $\bar{x}=3.51$ ,  $S.D.=.53$ ) และให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้ ( $\bar{x}=3.50$ ,  $S.D.=.52$ ) ตามลำดับ

หน่วยตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.58$  , $S.D.=.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น มีการประสานการดำเนินงานแม้เป็นภารกิจต่างกลุ่มงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x}=3.49$ ,  $S.D.=.54$ ) ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีผู้รับผิดชอบและติดตามงานของผู้รับบริการจนแล้วเสร็จ ( $\bar{x}= 3.69$ ,  $S.D.=.49$ ) มีการติดตามปรับปรุงแก้ไขงานของผู้รับบริการให้ถูกต้อง ( $\bar{x}= 3.66$ ,  $S.D.=.47$ ) ให้บริการจนกว่างานจะแล้วเสร็จแม้หมดเวลาทำการแล้ว ( $\bar{x}= 3.55$ ,  $S.D.=.47$ ) และให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานแทนกันได้ ( $\bar{x}=3.50$ ,  $S.D.=.50$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

(n = 104)

คุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ในตำแหน่งงานเขตพื้นที่การศึกษา	กลุ่มอำนาจการ			กลุ่มบริหารงาน บุคคล			กลุ่มนโยบาย และแผน			กลุ่มส่งเสริม การจัดการศึกษา			กลุ่มนิเทศติดตาม และประเมินผล การจัดการศึกษา			หน่วยตรวจสอบ ภายใน			รวมเฉลี่ย		
	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ
1. ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่มี ความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	3.71	.52	มาก	3.72	.53	มาก	3.83	.48	มาก	3.76	.47	มาก	3.78	.46	มาก	3.78	.47	มาก	3.76	.46	มาก
2. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร งานบริการในระบบอินเทอร์เน็ต	3.78	.50	มาก	3.77	.52	มาก	3.85	.49	มาก	3.81	.49	มาก	3.83	.48	มาก	3.75	.49	มาก	3.80	.46	มาก
3. มีการประยุกต์ใช้งานจากแหล่งอื่นๆ มาใช้กับงานบริการ	3.49	.48	ปาน กลาง	3.50	.50	มาก	3.57	.46	มาก	3.56	.47	มาก	3.59	.47	มาก	3.56	.44	มาก	3.55	.44	มาก
4. มีระบบการรับฟังความคิดเห็น จากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น หรือ เว็บไซต์ของหน่วยงาน	3.39	.55	ปาน กลาง	3.39	.60	ปาน กลาง	3.47	.58	ปาน กลาง	3.47	.60	ปาน กลาง	3.47	.62	ปาน กลาง	3.49	.60	ปาน กลาง	3.45	.57	ปาน กลาง
5. นำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็น มาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น	3.40	.59	ปาน กลาง	3.39	.63	ปาน กลาง	3.53	.61	ปาน กลาง	3.48	.60	ปาน กลาง	3.49	.60	ปาน กลาง	3.51	.57	ปาน กลาง	3.47	.57	ปาน กลาง
<b>รวม</b>	3.55	.47	มาก	3.55	.50	มาก	3.65	.47	มาก	3.62	.47	มาก	3.63	.47	มาก	3.62	.47	มาก	3.60	.46	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่าคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.60, S.D.=.46$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานบริการ ในระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{x} = 3.80, S.D.=.46$ ) ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ( $\bar{x} = 3.76, S.D.=.46$ ) และมีการประยุกต์ใช้งานจากแหล่งอื่น ๆ มาใช้กับงานบริการ ( $\bar{x} = 3.55, S.D.=.44$ ) ตามลำดับ ยกเว้น นำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ( $\bar{x} = 3.47, S.D.=.57$ ) และมีระบบการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นหรือ เว็บบอร์ดของกลุ่มงาน ( $\bar{x} = 3.45, S.D.=.57$ ) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มอำนวยการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.55, S.D.=.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการประยุกต์ใช้งานจากแหล่งอื่น ๆ มาใช้ กับงานบริการ ( $\bar{x} = 3.49, S.D.=.48$ ) นำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ( $\bar{x} = 3.40, S.D.=.59$ ) และมีระบบการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น หรือเว็บบอร์ดของกลุ่มงาน ( $\bar{x} = 3.39, S.D.=.55$ ) ตามลำดับ ยกเว้น มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร งานบริการในระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{x} = 3.78, S.D.=.50$ ) และให้บริการข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัย และเป็นปัจจุบัน ( $\bar{x} = 3.71, S.D.=.52$ ) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

กลุ่มบริหารงานบุคคล ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.55, S.D.=.50$ ) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยัง ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานบริการในระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{x} = 3.77, S.D.= .52$ ) ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ( $\bar{x} = 3.72, S.D.= .53$ ) และมีการ ประยุกต์ใช้งานจากแหล่งอื่น ๆ มาใช้กับงานบริการ ( $\bar{x} = 3.50, S.D.= .50$ ) ตามลำดับ ยกเว้น มีระบบ การรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นหรือเว็บบอร์ดของกลุ่มงาน ( $\bar{x} = 3.39, S.D.=.60$ ) และนำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ( $\bar{x} = 3.39, S.D.=.63$ ) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

กลุ่มนโยบายและแผน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.65, S.D.=.47$ ) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยัง ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานบริการในระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{x} = 3.85, S.D.= .49$ ) ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ( $\bar{x} = 3.83, S.D.= .48$ ) มีการ ประยุกต์ใช้งานจากแหล่งอื่น ๆ มาใช้กับงานบริการ ( $\bar{x} = 3.57, S.D.= .46$ ) และนำข้อเสนอแนะหรือ

ข้อคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ( $\bar{x} = 3.53$ , S.D.=.61) ตามลำดับ ยกเว้น มีระบบการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นหรือเว็บบอร์ดของกลุ่มงาน ( $\bar{x} = 3.47$ , S.D.=.58) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.62$ , S.D.=.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานบริการในระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{x} = 3.81$ , S.D.=.49) ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ( $\bar{x} = 3.76$ , S.D.=.47) และมีการประยุกต์ใช้งานจากแหล่งอื่น ๆ มาใช้กับงานบริการ ( $\bar{x} = 3.56$ , S.D.=.47) ตามลำดับ ยกเว้น นำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ( $\bar{x} = 3.48$ , S.D.=.60) และมีระบบการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นหรือเว็บบอร์ดของกลุ่มงาน ( $\bar{x} = 3.47$ , S.D.=.60) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.63$ , S.D.=.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานบริการในระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{x} = 3.83$ , S.D.=.48) ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ( $\bar{x} = 3.78$ , S.D.=.46) และมีการประยุกต์ใช้งานจากแหล่งอื่น ๆ มาใช้กับงานบริการ ( $\bar{x} = 3.59$ , S.D.=.47) ตามลำดับ ยกเว้น นำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ( $\bar{x} = 3.49$ , S.D.=.60) และมีระบบการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นหรือเว็บบอร์ดของกลุ่มงาน ( $\bar{x} = 3.47$ , S.D.=.62) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

หน่วยตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.62$ , S.D.=.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ( $\bar{x} = 3.78$ , S.D.=.47) มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานบริการในระบบอินเทอร์เน็ต ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D.=.49) มีการประยุกต์ใช้งานจากแหล่งอื่น ๆ มาใช้กับงานบริการ ( $\bar{x} = 3.56$ , S.D.=.44) และนำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น ( $\bar{x} = 3.51$ , S.D.=.57) ตามลำดับ ยกเว้น มีระบบการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็นหรือเว็บบอร์ดของกลุ่มงาน ( $\bar{x} = 3.49$ , S.D.=.60) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

( n = 104 )

ความพึงพอใจของข้าราชการครู	กลุ่มอำนาจการ		กลุ่มบริหารงานบุคคล		กลุ่มนโยบายและแผน		กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา		กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผล		หน่วยตรวจสอบภายใน		รวมเฉลี่ย					
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ			
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (Y <sub>1</sub> )	3.64	.43	มาก	3.65	.47	มาก	3.82	.42	มาก	3.74	.41	มาก	3.75	.42	มาก	3.72	.40	มาก
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Y <sub>2</sub> )	3.69	.45	มาก	3.69	.48	มาก	3.86	.41	มาก	3.80	.39	มาก	3.83	.40	มาก	3.78	.39	มาก
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Y <sub>3</sub> )	3.60	.45	มาก	3.60	.46	มาก	3.66	.45	มาก	3.64	.46	มาก	3.65	.44	มาก	3.63	.44	มาก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (Y <sub>4</sub> )	3.45	.49	ปานกลาง	3.49	.53	ปานกลาง	3.68	.44	มาก	3.60	.45	มาก	3.65	.45	มาก	3.58	.44	มาก
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ (Y <sub>5</sub> )	3.67	.43	มาก	3.69	.47	มาก	3.81	.42	มาก	3.76	.41	มาก	3.80	.42	มาก	3.76	.40	มาก
รวม	3.61	.43	มาก	3.62	.46	มาก	3.77	.40	มาก	3.71	.40	มาก	3.74	.40	มาก	3.70	.39	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 1 เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.70$ , S.D.=.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.78$ , S.D.=.39) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและ ประพฤติมิชอบในภาครัฐ ( $\bar{x} = 3.76$ , S.D.=.40) ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ ( $\bar{x} = 3.72$ , S.D.=.40) ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.63$ , S.D.=.44) และด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.58$ , S.D.=.44) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มอำนวยการค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.61$ , S.D.=.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.45$ , S.D.=.49) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.69$ , S.D.=.45) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาครัฐ ( $\bar{x} = 3.67$ , S.D.=.43) ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.64$ , S.D.=.43) และด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.60$ , S.D.=.45) ตามลำดับ

กลุ่มบริหารงานบุคคล ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.62$ , S.D.=.46) เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ ( $\bar{x} = 3.49$ , S.D.=.53) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ ในภาครัฐ ( $\bar{x} = 3.69$ , S.D.=.47) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.69$ , S.D.=.48) ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.65$ , S.D.=.47) และด้านความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x} = 3.60$ , S.D.=.46) ตามลำดับ

กลุ่มนโยบายและแผน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.77$ , S.D.=.40) เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.86$ , S.D.=.41) ด้านความพึงพอใจด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.82$ , S.D.=.42) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิ

ชอบในภาครัฐ ( $\bar{x}=3.81$ , S.D.=.42) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x}=3.68$ , S.D.=.44) และด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=3.66$ , S.D.=.45) ตามลำดับ

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.71$ , S.D.=.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=3.80$ , S.D.=.39) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ( $\bar{x}=3.76$ , S.D.=.41) ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=3.74$ , S.D.=.41) ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=3.64$ , S.D.=.46) และด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x}=3.60$ , S.D.=.45) ตามลำดับ

กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.74$ , S.D.=.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=3.83$ , S.D.=.40) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ( $\bar{x}=3.80$ , S.D.=.42) ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=3.75$ , S.D.=.42) ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=3.65$ , S.D.=.44) และด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x}=3.65$ , S.D.=.45) ตามลำดับ

หน่วยตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.74$ , S.D.=.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=3.83$ , S.D.=.39) ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ( $\bar{x}=3.81$ , S.D.=.39) ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ( $\bar{x}=3.75$ , S.D.=.42) ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{x}=3.65$ , S.D.=.45) และด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ( $\bar{x}=3.64$ , S.D.=.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

( n = 104)

ความพึงพอใจของข้าราชการครู	กลุ่มอำนาจการ		กลุ่มบริหารงานบุคคล		กลุ่มนโยบายและแผน		กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา		กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผล		หน่วยตรวจสอบภายใน		รวมเฉลี่ย								
	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ						
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (Y <sub>1</sub> )																					
1. สามารถให้บริการตอบข้อหารือ และการให้คำปรึกษาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว	3.61	.46	มาก	3.64	.49	มาก	3.83	.42	มาก	3.76	.42	มาก	3.79	.43	มาก	3.77	.45	มาก	3.73	.39	มาก
2. มีลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจน และมีความคล่องตัว	3.66	.52	มาก	3.67	.56	มาก	3.84	.48	มาก	3.74	.45	มาก	3.73	.46	มาก	3.75	.46	มาก	3.73	.45	มาก
3. การประสานงานของรับบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ยุ่งยาก	3.65	.52	มาก	3.65	.54	มาก	3.84	.51	มาก	3.75	.47	มาก	3.77	.49	มาก	3.75	.49	มาก	3.74	.46	มาก
4. ระยะเวลาการออกใบการรับบริการมีความเหมาะสม	3.59	.44	มาก	3.58	.47	มาก	3.74	.44	มาก	3.67	.45	มาก	3.68	.47	มาก	3.67	.44	มาก	3.65	.41	มาก
5. ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน และตรงตามความต้องการ	3.69	.45	มาก	3.72	.49	มาก	3.86	.43	มาก	3.78	.47	มาก	3.76	.47	มาก	3.78	.45	มาก	3.77	.42	มาก
<b>รวม</b>	3.64	.43	มาก	3.65	.47	มาก	3.82	.42	มาก	3.74	.41	มาก	3.75	.42	มาก	3.75	.42	มาก	3.72	.40	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่าความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.72$  , S.D.=.40) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน และตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.77$ , S.D.=.42) การประสานงานขอรับบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ยุ่งยาก ( $\bar{x} = 3.74$ , S.D.=.46) สามารถให้บริการตอบข้อหารือและการให้คำปรึกษาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.73$ , S.D.=.39) มีลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.73$ , S.D.=.45) และระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.65$ , S.D.=.41) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มอำนวยการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.64$  ,S.D.=.43) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนและตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.69$ , S.D.=.45) มีลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.66$ , S.D.=.52) การประสานงานขอรับบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ยุ่งยาก ( $\bar{x} = 3.65$ , S.D.=.52) สามารถให้บริการตอบข้อหารือและการให้คำปรึกษาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.61$ , S.D.=.46) และระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.59$ , S.D.=.44) ตามลำดับ

กลุ่มบริหารงานบุคคล ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.65$  ,S.D.=.47) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนและตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.72$ , S.D.=.49) มีลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.67$ , S.D.=.56) การประสานงานขอรับบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ยุ่งยาก ( $\bar{x} = 3.65$ , S.D.=.54) สามารถให้บริการตอบข้อหารือและการให้คำปรึกษาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.64$ , S.D.=.49) และระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.58$ , S.D.=.47) ตามลำดับ

กลุ่มนโยบายและแผน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.82$  ,S.D.=.42) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนและตรงตามความต้องการ ( $\bar{x} = 3.86$ , S.D.=.43) มีลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.84$ , S.D.=.48) การประสานงานขอรับบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ยุ่งยาก ( $\bar{x} = 3.84$ , S.D.=.51) สามารถให้บริการตอบข้อหารือและการให้คำปรึกษาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.83$ , S.D.=.42) และระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x} = 3.74$ , S.D.=.44) ตามลำดับ

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.74$ , S.D.=.41) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนและตรงตามความต้องการ ( $\bar{x}=3.78$ , S.D.=.47) สามารถให้บริการตอบข้อหารือและการให้คำปรึกษาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.76$ , S.D.=.42) การประสานงานขอรับบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ยุ่งยาก ( $\bar{x}=3.75$ , S.D.=.47) มีลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.74$ , S.D.=.45) และระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x}=3.67$ , S.D.=.45) ตามลำดับ

กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D.=.42) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ สามารถให้บริการตอบข้อหารือและการให้คำปรึกษาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{x}=3.79$ , S.D.=.43) การประสานงานขอรับบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ยุ่งยาก ( $\bar{x} = 3.77$ , S.D.=.49) ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนและตรงตามความต้องการ ( $\bar{x}=3.76$ , S.D.=.47) มีลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและมีความคล่องตัว ( $\bar{x} = 3.73$ , S.D.=.46) และระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x}=3.68$ , S.D.=.47) ตามลำดับ

หน่วยตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D.=.42) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนและตรงตามความต้องการ ( $\bar{x}=3.78$ , S.D.=.45) สามารถให้บริการตอบข้อหารือและการให้คำปรึกษาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.77$ , S.D.=.45) มีลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและมีความคล่องตัว ( $\bar{x}=3.75$ , S.D.=.46) การประสานงานขอรับบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ยุ่งยาก ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D.=.49) และระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม ( $\bar{x}=3.67$ , S.D.=.44) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

( n = 104)

ความพึงพอใจของข้าราชการครู	กลุ่มอำนาจการ		กลุ่มบริหารงานบุคคล		กลุ่มนโยบายและแผน		กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา		กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา		หน่วยตรวจสอบภายใน			รวมเฉลี่ย							
	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่าระดับ			
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Y <sub>1</sub> )																					
1. ความเข้าใจในกระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.56	.54	มาก	3.57	.55	มาก	3.78	.46	มาก	3.70	.46	มาก	3.72	.50	มาก	3.73	.47	มาก	3.68	.45	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส	3.58	.57	มาก	3.62	.62	มาก	3.85	.48	มาก	3.75	.46	มาก	3.83	.45	มาก	3.77	.46	มาก	3.73	.45	มาก
3. ความเหมาะสมในกรมตงกษ บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.86	.47	มาก	3.84	.47	มาก	3.96	.43	มาก	3.93	.41	มาก	3.94	.42	มาก	3.94	.42	มาก	3.91	.40	มาก
4. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.75	.46	มาก	3.73	.52	มาก	3.86	.43	มาก	3.82	.44	มาก	3.84	.43	มาก	3.87	.42	มาก	3.81	.41	มาก
5. ความสามารถตอบคำถาม ซึ่งตรงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ตรงประเด็นของเจ้าหน้าที่	3.71	.44	มาก	3.69	.50	มาก	3.85	.45	มาก	3.78	.41	มาก	3.83	.43	มาก	3.84	.39	มาก	3.78	.39	มาก
<b>รวม</b>	3.69	.45	มาก	3.69	.48	มาก	3.86	.41	มาก	3.80	.39	มาก	3.83	.40	มาก	3.83	.39	มาก	3.78	.39	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่าความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.78$  , S.D.=.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก เช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=3.91$ , S.D.=.40) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในการช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.81$ , S.D.=.41) ความสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้ คำแนะนำได้ตรงประเด็นของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.78$ , S.D.=.39) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{x} = 3.73$ , S.D.=.45) และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.68$ , S.D.=.45) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มอำนวยการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.69$  ,S.D.=.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=3.86$ , S.D.=.47) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการช่วย แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D.=.46) ความสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ได้ตรงประเด็นของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.71$ , S.D.=.44) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{x} = 3.58$ , S.D.=.47) และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.56$ , S.D.=.54) ตามลำดับ

กลุ่มบริหารงานบุคคล ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.69$  ,S.D.=.48) และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไป ยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=3.84$ , S.D.=.47) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.73$ , S.D.=.52) ความสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ตรงประเด็นของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.69$ , S.D.=.50) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{x} = 3.62$ , S.D.=.62) และ ความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.57$ , S.D.= .55) ตามลำดับ

กลุ่มนโยบายและแผน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.86$  ,S.D.=.41) และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไป ยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=3.96$ , S.D.=.43) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.86$ , S.D.=.43) ความสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ตรงประเด็นของเจ้าหน้าที่

( $\bar{x}=3.85$ , S.D.=.45) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{x}= 3.85$ , S.D.=.48) และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.78$ , S.D.=.46) ตามลำดับ

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.80$  ,S.D.=.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=3.93$ , S.D.=.41) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{x}= 3.82$ , S.D.=.44) ความสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ตรงประเด็นของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.78$ , S.D.=.41) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{x}=3.75$ , S.D.=.46) และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.70$ , S.D.=.46) ตามลำดับ

กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.83$  ,S.D.=.40) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=3.94$ , S.D.=.42) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{x}= 3.84$ , S.D.=.43) ความสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ตรงประเด็นของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.83$ , S.D.=.43) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{x}= 3.83$ , S.D.=.45) และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.72$ , S.D.=.50) ตามลำดับ

หน่วยตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.83$  ,S.D.=.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=3.94$ , S.D.=.42) ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ( $\bar{x}= 3.87$ , S.D.=.42) ความสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ตรงประเด็นของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.84$ , S.D.=.39) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{x}= 3.77$ , S.D.=.46) และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x}=3.73$ , S.D.=.47) ตามลำดับ

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก

( n = 104 )

ความพึงพอใจของข้าราชการครู	กลุ่มอำนาจการ		กลุ่มบริหารงานบุคคล		กลุ่มนโยบายและแผน		กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา		กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา		หน่วยตรวจสอบภายใน		รวมเฉลี่ย		
	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ	$\bar{X}$	S.D.	ค่า ระดับ
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมและความสะดวก (Y <sub>1</sub> )															
1. การจัดสภาพแวดล้อมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.75	.48	มาก	3.77	.46	มาก	3.83	.45	มาก	3.79	.44	มาก	3.83	.42	มาก
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.92	.45	มาก	3.92	.44	มาก	3.96	.43	มาก	3.97	.44	มาก	3.94	.43	มาก
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	3.32	.60	ปานกลาง	3.33	.63	ปานกลาง	3.39	.62	ปานกลาง	3.41	.63	ปานกลาง	3.38	.63	ปานกลาง
4. มีป้าย แผ่นผัง แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์งานบริการ	3.38	.54	ปานกลาง	3.38	.59	ปานกลาง	3.44	.55	ปานกลาง	3.44	.55	ปานกลาง	3.44	.54	ปานกลาง
5. มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ	3.64	.49	มาก	3.60	.51	มาก	3.66	.51	มาก	3.65	.51	มาก	3.64	.50	มาก
<b>รวม</b>	3.60	.45	มาก	3.60	.46	มาก	3.66	.45	มาก	3.64	.46	มาก	3.65	.45	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่าความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.63$  , S.D.=.44) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น มีป้าย แผ่นผัง แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์งานบริการ ( $\bar{x} = 3.41$  , S.D.=.530) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น ( $\bar{x} = 3.37$  , S.D.=.59) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.94$ , S.D.=.41) การจัดสภาพแวดล้อมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{x} = 3.79$ , S.D.=.42) และมีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.64$ , S.D.=.48) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มอำนวยการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.60$  ,S.D.=.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น มีป้าย แผ่นผัง แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์งานบริการ ( $\bar{x} = 3.38$ , S.D.=.54) และความเพียงพอ ของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น ( $\bar{x} = 3.32$ , S.D.=.60) ค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ย ต่ำสุด ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.92$ , S.D.=.45) การจัดสภาพแวดล้อมมีความ เป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{x} = 3.75$ , S.D.=.48) และมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.64$ , S.D.=.49) ตามลำดับ

กลุ่มบริหารงานบุคคล ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.60$  ,S.D.=.46) และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น มีป้าย แผ่นผัง แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์งานบริการ ( $\bar{x} = 3.38$  , S.D.=.59) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น ( $\bar{x} = 3.33$ , S.D.=.63) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสะอาดของ สถานที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.92$ , S.D.=.44) การจัดสภาพแวดล้อมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{x} = 3.77$ , S.D.=.46) และมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{x} = 3.60$ , S.D.=.51) ตามลำดับ

กลุ่มนโยบายและแผน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.66$  ,S.D.=.45) และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น มีป้าย แผ่นผัง แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์งานบริการ ( $\bar{x} = 3.44$  , S.D.=.55) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น ( $\bar{x} = 3.39$ , S.D.=.62) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสะอาด

ของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x}=3.96$ , S.D.=.43) การจัดสภาพแวดล้อมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย( $\bar{x}=3.83$ , S.D.=.45) และมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{x}=3.66$ , S.D.=.51) ตามลำดับ

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.66$  ,S.D.=.46) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น ( $\bar{x}= 3.41$ , S.D.=.63) และมีป้ายแผนผัง แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์งานบริการ ( $\bar{x}= 3.40$ , S.D.=.57 ) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x}=3.96$ , S.D.=.43) การจัดสภาพแวดล้อมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{x}= 3.83$ , S.D.=.45) และมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{x}=3.66$ , S.D.=.51) ตามลำดับ

กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.65$  ,S.D.=.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น มีป้าย แผนผัง แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์งานบริการ ( $\bar{x}=3.44$ , S.D.=.55) และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น( $\bar{x}= 3.41$ , S.D.=.60) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x}=3.97$ , S.D.=.44) การจัดสภาพแวดล้อมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ( $\bar{x}= 3.79$ , S.D.=.44) และมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{x}=3.64$ , S.D.=.51) ตามลำดับ

หน่วยตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}= 3.65$  ,S.D.=.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น มีป้าย แผนผัง แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์งานบริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่นที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ( $\bar{x}= 3.44$  , S.D.=.54) ( $\bar{x}= 3.38$ , S.D.=.63) ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ( $\bar{x}=3.94$ , S.D.=.43) การจัดสภาพแวดล้อมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย( $\bar{x}= 3.83$ , S.D.=.42) และมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ ( $\bar{x}=3.64$ , S.D.=.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

( n = 104)

ความพึงพอใจของข้าราชการครู	กลุ่มด้านวิชาการ		กลุ่มบริหารงานบุคคล		กลุ่มนโยบายและแผน		กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา		กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผล		หน่วยตรวจสอบภายใน		รวมเฉลี่ย	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ	3.51	.52	3.52	.53	3.74	.44	3.63	.46	3.70	.45	3.70	.44	3.63	.43
2. มีความระลึกถึงและยินดีมอบรับบริการอีก	3.45	.57	3.48	.58	3.66	.49	3.61	.48	3.64	.51	3.65	.51	3.58	.48
3. มีความประทับใจในบริการ	3.49	.56	3.53	.57	3.73	.50	3.63	.49	3.67	.47	3.68	.47	3.62	.47
4. มีการบอกกล่าวไปยังผู้ดูแลและแนะนำให้นำไปใช้บริการ	3.35	.49	3.39	.54	3.54	.49	3.51	.52	3.56	.52	3.53	.53	3.48	.47
5. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและกลุ่มงานไปในทางที่ดี	3.45	.49	3.50	.59	3.71	.48	3.65	.47	3.67	.50	3.66	.49	3.61	.46
<b>รวม</b>	3.45	.49	3.49	.53	3.68	.44	3.60	.45	3.65	.45	3.64	.45	3.58	.44

จากตารางที่ 15 พบว่าความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาโดยภาพรวม ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.58$  , S.D.=.44) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นและแนะนำให้มาใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.48$  , S.D.=.57) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย สูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.63$ , S.D.=.43) มีความ ประทับใจในบริการ ( $\bar{x} = 3.62$ , S.D.=.47) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและกลุ่มงานไปในทางที่ดี ( $\bar{x} = 3.61$ , S.D.=.46) และมีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก ( $\bar{x} = 3.58$ , S.D.=.48) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มอำนวยการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.45$  ,S.D.=.49) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เกือบทุกข้อ ยกเว้น มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.51$ , S.D.=.52) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความ ประทับใจในบริการ ( $\bar{x} = 3.49$ , S.D.=.56) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและกลุ่มงานไปในทางที่ดี ( $\bar{x} = 3.45$ , S.D.=.49) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก ( $\bar{x} = 3.45$ , S.D.=.57) และมีการบอก ก่อกล่าวไปยังผู้อื่นและแนะนำให้มาใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.35$ , S.D.=.49) ตามลำดับ

กลุ่มบริหารงานบุคคล ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.49$  ,S.D.=.53) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น มีความระลึก ถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก ( $\bar{x} = 3.48$  , S.D.=.58) และมีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นและแนะนำให้มา ใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.39$  , S.D.=.54) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความประทับใจในบริการ ( $\bar{x} = 3.53$ , S.D.=.57) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.52$ , S.D.=.53) และมีการพูดถึงผู้ให้บริการและ กลุ่มงานไปในทางที่ดี ( $\bar{x} = 3.50$ , S.D.=.59) ตามลำดับ

กลุ่มนโยบายและแผน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.68$  ,S.D.=.44) และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยัง ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.74$ , S.D.=.44) มีความประทับใจ ในบริการ ( $\bar{x} = 3.73$ , S.D.=.50) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและกลุ่มงานไปในทางที่ดี ( $\bar{x} = 3.71$ , S.D.=.48) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก ( $\bar{x} = 3.66$ , S.D.=.49) และมีการบอกกล่าวไปยัง ผู้อื่นและแนะนำให้มาใช้บริการ ( $\bar{x} = 3.54$ , S.D.=.49) ตามลำดับ

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.60$  ,S.D.=.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ย

สูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและกลุ่มงานไปในทางที่ดี ( $\bar{x}=3.65$ , S.D.=.47) มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=3.63$ , S.D.=.46) มีความประทับใจในบริการ ( $\bar{x}=3.63$ , S.D.=.49) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก ( $\bar{x}=3.61$ , S.D.=.48) และมีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นและแนะนำให้มาใช้บริการ ( $\bar{x}=3.51$ , S.D.=.52) ตามลำดับ

กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.65$ , S.D.=.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=3.70$ , S.D.=.45) มีความประทับใจในบริการ ( $\bar{x}=3.67$ , S.D.=.47) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและกลุ่มงานไปในทางที่ดี ( $\bar{x}=3.67$ , S.D.=.50) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก ( $\bar{x}=3.64$ , S.D.=.51) และมีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นและแนะนำให้มาใช้บริการ ( $\bar{x}=3.56$ , S.D.=.52) ตามลำดับ

หน่วยตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=3.64$ , S.D.=.45) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ ( $\bar{x}=3.70$ , S.D.=.44) มีความประทับใจในบริการ ( $\bar{x}=3.68$ , S.D.=.47) มีการพูดถึงผู้ให้บริการและกลุ่มงานไปในทางที่ดี ( $\bar{x}=3.66$ , S.D.=.49) มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก ( $\bar{x}=3.65$ , S.D.=.51) และมีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นและแนะนำให้มาใช้บริการ ( $\bar{x}=3.53$ , S.D.=.53) ตามลำดับ



จากตารางที่ 16 พบว่าความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครปฐม เขต 1 ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เมื่อพิจารณา โดยภาพรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.76$  ,  $S.D.=.40$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{x}=3.91$ ,  $S.D.=.40$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ( $\bar{x} = 3.83$ ,  $S.D.=.41$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ ส่วนรวม ( $\bar{x} = 3.79$ ,  $S.D.=.42$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการค่านึงถึงประโยชน์ของ ผู้รับบริการเป็นสำคัญ ( $\bar{x} = 3.75$ ,  $S.D.=.42$ ) และเจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูล เกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของกลุ่มงาน ( $\bar{x}=3.50$ ,  $S.D.=.54$ ) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่ากลุ่มอำนวยการ ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.67$ ,  $S.D.=.43$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของกลุ่มงาน ( $\bar{x} = 3.38$  ,  $S.D.=.57$ ) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับ ค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถความชำนาญเหมาะสม กับงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{x}=3.83$ ,  $S.D.=.43$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ( $\bar{x} = 3.78$ ,  $S.D.=.45$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาไม่มีการขัดแย้ง ระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม ( $\bar{x} = 3.71$ ,  $S.D.=.48$ ) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เต็มเวลาราชการค่านึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ( $\bar{x} = 3.65$ ,  $S.D.=.49$ ) ตามลำดับ

กลุ่มบริหารงานบุคคล ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.69$ ,  $S.D.=.47$ ) และเมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น เจ้าหน้าที่มีการ ประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของกลุ่มงาน ( $\bar{x} = 3.42$  ,  $S.D.=.62$ ) ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยัง ค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{x}=3.86$ ,  $S.D.=.46$ ) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ( $\bar{x} = 3.76$ ,  $S.D.=.49$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการค่านึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ( $\bar{x} = 3.70$ ,  $S.D.=.53$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม ( $\bar{x} = 3.69$ ,  $S.D.=.49$ ) ตามลำดับ

กลุ่มนโยบายและแผน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.81$ , S.D.=.42) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{x}=3.97$ , S.D.=.42) เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ( $\bar{x}=3.88$ , S.D.=.43) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม ( $\bar{x} = 3.85$ , S.D.=.45) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการค่านึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ( $\bar{x} = 3.81$ , S.D.=.46) และเจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของกลุ่มงาน ( $\bar{x} = 3.56$ , S.D.=.58) ตามลำดับ

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.76$ , S.D.=.41) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{x}=3.89$ , S.D.=.42) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม ( $\bar{x} = 3.82$ , S.D.=.43) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ( $\bar{x} = 3.82$ , S.D.=.45) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการค่านึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ( $\bar{x} = 3.76$ , S.D.=.43) และเจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของกลุ่มงาน ( $\bar{x} = 3.52$ , S.D.=.59) ตามลำดับ

กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.80$ , S.D.=.42) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{x}=3.94$ , S.D.=.44) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ ( $\bar{x}=3.88$ , S.D.=.45) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม ( $\bar{x} = 3.82$ , S.D.=.45) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการค่านึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ( $\bar{x} = 3.78$ , S.D.=.46) และเจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของกลุ่มงาน ( $\bar{x} = 3.57$ , S.D.=.57) ตามลำดับ

หน่วยตรวจสอบภายใน ค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.81$ , S.D.=.39) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าค่าเฉลี่ยส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ( $\bar{x}=3.96$ , S.D.=.43) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้

( $\bar{x}=3.88, S.D.=.42$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมาไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม ( $\bar{x}=3.86, S.D.=.42$ ) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ( $\bar{x}=3.81, S.D.=.41$ ) และเจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของกลุ่มงาน ( $\bar{x}=3.54, S.D.=.52$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ค่าความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

โดยการศึกษาความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อตอบคำถามของการวิจัยข้อที่ 3 จำแนกเป็น 3 ประเด็นดังนี้ 1. ศึกษาความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ระหว่างสถานศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองนครปฐม อำเภอกำแพงแสน และอำเภอดอนตูม โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference) 2. ศึกษาความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ระหว่างโรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนขนาดกลาง โรงเรียนขนาดใหญ่ และโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) ในกรณีที่พบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference) 3. ศึกษาความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษา หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนรองผู้บริหารสถานศึกษา และหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ วิเคราะห์เปรียบเทียบโดยใช้สถิติทดสอบค่า (t-test) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 17 ตารางที่ 18 ตารางที่ 19 และตารางที่ 20 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าความแตกต่างระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำแนกตามอำเภอ

คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	df	SS	MS	F	Sig
<b>1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (<math>X_1</math>)</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2	.591	.296	2.175	.119
ภายในกลุ่ม	101	13.733	.136		
รวม	103	14.324			
<b>2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (<math>X_2</math>)</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2	.457	.229	1.711	.186
ภายในกลุ่ม	101	13.487	.134		
รวม	103	13.944			
<b>3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (<math>X_3</math>)</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2	.413	.206	1.426	.245
ภายในกลุ่ม	101	14.615	.145		
รวม	103	15.027			
<b>4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (<math>X_4</math>)</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2	.229	.115	.608	.546
ภายในกลุ่ม	101	19.026	.188		
รวม	103	19.255			
<b>5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (<math>X_5</math>)</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2	.437	.218	1.040	.357
ภายในกลุ่ม	101	21.204	.210		
รวม	103	21.641			
<b>รวม (<math>X_{tot}</math>)</b>					
ระหว่างกลุ่ม	2	.382	.191	1.342	.266
ภายในกลุ่ม	101	14.387	.142		
รวม	103	14.769			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 พบว่าคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำแนกตามอำเภอเมืองนครปฐม อำเภอกำแพงแสน และอำเภอดอนตูม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ค่าความแตกต่างระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำแนกตามขนาดโรงเรียน

คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	df	SS	MS	F	Sig
<b>1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (<math>X_1</math>)</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	.767	.256	1.887	.137
ภายในกลุ่ม	100	13.557	.136		
รวม	103	14.324			
<b>2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (<math>X_2</math>)</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	.716	.239	1.803	.151
ภายในกลุ่ม	100	13.229	.132		
รวม	103	13.944			
<b>3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (<math>X_3</math>)</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.019	.673	5.174	.002*
ภายในกลุ่ม	100	13.008	.130		
รวม	103	15.027			
<b>4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (<math>X_4</math>)</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.171	.390	2.159	.098
ภายในกลุ่ม	100	18.084	.181		
รวม	103	19.255			
<b>5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า (<math>X_5</math>)</b>					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.906	.635	3.220	.026*
ภายในกลุ่ม	100	19.734	.197		
รวม	103	21.641			

ตารางที่ 18 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	df	SS	MS	F	Sig
รวม ( $X_{tot}$ )					
ระหว่างกลุ่ม	3	1.205	.402	2.960	.036*
ภายในกลุ่ม	100	13.564	.136		
รวม	103	14.769			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่าคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำแนกตามขนาดโรงเรียน ขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ และขนาดใหญ่พิเศษ โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference) ปรากฏผลดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า จำแนกตามขนาดโรงเรียน

คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	ขนาดโรงเรียน	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย			
			ขนาดเล็ก $\bar{x}$	ขนาดกลาง $\bar{x}$	ขนาดใหญ่ $\bar{x}$	ขนาดใหญ่พิเศษ $\bar{x}$
การให้บริการอย่างเพียงพอ			3.7388	3.6514	3.1220	3.8940
	ขนาดเล็ก	3.7388	-	.0876	.6168*	.1552
	ขนาดกลาง	3.6514	-	-	.5294*	.2426
	ขนาดใหญ่	3.1220	-	-	-	.7720*
	ขนาดใหญ่พิเศษ	3.8940	-	-	-	-
การให้บริการที่มีความก้าวหน้า			3.6521	3.5229	3.1400	3.9180
	ขนาดเล็ก	3.6521	-	.1293	.5121*	.2659
	ขนาดกลาง	3.5229	-	-	.3829	.3951
	ขนาดใหญ่	3.1400	-	-	-	.7780*
	ขนาดใหญ่พิเศษ	3.9180	-	-	-	-
รวม			3.7045	3.6296	3.2740	3.9140
	ขนาดเล็ก	3.7045	-	.0749	.4305*	.2095
	ขนาดกลาง	3.6296	-	-	.3556*	.2844
	ขนาดใหญ่	3.2740	-	-	-	.6400*
	ขนาดใหญ่พิเศษ	3.9140	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 เมื่อเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference) พบว่า โรงเรียนขนาดใหญ่มีคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและโดยรวมน้อยกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ และมีคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า น้อยกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก และโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ

ตารางที่ 20 ค่าความแตกต่างระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในสถานศึกษา

คุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มงาน ในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา	ผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษา หรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน รองผู้บริหารสถานศึกษา			หัวหน้ากลุ่มสาระ การเรียนรู้			t	Sig.t
	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ		
1. การให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน ( $X_1$ )	3.84	0.56	มาก	3.73	0.55	มาก	1.95	0.05*
2. การให้บริการ อย่างรวดเร็วทันเวลา ( $X_2$ )	3.77	0.56	มาก	3.71	0.52	มาก	1.25	0.21
3. การให้บริการ อย่างเพียงพอ ( $X_3$ )	3.71	0.58	มาก	3.67	0.56	มาก	0.78	0.44
4. การให้บริการ อย่างต่อเนื่อง ( $X_4$ )	3.55	0.64	มาก	3.53	0.63	มาก	0.34	0.74
5. การให้บริการ ที่มีความก้าวหน้า ( $X_5$ )	3.58	0.68	มาก	3.63	0.61	มาก	-0.90	0.37
รวม ( $X_{tot}$ )	3.70	.55	มาก	3.66	0.52	มาก	0.67	0.51

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 พบว่าคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในสถานศึกษา เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนรองผู้บริหารสถานศึกษา และหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ มีระดับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายด้าน เมื่อพิจารณาความแตกต่างพบว่าในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน แต่รายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครู**

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงาน  
ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครู เพื่อตอบคำถามของการวิจัย  
ข้อที่ 4 โดยวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (pearson's product moment  
correlation coefficient) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครู

(n=104)

ความสัมพันธ์	Y <sub>1</sub>	Y <sub>2</sub>	Y <sub>3</sub>	Y <sub>4</sub>	Y <sub>5</sub>	Y <sub>tot</sub>
X <sub>1</sub>	.845**	.848**	.722**	.792**	.823**	.855**
X <sub>2</sub>	.899**	.877**	.845**	.821**	.812**	.892**
X <sub>3</sub>	.863**	.836**	.817**	.751**	.761**	.844**
X <sub>4</sub>	.884**	.873**	.874**	.861**	.841**	.910**
X <sub>5</sub>	.838**	.836**	.833**	.822**	.821**	.871**
X <sub>tot</sub>	.920**	.908**	.883**	.864**	.865**	.931**

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 21 พบว่าคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่  
การศึกษานครปฐม เขต 1 ทั้งโดยรวม (X<sub>tot</sub>) และรายด้าน กับความพึงพอใจของข้าราชการครู  
ทั้งโดยรวม (Y<sub>tot</sub>) และรายด้าน มีความสัมพันธ์กันในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01  
โดยคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (X<sub>tot</sub>) โดยรวม กับ  
ความพึงพอใจของข้าราชการครู (Y<sub>tot</sub>) โดยรวม มีค่าความสัมพันธ์กันในระดับสูงสุด = .931  
รองลงไปได้แก่ คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยภาพรวม  
(X<sub>tot</sub>) กับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (Y<sub>1</sub>) ค่าความสัมพันธ์ = .920  
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (X<sub>4</sub>) กับความพึงพอใจของข้าราชการครู (Y<sub>tot</sub>) ค่าความสัมพันธ์ = .910  
และคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยภาพรวม (X<sub>tot</sub>) กับ  
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Y<sub>2</sub>) ค่าความสัมพันธ์ = .908 ตามลำดับ ส่วนด้าน

การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ( $X_1$ ) กับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ( $Y_1$ ) มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำสุด ค่าความสัมพันธ์ = .722

### ตอนที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และความพึงพอใจของข้าราชการครู พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 416 คน มีผู้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 17.79 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) จากการตอบแบบสอบถามปลายเปิด สรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ปัญหา อุปสรรค ด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกันดังนี้ ด้านการเข้าถึงข้อมูลทางระบบอินเทอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 และการรับส่งหนังสือราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 กับสถานศึกษาในระบบ e-office เข้าถึงช้ามาก จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88 และการให้บริการคอยนานโดยไม่ชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบ และการให้บริการไม่ต่อเนื่องเจ้าหน้าที่ไม่สามารถทำงานแทนกันได้ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

2. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เสนอแนะว่าควรมีการปรับปรุงเพิ่มความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลของระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20 ปรับปรุงในด้านการรายงานข้อมูลของสถานศึกษาเนื่องจากบางครั้งมีการรายงานข้อมูลซ้ำซ้อนกัน กลุ่มงานควรมีการใช้สารสนเทศร่วมกัน จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.96 และควรมีการกำหนดรูปแบบการให้บริการต่อผู้รับบริการที่ชัดเจนสะดวก รวดเร็วและประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการทราบอย่างทั่วถึง จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.72

3. ปัญหา อุปสรรค ด้านความพึงพอใจของข้าราชการครู ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกัน ดังนี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางคนมีภาระงานมาก ทำให้ไม่มีเวลาดูแลผู้รับบริการ ขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ให้คำแนะนำไม่กระจ่าง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88 สถานที่จอดรถของผู้รับบริการมีน้อยมาก จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.68 และสถานที่ให้บริการบางกลุ่มงานคับแคบเกินไปและบางกลุ่มไม่มีที่นั่งรอของผู้รับบริการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.20

4. ข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจของข้าราชการครู ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีบริการถ่ายเอกสารที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็น

ร้อยละ 2.64 เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสและ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการและใช้คำพูดที่เป็น  
กัลยาณมิตรกับผู้รับบริการเพื่อสร้างบรรยากาศของความเอื้ออาทร ช่วยเหลือเกื้อกูลกันจะช่วยสร้าง  
ความประทับใจแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.68 และควรมี  
การประชาสัมพันธ์งานจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เช่น วารสารต่าง ๆ จำนวน 3 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 0.72

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 2) ความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 3) ความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 4) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครู กลุ่มตัวอย่างเป็นสถานศึกษาของรัฐในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 จำนวน 104 แห่ง ผู้ให้ข้อมูลสถานศึกษาละ 4 คน ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนรองผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 2 คน หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ จำนวน 2 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 416 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามแนวคิดของมิลเล็ท (Millett) และความพึงพอใจของข้าราชการครูใช้แนวคิดการประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยใช้สถิติ LSD (Least Significant Difference) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครูโดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (pearson's product moment correlation coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ จากการใช้บริการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

## สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและข้อคำถามของการวิจัย สรุปได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 มีคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงไปได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ตามลำดับ ส่วนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานเป็นรายกลุ่มงานพบว่าคุณภาพการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงไปได้แก่ กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา หน่วยตรวจสอบภายใน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาและกลุ่มอำนวยการตามลำดับ ส่วนคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อพบว่า

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง ให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างทั่วถึง และให้บริการโดยไม่แบ่งแยกเล่นพรรคเล่นพวก ตามลำดับ

1.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความพร้อมในการให้บริการในเวลาปฏิบัติงาน สามารถเข้าถึงการให้บริการในช่องทางต่าง ๆ ได้สะดวกรวดเร็วเช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ระบบ e-office เป็นต้น ให้บริการตามความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ ให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน และความตรงเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการส่งเสริมระบบบริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ระบบ e-office และอีเมล เป็นต้น มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ จัดบริการข้อมูลสารสนเทศระเบียบปฏิบัติบริการอย่างเพียงพอ มีเอกสารสื่อต่าง ๆ บริการอย่างเพียงพอและตรงตามความต้องการ และมีกิจกรรมการให้บริการที่หลากหลาย เช่นการจัดอบรมให้ความรู้จัดประชุมสัมมนาการตรวจเยี่ยม เป็นต้น ตามลำดับ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีผู้รับผิดชอบและติดตามงานของผู้รับบริการจนแล้วเสร็จ มีการติดตามปรับปรุงแก้ไขงานของผู้รับบริการให้ถูกต้อง และให้บริการจนกว่างานจะแล้วเสร็จแม้หมดเวลาทำการแล้ว ตามลำดับ ยกเว้น ให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้ และมีการประสานการดำเนินงานแม้เป็นภารกิจต่างกลุ่มงาน อยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานบริการในระบบอินเทอร์เน็ต ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน และมีการประยุกต์ใช้งานจากแหล่งอื่น ๆ มาใช้กับงานบริการ ตามลำดับ ยกเว้น นำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้น และมีระบบการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็นหรือเว็บบอร์ดของกลุ่มงาน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของข้าราชการครูเป็นรายกลุ่มงาน พบว่า ข้าราชการครูมีความพึงพอใจกลุ่มนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงไป ได้แก่ กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาและหน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน รองลงไปอีกได้แก่กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา และกลุ่มบริหารงานบุคคล ส่วนกลุ่มอำนาจการข้าราชการครูมีความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อพบว่า

2.1 ด้านความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ให้บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วนและตรงตามความต้องการ การประสานงานขอรับบริการของเจ้าหน้าที่ไม่ยุ่งยาก สามารถให้บริการตอบข้อหารือและการให้คำปรึกษาได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีลำดับขั้นตอนการให้บริการชัดเจนและมีความคล่องตัว และระยะเวลารอคอยในการรับบริการมีความเหมาะสม ตามลำดับ

2.2 ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ความสามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้ตรงประเด็นของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใส และความเอาใจใส่กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ

2.3 ด้านความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ การจัดสภาพแวดล้อมมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยในการให้บริการ ตามลำดับ ยกเว้น มีป้าย แผ่นผัง แผ่นพับประชาสัมพันธ์งานบริการ และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากเป็นส่วนใหญ่ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความประทับใจในบริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและกลุ่มงานไปในทางที่ดี และมีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก ตามลำดับ ยกเว้น มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นและแนะนำให้มาใช้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้ออยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุดไปยังค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา ราชการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และเจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่าง ๆ ของกลุ่มงาน ตามลำดับ

3. ความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยพิจารณาความแตกต่างได้ ดังนี้

3.1 ความแตกต่างระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเมื่อจำแนกตามอำเภอ ระหว่างอำเภอเมืองนครปฐม อำเภอกำแพงแสน และอำเภอดอนตูม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

3.2 ความแตกต่างระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจำแนกตามขนาดโรงเรียน ระหว่างโรงเรียนขนาดเล็ก ขนาดกลาง ขนาดใหญ่ และขนาดใหญ่พิเศษ โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3.3 ความแตกต่างระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในสถานศึกษา ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนรองผู้บริหารสถานศึกษา และหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน แต่รายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครูมีความสัมพันธ์กันในระดับมากทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยรวมกับความพึงพอใจของข้าราชการครู โดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงสุด รองลงไปได้แก่ คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยรวมกับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่องกับความพึงพอใจของข้าราชการครู คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยรวมกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำสุด

### การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้นำมาสรุปเป็นผลการวิจัยที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาและอภิปรายผลการวิจัยในบางประเด็น ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครปฐม เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากในระยะแรกสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้มีการประเมินผลการดำเนินงานการขับเคลื่อนนโยบายตามกลยุทธ์ของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครปฐม เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครปฐม เขต 1 ได้ระดับคุณภาพ B ทำให้ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานของการวิจัยอยู่ในระดับปานกลาง และในการประกาศจัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตอนเข้าสู่โครงสร้างใหม่ ๆ นั้น

กรอบอัตรากำลังยังไม่ชัดเจน บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ต่อมาเมื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ได้จัดกรอบอัตรากำลังและแต่งตั้งบุคลากรลงกรอบอัตรากำลังชัดเจน บุคลากรทุกคน รับรู้ภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบและงานบริการ จึงปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ดังที่มิลเล็ท(Millett) ได้กล่าวไว้ว่าความสำคัญของการจัดการภาครัฐ คือ การให้บริการที่น่าพึงพอใจ (satisfactory service) เช่นเดียวกับปิยพรรณ กลั่นกลิ่น ที่ได้กล่าวว่าคุณภาพบริการ คือ การส่งมอบการบริการที่ดีที่สุด เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ ประกอบกับผู้บริหารระดับสูงมอบนโยบายและให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ในการช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มีการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการและวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำข้อคิดเห็นมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(Public Sector Management Quality Award : PMQA) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาระบบราชการให้หน่วยงานภาครัฐมีการปรับปรุงการทำงานและยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับและเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ โดยการจัดทำแผนและดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทุกปีงบประมาณ ส่งผลให้บุคลากรต้องปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม คุณภาพคือ ความความพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก เพราะฉะนั้น การบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและถือเป็นหลักสำคัญ ในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะต้องให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของผู้รับบริการ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเนื่องมาจากบุคลากรของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ได้ปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในการอำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ผู้รับบริการตามหลักธรรมาภิบาล ดังที่เวเบอร์ (Weber) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลและไม่มีความชอบพอใครเป็นพิเศษ แต่ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทิศย์ กุลสอน ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของ

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล เวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบล เวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคายในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามลำดับ เช่นเดียวกับที่สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ผลการศึกษาพบว่า การบริการด้วยความเสมอภาค มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด

ส่วนด้านที่รองลงไปได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้าราชการครูมีภารกิจในการจัดการเรียนการสอน และงานที่มาขอรับบริการอาจจะเป็นภาระงานที่ต้องใช้เวลาในการให้บริการ ซึ่งในระบบงานนั้นอาจจะยังไม่ได้ดำเนินการให้บริการแบบ one stop service ทำให้การบริการล่าช้า จึงทำให้ค่าเฉลี่ยด้านนี้เป็นระดับรองลงมา

ส่วนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจเนื่องมาจากข้าราชการครูอาจจะมาติดต่อราชการก่อนเวลาปฏิบัติราชการ ระหว่างพักกลางวัน หรือระหว่างที่เจ้าหน้าที่ไปราชการ และงานบริการเฉพาะเรื่องที่เจ้าหน้าที่ที่อยู่ขณะนั้น ไม่อาจสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนผู้ที่ไม่อยู่ได้ ทำให้การให้บริการแก่ข้าราชการครูปฏิบัติได้ไม่ต่อเนื่องและไม่ตรงตามความต้องการดังที่มิลเล็ท (Millet) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่องจะต้องเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ ยึดประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานเป็นหลัก ผู้ให้บริการจะต้องพร้อมบริการเสมอ จึงทำให้ข้าราชการครูประเมินผลระดับคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับต่ำสุด

เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 เป็นรายกลุ่ม พบว่าคุณภาพการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผนมีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากภารกิจของกลุ่มนโยบายและแผน ส่วนใหญ่เป็นลักษณะงานวิเคราะห์และพัฒนานโยบายทางการศึกษา งานวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย จัดตั้งและจัดสรรงบประมาณ การบริหารงบประมาณให้กับสถานศึกษาเพื่อใช้ในการบริหารจัดการศึกษาในสถานศึกษา มีการติดต่อประสานงานทั้งในทางตรงและทางอ้อมทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่นประสานงานในเชิงนโยบาย ให้บริการเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงทันต่อกำหนดระยะเวลา ส่งผลให้สถานศึกษาพึงพอใจกลุ่มนโยบายและแผนมากกว่ากลุ่มงานอื่น ๆ รองลงไปได้แก่ กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา อาจเนื่องมาจากกลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา

มีภารกิจส่วนใหญ่เกี่ยวกับการนิเทศ ติดตามและประเมินผลระบบบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับข้าราชการครู ในการให้ความช่วยเหลือในเชิงวิชาการ นิเทศ ติดตาม การปฏิบัติงานของข้าราชการครูที่สถานศึกษาอย่างใกล้ชิด อาจทำให้ข้าราชการครูมีความพึงพอใจในระดับรองลงมา

ส่วนคุณภาพการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจเนื่องมาจากภารกิจของกลุ่มบริหารงานบุคคล ส่วนใหญ่เกี่ยวกับการวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง การสรรหาและบรรจุ การสอบแข่งขัน การสอบคัดเลือก การแต่งตั้ง ย้าย โอน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา งานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ งานวินัยและนิติการ งานส่วนใหญ่ที่กล่าวมานี้เป็นเรื่องละเอียดอ่อนที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ส่วนบุคคลที่มีความหลากหลายและต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ซึ่งมีผลกระทบต่อความรู้สึกของบุคคลได้โดยง่าย หากผู้รับบริการไม่ได้รับการตอบสนองตรงตามความต้องการ ย่อมไม่เป็นที่พึงพอใจในงานบริการนั้น ดังที่สุดาดวง เรืองรุจิระ ที่ได้กล่าวว่า การบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ จุดมุ่งหมายหลักคือการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตรงตามความต้องการ

2. ผลการวิจัยความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 พบว่าโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากบุคลากรของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ตระหนักถึงความสำคัญของตนในฐานะผู้ให้บริการ คำนึงถึงการอำนวยความสะดวก และความต้องการของข้าราชการครู มีการปรับปรุงขั้นตอนและกระบวนการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามตัวชี้วัดการรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี มีการพัฒนาคุณภาพงานบริการ และมีการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ในหมวด 3 ได้กล่าวถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กร มีการติดตามและประเมินผล และนำผลมาปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นทั้งผลผลิตและบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งจะนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี รวมทั้งมุ่งสู่เป้าหมายการสร้าง ความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ดังที่วอลแมน (Wolman) ที่ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอเมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง สอดคล้องกับมอส (Morse) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ และความตึงเครียดถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจ ประกอบกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1

นครปฐม เขต 1 มีการจัดทำนโยบายกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance : OG) ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการนำหลักบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือธรรมาภิบาลเข้ามาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางตรวจสอบธรรมาภิบาล ในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ทั้งนี้เพื่อมิให้เกิดการแสวงหาผลประโยชน์ส่วนตน อันจะทำให้เกิดความสูญเสียต่อรัฐ สังคม สิ่งแวดล้อม องค์กร ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 และสร้างการยอมรับ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจและศรัทธาให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอกองค์กร ส่งผลให้ความพึงพอใจของข้าราชการครูอยู่ในระดับมาก ดังเช่นงานวิจัยของสุชาติ โกสไลยานนท์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์กร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พบว่า ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพเป็นจุดแข็งขององค์กร จึงควรกำหนดให้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน และพัฒนาระบบบริหารและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของกนิษฐา กาละปัติย์ ที่ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เช่นกัน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีระดับมากที่สุด อาจเนื่องมาจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้มีการจัดทำรับรองการปฏิบัติราชการตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน และมีกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 7 มีประเด็นการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมทั้งมีการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) โดยเฉพาะในหมวด 3 ได้กล่าวถึงการให้ความสำคัญของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ซึ่งเป็นผู้ให้บริการรับทราบนโยบายและถือปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับที่สมิต สัจฉกร ได้กล่าวถึง ลักษณะของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการ คนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดีเพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการ คนจะต้องมีส่วนสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ เป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ จึงทำให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ตระหนักถึงงานบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของจรัญญา อ่อนละออ ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารมาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับสูง เป็นไปในทิศทางเดียวกับพินิตดา นรสิงห์ ที่ได้ศึกษาวิจัย

เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการวิจัยพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านบุคลิกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับโทเอลล์ (Toelle) ที่ศึกษา วิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของคุณภาพบริการความพึงพอใจของลูกค้าชาวอินโดนีเซียที่มาใช้บริการที่ธนาคาร ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารในด้านกระบวนการ พนักงานผู้ให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รองลงไปได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยเน้นวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งประกอบด้วยหลักพื้นฐาน 6 ประการ ได้แก่หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ซึ่งต้องปฏิบัติตามอย่างเข้มงวดจึงทำให้ผลการประเมินอยู่ในระดับรองลงมา

ส่วนด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมีระดับน้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ต้องให้บริการงานบริการแก่ข้าราชการครูจำนวนมาก และภารกิจงานบางอย่างต้องมีการประสานงาน และใช้ความละเอียดอ่อนในบางภาระงาน หากบุคคลใดบุคคลหนึ่งให้บริการไม่เป็นที่พึงพอใจแก่ข้าราชการครู ส่งผลให้ข้าราชการครูกล่าวถึงผู้ให้บริการและกลุ่มงานไปในทางที่ไม่ดี จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยด้านนี้ต่ำที่สุด

และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของข้าราชการครูเป็นรายกลุ่มงาน พบว่า ข้าราชการครูมีความพึงพอใจกลุ่มนโยบายและแผน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่า ภารกิจของกลุ่มนโยบายและแผน ส่วนใหญ่เป็นลักษณะงานวิเคราะห์และพัฒนานโยบายทางการศึกษา งานวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย จัดตั้งและจัดสรรงบประมาณ บริหารงบประมาณ ให้กับสถานศึกษาเพื่อใช้ในการบริหารจัดการศึกษาในสถานศึกษา ส่งผลให้สถานศึกษาพึงพอใจกลุ่มนโยบายและแผนมากกว่ากลุ่มงานอื่น ๆ ประกอบกับในการปฏิบัติงานที่ผ่านมากลุ่มนโยบายและแผนเป็นเจ้าของเรื่องในการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ จึงทำให้บุคลากรกลุ่มนโยบายและแผนให้ความสำคัญและตระหนักในงานบริการ

รองลงไปได้แก่ กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา เช่นเดียวกับที่ได้กล่าวไปแล้วเช่นกันว่า กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา มีภารกิจส่วนใหญ่เกี่ยวกับการนิเทศ ติดตามและประเมินผลระบบบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับข้าราชการครู ในการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ นิเทศ กำกับ ติดตาม การปฏิบัติงานของข้าราชการครูที่สถานศึกษา ซึ่งการนิเทศ ติดตาม ค่อนข้างใกล้ชิด เข้มงวด ทำให้มีระดับค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับรองลงมา

ส่วนกลุ่มอำนาจการข้าราชการครุมีความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด อาจเป็นเพราะภารกิจส่วนใหญ่เกี่ยวกับงานสารบรรณ การจัดระบบบริหารและพัฒนาองค์กร การควบคุมภายใน การเบิกเงิน การเก็บรักษาเงิน การจ่ายเงิน การนำเงินส่งคลังและการกันเงินไว้เบิกเหลือในปี การจัดซื้อจัดจ้าง และการดำเนินงานที่ราชพัสดุ ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด และข้าราชการครูที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเบิกจ่ายการเงินและพัสดุกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 อาจจะไม่มีความชำนาญในการปฏิบัติงาน อาจทำให้มีเอกสารในการเบิกจ่ายผิดพลาด และมีการส่งกลับแก้ไขบ่อย ดังที่บาร์สกี (Barsky) ได้กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติด้านบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการเป็นความรู้สึกความสนุกสนานสบายใจ ปิติยินดีตื่นตัน หากว่าไม่มีความพึงพอใจ ก็จะก่อให้เกิดความผิดหวัง ทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ จะส่งผลกระทบต่อทัศนคติของผู้เข้ารับบริการรวมถึงองค์กรนั้น ๆ ด้วย สอดคล้องกับสมิต สัจฉกร ที่กล่าวว่า การให้บริการจะสนองตอบความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัดคือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ หากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจ ด้วยสาเหตุนี้ อาจส่งผลให้ความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีต่อกลุ่มอำนาจการอยู่ในระดับต่ำสุด

3. จากผลการวิจัยความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ได้วิจัยความแตกต่าง ดังนี้

3.1 ผลการวิจัยความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 เมื่อจำแนกรายอำเภอ ประกอบด้วยอำเภอเมืองนครปฐม อำเภอกำแพงแสน และอำเภอดอนตูม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ได้อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ข้าราชการครูตามหลักธรรมาภิบาลตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยใช้หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ถึงแม้ว่าสถานศึกษาจะมีบริบทต่างกัน ระยะทางใกล้ไกลต่างกัน ก็ไม่ได้ทำให้ได้รับการบริการที่ต่างกัน ดังที่สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน ได้ให้แนวคิดพื้นฐานของหน่วยงานภาครัฐ จะต้องให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกันทุกเพศ ทุกวัย ทุกระดับการศึกษา ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกพื้นที่ โดยปราศจากความลำเอียง ไม่มีอคติ ไม่เลือกที่รักมักที่ชัง ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ขยายโอกาสให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการรับบริการ และหน่วยงานของรัฐจะต้องดำเนินการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิผลสร้างมาตรฐานในการให้บริการ ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพและผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด อีกทั้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ได้ให้บริการ

ด้วยรูปแบบบริการที่หลากหลาย เช่น จัดอบรมให้ความรู้ จัดประชุมสัมมนา การตรวจเยี่ยม ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันทุกอำเภอ รวมทั้งการได้รับข้อมูลข่าวสารงานบริการอย่างรวดเร็วผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เช่นเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ที่ [www.esanpt1.go.th](http://www.esanpt1.go.th) และการรับส่งหนังสือราชการผ่านระบบ e-office รวมทั้งการโทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

3.2 ผลการวิจัยความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 เมื่อจำแนกตามขนาดโรงเรียน ประกอบด้วย โรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนขนาดกลาง โรงเรียนขนาดใหญ่ และโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ โดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และเมื่อมีการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า โรงเรียนขนาดใหญ่มีคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและโดยรวมน้อยกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ และมีคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า น้อยกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก และโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นผลมาจากนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้มีการดำเนินการ โครงการยกระดับคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็กตั้งแต่ปีการศึกษา 2546 โดยได้กำหนดนโยบาย แนวทาง มาตรการดำเนินงานและพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตลอดจนรูปแบบการดำเนินการ การจัดการเรียนรู้แบบบูรณาการ และแบบอื่น ๆ ตามความเหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษา เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานในระดับสถานศึกษาอย่างจริงจัง มีการพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมดูแลโรงเรียนขนาดเล็กอย่างสม่ำเสมอ มีสื่อเอกสารสิ่งพิมพ์แจกเพื่อให้โรงเรียนนำไปประยุกต์ใช้และพัฒนาโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง ในส่วนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 มีการจัดทีมศึกษานิเทศก์ ออกไปช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำ ดูแลโรงเรียนขนาดเล็กอย่างใกล้ชิดและทั่วถึง ส่วนโรงเรียนที่มีขนาดใหญ่ซึ่งมีจำนวนนักเรียนอยู่ในระดับกลาง ๆ ไม่สามารถอยู่ในระดับที่จะเป็นโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษได้ มักจะต้องพึ่งพาตนเองทั้งในด้านงบประมาณและบุคลากร ซึ่งจะได้รับการสนับสนุนจากต้นสังกัดไม่เพียงพอ อาจทำให้โรงเรียนขนาดใหญ่มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้าน้อยกว่าโรงเรียนขนาดเล็ก

3.3 ผลการวิจัยความแตกต่างด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 เมื่อจำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ในสถานศึกษา ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนรองผู้บริหารสถานศึกษา และหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ โดยรวมไม่มีความแตกต่างกัน แต่รายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารสถานศึกษา รองผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนรองผู้บริหารสถานศึกษา มีภารกิจหลักที่ต้องมาประสานงานติดต่อราชการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และรับทราบกฎ ระเบียบแนวปฏิบัติในการดำเนินงานตามหนังสือราชการ การติดต่อประสานงานราชการเป็นประจำ ทำให้มีความคุ้นเคยกับบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามากกว่าครูซึ่งมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน จึงทำให้คุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีความแตกต่างกันระหว่างผู้บริหารและครูผู้สอน

4. ผลการวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับความพึงพอใจของข้าราชการครูมีความสัมพันธ์กันในระดับมากทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย สอดคล้องกับผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับ 5 (สูงกว่าร้อยละ 80) ต่อเนื่องมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ได้ปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนและเก็บข้อมูลการให้บริการเทียบกับมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ มีการกำกับดูแลองค์กรตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี รับฟังและบริหารจัดการข้อคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง นำผลมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กล่าวไว้ว่า ความเป็นนักบริการต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงาน มีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเอง และนอกขอบเขตงานที่รับผิดชอบ คือยินดีในการให้บริการอย่างดี แม้งานบางอย่างที่ลูกค้ามาขอรับบริการจะไม่ใช่งานที่รับผิดชอบโดยตรง แต่ตระหนักเสมอว่าคืองานขององค์กรโดยรวม ทำให้คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 และความพึงพอใจของข้าราชการครูมีความสัมพันธ์กัน เช่นเดียวกับงานวิจัยของเอกกมล จิระจรัส ที่ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่าตัวแปรด้านระบบการให้บริการ ได้แก่ ความทั่วถึงเพียงพอของการจัดบริการ ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยรวม กับความพึงพอใจของข้าราชการครูโดยรวม มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงสุด อาจเนื่องมาจากบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ให้บริการกับข้าราชการครูตรงกับความต้องการมากที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของพิสิทธ์ พิพัฒน์ โภคกุล ที่กล่าวว่า การให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณภาพ (service quality) มิใช่เป็นการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า แต่เป็นการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่ได้รับบริการไปแล้วเกิดความพึงพอใจ

รองลงไปได้แก่ คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยรวมกับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อาจเป็นเพราะสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ได้นำระบบ one stop service มาใช้กับภาระงานบริการบางอย่างของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ซึ่งช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนาด โกสยกาญจน์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์การสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยมีข้อเสนอแนะว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรมีการปรับปรุงระบบการบริหารงานและการปฏิบัติงานให้มีกระบวนการที่เหมาะสม ภายใต้กฎหมายหรือระเบียบ แนวปฏิบัติ เช่น การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน (one stop service) ตลอดจนการปรับปรุงแก้ไข กฎ ระเบียบ วิธีการปฏิบัติงานตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)

ส่วนด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำสุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 มาจากหลายหน่วยงานก่อนที่จะรวมกันเป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งมีทั้งมาจากสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดและอำเภอ สำนักงานสามัญศึกษาจังหวัด และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและอำเภอ บุคลากรจะมีความคุ้นเคยกับข้าราชการครูที่เคยอยู่ในสังกัด และมีการให้บริการกับข้าราชการครูที่คุ้นเคยมากกว่า และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอาจมีการประชาสัมพันธ์งานบริการอยู่ในระดับต่ำ และที่นักรับบริการไม่เพียงพอ ทำให้การให้บริการอย่างเท่าเทียมกันกับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำสุด

#### 5. ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีผู้ให้ความคิดเห็นเป็นบางส่วน ผลจากการวิเคราะห์เนื้อหา ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด ตามขั้นตอนดังนี้

1. ปัญหา อุปสรรค ด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นสอดคล้องกันในด้าน การเข้าถึงข้อมูลทางระบบอินเตอร์เน็ต เช่น เว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 และการรับส่งหนังสือราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 กับสถานศึกษาในระบบ e-office เข้าถึงช้ามาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากข้อมูลส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่ได้มาจากสถานศึกษาขนาดเล็ก ซึ่งขาดวัสดุ อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัย สถานศึกษาบางแห่งยังไม่มีระบบอินเตอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ช้า ซึ่งได้แก่ปัญหาในกรณีเร่งด่วนใช้การสื่อสารทางโทรศัพท์และโทรสาร ส่วนด้านการให้บริการคอยนาน โดยไม่ชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบ และการให้บริการไม่ต่อเนื่องเจ้าหน้าที่ไม่สามารถทำงานแทนกันได้ เป็นความคิดเห็นส่วนน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากภาระงานบางอย่าง

ต้องอาศัยความชำนาญของเจ้าหน้าที่ หรือต้องปฏิบัติตามระเบียบอย่างเคร่งครัด จึงไม่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ได้อย่างรวดเร็ว หรือบางภาระงานต้องประสานงานขั้นตอนยุ่งยากทำให้รอนาน

2. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงเพิ่มความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลของระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ ขณะนี้นโยบายของหน่วยเหนือมีภารกิจหลายอย่างที่สถานศึกษาจะต้องรายงานข้อมูลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตมากขึ้น และมีนโยบายในการปรับปรุงเพิ่มความเร็วในการเข้าถึงข้อมูลของระบบอินเทอร์เน็ตในปีการศึกษา 2553 ให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาอย่างทั่วถึง เพราะการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเป็นขั้นตอนแรก ๆ ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย และในอนาคตการบริการจะมุ่งไปที่ภาครัฐมีหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกและบริการประชาชนด้วยวิธีการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ อีเมล เว็บบอร์ด โทรศัพท์มือถือ การรับส่งข้อความ sms เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของโกเมซและจูดี้ (Gomez Gutierrez, Juddy A) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องขอบข่ายของการผสมผสานการบริการของหน่วยงานภาครัฐ จุดมุ่งหมายสูงสุดคือการเข้าถึงบริการของประชาชน มีการประยุกต์ใช้การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การบริการของภาครัฐในปัจจุบันจะต้องให้บริการที่ง่ายต่อการเข้าถึงบริการ

3. ปัญหา อุปสรรค ด้านความพึงพอใจของข้าราชการครู ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่แสดงความเห็นสอดคล้องกันในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบางคนมีภาระงานมาก ทำให้ไม่มีเวลาดูแลผู้รับบริการ ขาดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการ ให้คำแนะนำไม่กระจำง ในปัจจุบันสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ได้รับการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างต่อเนื่องและผู้บริหารระดับสูงได้มอบนโยบายให้แก่บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อาจจะช่วยแก้ปัญหาที่เคยเกิดขึ้นได้พอสมควร ส่วนด้านสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการมีน้อย เนื่องจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ได้เข้าพื้นที่ของวัดพระประโทณเจดีย์เป็นส่วนราชการซึ่งมีพื้นที่จำกัด และพื้นที่บางส่วนติดกับโรงเรียนวัดพระประโทณเจดีย์ ทำให้สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ จึงต้องให้ข้าราชการครูที่มาติดต่อราชการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 จอดรถบริเวณวัดพระประโทณเจดีย์ สุดท้ายด้านสถานที่ให้บริการบางกลุ่มงานคับแคบเกินไปและบางกลุ่มไม่มี ที่นั่งรอของผู้มารับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 มีการดำเนินการจัดกิจกรรม 5 ส ทำให้แต่ละกลุ่มงานสามารถมีที่นั่งรอรับบริการของข้าราชการครูอย่างเพียงพอ

4. ข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจของข้าราชการครู ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าควรมีบริการถ่ายเอกสารที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งกรณีที่ขนาดกระดาษเท่ากับเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ได้แก้ปัญหาโดยการให้บริการถ่ายเอกสาร

ที่เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความกระตือรือร้นในการให้บริการและใช้คำพูดที่เป็นกัลยาณมิตรกับผู้รับบริการเพื่อสร้างบรรยากาศของความเอื้ออาทร ช่วยเหลือเกื้อกูลกันจะช่วยสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ สอดคล้องกับแนวคิดตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการของพาราสุราแมนและคณะ (Parasuraman, Zeithnmal and Berry) ที่กล่าวว่า ความมีอัธยาศัย คือความมีไมตรี มีความสุภาพ ให้เกียรติผู้อื่น ความเป็นมิตร และมีมนุษยสัมพันธ์ จะทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ได้มีการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ในหมวด 3 ได้กล่าวถึง การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้บุคลากรตระหนักในงานบริการมากขึ้น สุดท้ายควรมีการประชาสัมพันธ์งานจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เช่น วารสารต่าง ๆ ได้มีการประชาสัมพันธ์งานบริการ ระเบียบ แนวปฏิบัติ และรูปเล่มสารสนเทศที่หลากหลาย ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่เว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ที่ [www.esanpt1.go.th](http://www.esanpt1.go.th) และมีเว็บไซต์เครือข่ายการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) สำหรับแลกเปลี่ยนเรียนรู้

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และความพึงพอใจของข้าราชการครู ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

#### ข้อเสนอแนะงานวิจัย

1. จากการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นข้อบ่งชี้ว่าบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 ได้ให้บริการแก่ข้าราชการครูตามหลักธรรมาภิบาล ตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ทำให้การปฏิบัติงานบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ซึ่งผู้บริหารระดับสูงของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรให้ความสำคัญกับงานบริการช่วงพักกลางวัน และในระหว่างที่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ลาพักผ่อนหรือไปราชการ มอบนโยบายในการกำกับ ดูแล เจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติราชการแทนกันได้ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 สูงขึ้น

2. ผลการวิจัยความพึงพอใจของข้าราชการครูในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครปฐม เขต 1 พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เป็นการแสดงถึงศักยภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครปฐม เขต 1 ที่บุคลากรตระหนักในงานบริการ เพราะการบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการ คนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการ คนจะต้องมีส่วนร่วมสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ส่วนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ทั้งนี้สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครปฐม เขต 1 ควรดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรตามแนวนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance : OG) อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) โดยเฉพาะในหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเคร่งครัด กำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจจะนำไปสู่การกล่าวถึงส่วนราชการในทางที่ดี และนำเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมมาใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสามารถดำเนินการตามแผนพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้สามารถยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการได้อย่างเป็นระบบต่อไป

3. สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครปฐม เขต 1 ควรนำปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในงานบริการเพื่อปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จะทำให้คุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครปฐม เขต 1 สูงขึ้น

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู ได้มีการศึกษาอย่างแพร่หลาย และพัฒนาต่อเนื่อง เพื่อเป็นประโยชน์แก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษาและผู้ที่มีความสนใจ จึงเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาว่าส่งผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการครูหรือไม่
2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการในทรรศนะของบุคลากรสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครปฐม เขต 1
3. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ
4. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการครู

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

- กระทรวงศึกษาธิการ. คู่มือปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. ม.ป.ท., 2546.
- \_\_\_\_\_. “ประกาศเรื่องแบ่งส่วนราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา”. 2550.(อัคราเสนา)
- \_\_\_\_\_. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)พ.ศ. 2545.  
กรุงเทพฯ : องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2546.
- \_\_\_\_\_. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และ  
กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ . กรุงเทพฯ : องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์, 2546.
- \_\_\_\_\_. คู่มือการรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 . กรุงเทพฯ :  
สำนักพิมพ์เสมาธรรม, 2551.
- กนิษฐา กาละปัดย์. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากรของ  
ด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- คำนวน ประสมผล. สร้างวัฒนธรรมการบริการ . กรุงเทพฯ : นำอักษรการพิมพ์, 2547.
- จรัญญา อ่อนละอ. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหาร  
มาตรฐาน 1-3 สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม.” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏ  
จันทระเกษม, 2546.
- ณัฐพัชร ลือประดิษฐ์พงษ์. คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประชุมทอง  
พริ้นติ้ง กรุ๊ป, 2549.
- เนติพัฒน์ รุ้ยยืนยง. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอ  
หนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- ชนพร โลหวัฒน์กิจ. “ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียน  
ราษฎรอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี.” ภาคนิพนธ์ปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา  
การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2550.
- ชอุตมณ ลือทุกข์สิน. “ความพึงพอใจต่อการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของเจ้าหน้าที่  
มหาวิทยาลัยศิลปากร.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2549.

- บุศยรัตน์ คู่เทียม. “การประเมินคุณภาพบริการของสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ.” วิทยานิพนธ์  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการจดหมายเหตุและเอกสาร  
ภาควิชาภาษาตะวันออก มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548.
- เบญจพร พุฒคำ. “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาล  
จันทบุรีเบกษา.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2547.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. “คุณภาพบริการ” วารสารวิทยาการจัดการ . (2544) : 58-66.
- พนิตตา นรสิงห์. “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
สนามจันทร์.” ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2550.
- พวงผกา มะเสนา. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสถาบันจิตเวชศาสตร์  
สมเด็จพระเทพยา กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข.” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, 2549.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. วิชาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์และ  
ทำปกเจริญผล, 2543.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล . คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมกล  
การพิมพ์, 2547.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โลกกุล. เทคนิคการสร้างระบบบริการให้เป็นเลิศ . กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น  
จำกัด, 2549.
- ยุวดี ใจชื่อตรง. “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเงินและบัญชีของข้าราชการและ  
บุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมชลประทาน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2550.
- “รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550” . ราชกิจจานุเบกษา . เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก .  
24 สิงหาคม 2550, 22.
- ราชบัณฑิตยสถาน . พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 . กรุงเทพฯ : บริษัท นานมีบุ๊คส์  
พับลิเคชันส์ จำกัด.
- วรรณณา บุตรเจียมใจ. “คุณภาพการให้บริการของสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดเพชรบุรี.”  
ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548.

- วีระพงษ์ เถลิงจิระรัตน์. คุณภาพในงานบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2542.
- วีระวัฒน์ กิจเลิศไพโรจน์. การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัท เอช.เอ็น.กรุ๊ป จำกัด, 2547.
- วีระ ไชยธรรม. หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี(Good Governance) [Online], Accessed 9 July 2008. Available from <http://www.roiet1.go.th/media/borihan.htm>
- ศศกร ยืนยง. “สภาพและปัญหาการให้บริการของกองคลัง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.”  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. การพัฒนาคุณภาพบริการประชาชน. นนทบุรี : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2548.
- สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา. รายงานการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552. นครปฐม : สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา, 2552.
- สมชาติ กิจยรรยง. ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธีระป้อมวรรณกรรม, 2544.
- \_\_\_\_\_. ศิลปะการต้อนรับที่ประทับใจ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ธรรมมกลการพิมพ์, 2546.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. Service Marketing. กรุงเทพฯ : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2546.
- สมิต สัจฉกร. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์เดือนตุลา จำกัด, 2545.
- สมโภชน์ นพคุณ. การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐเชิงกลยุทธ์ [Online]. Accessed 25 July 2008. Available from <http://hrd.obec.go.th>
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 9, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ประกายพรึก, 2543.
- สุนาด โกไศยกานนท์. “วัฒนธรรมองค์การสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.” สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2549.
- สังเวียน สอนแย้ม. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองลัดหลวง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ.” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2548.

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. การกำหนดกรอบอัตรากำลังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาดำเนนงบุคลากรทางการศึกษาอื่น ตามมาตรา 38 ค.(2) ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและในสถานศึกษา [Online]. Accessed 30 June 2008. Available from <http://www.moe.go.th/webtcs/new49/06/08/personnel.pdf>
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ . การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ . กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ , 2548.
- \_\_\_\_\_ . คู่มือแนวทางการดำเนินการในการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน . กรุงเทพฯ : บริษัทสุขุมวิทมิเดีย มาร์เก็ตติ้ง จำกัด, 2548.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน . กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 . กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ, 2552.
- \_\_\_\_\_ . องค์ความรู้การพัฒนาระบบราชการในรอบปีที่ผ่านมา . กรุงเทพฯ : ห.จ.ก.ภาพพิมพ์ จำกัด, 2547.
- \_\_\_\_\_ . รายงานการติดตามและประเมินผลการบริหารและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2550 . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, 2550.
- \_\_\_\_\_ . รายงานผลการปฏิบัติราชการปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์เสมาธรรม, 2548.
- \_\_\_\_\_ . มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ , 2551.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ . การศึกษาการบริหารและการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา . กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2547.
- \_\_\_\_\_ . เหตุผลและความสำคัญของเขตพื้นที่การศึกษา [Online]. Accessed 30 June 2008. Available from [http://library.uru.ac.th/webdb/images/Zone\\_Edu03.htm](http://library.uru.ac.th/webdb/images/Zone_Edu03.htm)
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). รายงานการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน (พ.ศ. 2544-2548) . กรุงเทพฯ : บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน) , 2550.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. รายงานการวิจัยประเมินผลการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาให้เขตพื้นที่การศึกษาลบแบบสรุป . กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด วี.ที.ซี. คอมมิวนิเคชั่น ,2549.

- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 . นโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี (Organizational Governance : OG) . ม.ป.ท. , 2552.
- \_\_\_\_\_ . รายงานการจัดการศึกษา ปีงบประมาณ 2550 .กลุ่มนโยบายและแผน. ม.ป.ท., 2551.
- \_\_\_\_\_ . รายงานการจัดการศึกษา ปีงบประมาณ 2551 .กลุ่มนโยบายและแผน. ม.ป.ท., 2552.
- \_\_\_\_\_ . รายงานการจัดการศึกษา ปีงบประมาณ 2552 .กลุ่มนโยบายและแผน. ม.ป.ท., 2553.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1. สารสนเทศทางการศึกษา ปีการศึกษา 2551.  
กลุ่มนโยบายและแผน. ม.ป.ท., 2551.
- \_\_\_\_\_ . แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2551. กลุ่มนโยบายและแผน. ม.ป.ท., 2551.
- สำนักงานรัฐมนตรี. พระราชบัญญัติส่งเสริมธรรมาภิบาลภาครัฐ .วาระแห่งชาติด้านจริยธรรม  
ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ .2549.
- อุทิศย์ กุลสอน. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น  
 เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย.” วิทยานิพนธ์ปริญญา  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, 2550.
- อุษณีย์ พงษ์สัมฤทธิ์. “ความพึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอก ของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล  
 เจ็ดเสมียน จังหวัดราชบุรี.” สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา  
วิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2548.
- อิสริย์ ประทุมทิพย์. ศาสตร์แห่งกฎหมายสู่การศึกษา เล่ม 1. กรุงเทพฯ : สวัสดิการสำนักงาน  
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2549.
- เอกกมล จิระจรัส. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล  
 หัวเฉียว.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขา  
จิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา ,มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.
- อัมไพรัตน์ พูลสวัสดิ์. “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ตากสินจันทบุรี.”  
งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ  
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2545.

## ภาษาต่างประเทศ

- Aday Lu Ann and Ronald R. Andersen. Development of Induce of Access to Medical Care . Michigan Ann Arbor : Health Administration Press , 1975.
- Barsky, Jonathan D. World-Class Customer Satisfaction . U.S.A.:Irwin Professional Pub, 1995.
- Best, John W. Research in Education . 3<sup>rd</sup> ed. New Jersey : Prentice Hall Inc., 1978.
- Colleen Cook, Fred Heath and Bruce Thompson. User Hierarchical Perspectives on Library Service Quality : A Libqual Study .College & Research Libraries 62, 2001.
- Cronbach, Lee j. Essentials of Psychological Testing, 3<sup>rd</sup> ed. New York : Harper & Row Publisher, 1974.
- Gomez Gutierrez and Juddy A. A framework for integration of services offered by government agencies [Online], accessed 21 Noverber 2008. Available from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1460436991>.
- Johnson.F.L. Life satisfaction of the elderly American, Internal Journal of Nursing Studies.1986.
- Katz , Daniel and Robert L. Kahn. The Social Psychology of Organization. 2<sup>nd</sup> ed . New York : John Wiley and Son , 1978.
- Elihu, Katz and Brenda Danet. Bureaucracy and the Public. New York : Basic Books Inc., 1973.
- Noriega Leticia. Caregiver satisfaction with the transition of children's mental health services from a private, nonprofit to public service venue [Online], accessed 21 November 2008. Available from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1456285791>.
- Millett, John D. Management in the Public Service : The Quest For Effective Perference , New York : McGraw-Hill Book Company, 1954.
- Morse, Nancy C. Satisfaction in White Collar Job .Michigan Ann Arbor : University of Michigan Press,1953.
- Parasuraman A. ,Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. “A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research”. Journal of Marketing (1985 ) : 41-50.
- \_\_\_\_\_. “SERVQUAL : A Multiple item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”. Journal of Retailing 64 (1988) : 12-40.
- \_\_\_\_\_. Five Imperatives for Improving Service Quality . Sloan Management Review , 1990.
- Penchasky and William J. Thomas. “The concepts of access : definition and relationship to consumer satisfaction”. Medical Care 21,2 (1981) : 127-140.

- Powell D.H. Understanding human adjustment : Normal adaptation Through the life cycle.  
Boston : Little Brown, 1983.
- Sur Sang Won. "Assessing customer perceptions of quality of service of private flight service providers" Ph.D. dissertation. Northcentral University. [Online], accessed 21 November 2008. Available from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1490081751>, 2008.
- Shelly W.H. Responding to Social Chang Pennsylvania:Dowden, Hutchiaon,Press, Inc.,1975.
- Santarossa Sonia. "Customer service and the effective delivery of local government services" M.A. dissertation. Royal Roads University. [Online], accessed 19 September 2008. Available from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1320970971>, 2007.
- Toelle Sulistyawati. "The linkages among service quality attributes, customer value, customer satisfaction, and customer loyalty in Indonesian retail banking settings" D.B.A. dissertation. Nova Southeastern University. [Online], accessed 19 September 2008. Available from <http://proquest.umi.com/pqdweb?did=1320970971>, 2006.
- Weber Max. The Theory of social and economic organization . New York :The Free Press, 1966.
- White, M.D. and E.G. Abels. Measuring service Quality in special Libraries : Lessons from service marketing . Special Library Winter, 1995.
- Wolman Bengamin B. Dictionary of Behavioral Science. New York :Van Nostrand Reinhold Company, 1973.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย



ที่ ศธ 0520.203.2/๒๖๒

ภาควิชาการบริหารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

๒ มีนาคม 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน นายกิตติ กสิณธรา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวอุษา ใหญ่ไฉ่บัง รหัสนักศึกษา 49252315 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู” ในการนี้ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขอความ อนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร. ศรียา สุขพานิช)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ฝ่ายธุรการ

โทรศัพท์ / โทรสาร 0-3421-9136

ภาคผนวก ข  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ  
วิทยานิพนธ์  
คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
และความพึงพอใจของข้าราชการครู

- |                  |              |  |
|------------------|--------------|--|
| 1. ดร. โสภณ      | เพชรพวง      | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1<br>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 |
| 2. นายกิตติ      | กสิณธรา      | ศึกษานิเทศก์เชี่ยวชาญ<br>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1                                |
| 3. นางจรรยาพร    | ยอดแก้ว      | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ<br>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1                            |
| 4. ดร.ธรรมศักดิ์ | กำมะณี       | ผู้อำนวยการเชี่ยวชาญ โรงเรียนวัดหนองเสือ<br>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1             |
| 5. นายชลิ        | แต่รุ่งเรือง | ผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ โรงเรียนวัดเกาะวังไทร<br>สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1       |

**ภาคผนวก ค**  
**หนังสือขอตกลงเครื่องมือ**



ที่ ศธ 0520.203.2/314

ภาควิชาการบริหารการศึกษา  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

16 มีนาคม 2552

เรื่อง ขอตกลงเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการ โรงเรียนวัดคอนหาวย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วยนางสาวอุษา ใหญ่ไต้บาง รหัสนักศึกษา 49252315 นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับ อนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู”

ในการนี้ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใ้รขอความอนุเคราะห์ให้นางสาวอุษา ใหญ่ไต้บาง ทำ การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือในสถานศึกษาของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่าง ภาควิชาการบริหารการศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน เป็นอย่างดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของ ท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.ศรียา สุขพานิช)

หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ภาคผนวก ง

รายชื่อโรงเรียนที่ขอทดลองเครื่องมือ

รายชื่อโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 2  
ที่ขอทดลองเครื่องมือ

ที่	ชื่อโรงเรียน	ระดับที่เปิดสอน	อำเภอ
1	โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบวรนิเวศศาลายา	มัธยม 1 - มัธยม 6	พุทธมณฑล
2	โรงเรียนวัดคอนหาวย	อนุบาล - ม.3	สามพราน
3	โรงเรียนบ้านดงเกตุ	อนุบาล - ประถม	สามพราน
4	โรงเรียนวัดกลางครุเวียง	อนุบาล - ประถม	นครชัยศรี
5	โรงเรียนวัดห้วยตะโก	อนุบาล - ประถม	นครชัยศรี
6	โรงเรียนวัดท่าข้าม	อนุบาล - ประถม	สามพราน
7	โรงเรียนวัดพุทธธรรมรังษี	อนุบาล - ประถม	นครชัยศรี
8	โรงเรียนวัดท้องไทร	อนุบาล - ประถม	นครชัยศรี

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



ที่ ศธ 0520.107(นฐ)/ว. 2329

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร  
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

I กรกฎาคม 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 4 ชุด

ด้วยนางสาวอุษา ไทใหญ่ไต้บาง นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู” มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร รองผู้บริหาร และหัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้ในโรงเรียนของท่าน เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดแจ้งคณะกรรมการสถานศึกษาทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบตามให้แก่ศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

อนงค์ ฤกษ์

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร.0-3421-8788 , 0-3424-3435

ภาคผนวก ฉ  
รายชื่อโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

**รายชื่อโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง**  
**สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1**

ที่	ชื่อโรงเรียน	อำเภอ	ขนาดโรงเรียน
1	โรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่พิเศษ
2	โรงเรียนราชินีบูรณะ	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่พิเศษ
3	โรงเรียนอนุบาลนครปฐม	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่พิเศษ
4	โรงเรียนวัดพระปฐมเจดีย์	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่พิเศษ
5	โรงเรียนวัดห้วยจรเข้มหาวิทยาลัย	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่
6	โรงเรียนวัดธรรมศาลา	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่
7	โรงเรียนวัดเกาะวังไทร	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่
8	โรงเรียนวัดคอนยายหอม	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่
9	โรงเรียนโพรงมะเดื่อวิทยาลัย	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่
10	โรงเรียนพระปฐมวิทยาลัย 2 หลวงพ่อเงินอนุสรณ์	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่
11	โรงเรียนสระกะเทียมวิทยาลัย	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่
12	โรงเรียนวัดหุบรัก	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่
13	โรงเรียนวัดพระประทีปเจดีย์	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่
14	โรงเรียนวัดตาก้อง	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่
15	โรงเรียนวัดทัพหลวง	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่
16	โรงเรียนวัดหนองเสือ	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่
17	โรงเรียนวัดสระกะเทียม	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่
18	โรงเรียนวัดสามควายเผือก	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่
19	โรงเรียนบ้านหนองกะโดน	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่
20	โรงเรียนวัดบางแจม	เมืองนครปฐม	ขนาดใหญ่
21	โรงเรียนบ้านหนองปากโลง	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
22	โรงเรียนวัดพะเนียงแตก	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
23	โรงเรียนวัดบ้านยาง	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
24	โรงเรียนบ้านลำพญา	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
25	โรงเรียนบ้านรางมะเดื่อ	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
26	โรงเรียนวัดศรีวิสารวาจา	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก

ที่	ชื่อโรงเรียน	อำเภอ	ขนาดโรงเรียน
27	โรงเรียนวัดทุ่งรี	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
28	โรงเรียนบ้านคลองยาง	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
29	โรงเรียนบ้านนาสร้าง	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
30	โรงเรียนวัดวังเย็น	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
31	โรงเรียนวัดใหม่ห้วยลึก	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
32	โรงเรียนบ้านลำท่าโพ	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
33	โรงเรียนวัดรางปลาหมอ	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
34	โรงเรียนบ้านมาบแค	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
35	โรงเรียนบ้านทุ่งน้อย	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
36	โรงเรียนบ้านไร่ต้นลำโรง	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
37	โรงเรียนวัดลาดหญ้าแพรก	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
38	โรงเรียนบ้านหนองขาหย่าง	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
39	โรงเรียนบ้านบ่อพลับ	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
40	โรงเรียนวัดหัวเอน	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
41	โรงเรียนบ้านทุ่งหัวพรหม	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
42	โรงเรียนวัดคอนเสาเกียด	เมืองนครปฐม	ขนาดเล็ก
43	โรงเรียนมัธยมฐานบินกำแพงแสน	กำแพงแสน	ขนาดใหญ่พิเศษ
44	โรงเรียนกำแพงแสนวิทยา	กำแพงแสน	ขนาดใหญ่
45	โรงเรียนประถมฐานบินกำแพงแสน	กำแพงแสน	ขนาดใหญ่
46	โรงเรียนอนุบาลกำแพงแสน	กำแพงแสน	ขนาดกลาง
47	โรงเรียนวัดวังน้ำเขียว	กำแพงแสน	ขนาดกลาง
48	โรงเรียนวัดสระสี่มุม	กำแพงแสน	ขนาดกลาง
49	โรงเรียนวัดทะเลบก	กำแพงแสน	ขนาดกลาง
50	โรงเรียนวัดหนองศาลา	กำแพงแสน	ขนาดกลาง
51	โรงเรียนวัดบ่อน้ำจืด	กำแพงแสน	ขนาดกลาง
52	โรงเรียนวัดนิมมธรรมวราราม	กำแพงแสน	ขนาดกลาง
53	โรงเรียนอินทศัศ์ศึกษาลัย	กำแพงแสน	ขนาดกลาง
54	โรงเรียนวัดหนองโพธิ์	กำแพงแสน	ขนาดกลาง

ที่	ชื่อโรงเรียน	อำเภอ	ขนาดโรงเรียน
55	โรงเรียนบ้านหนองพงนก	กำแพงแสน	ขนาดกลาง
56	โรงเรียนบ้านห้วยรางเกตุ	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
57	โรงเรียนวัดประชาราษฎร์บำรุง	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
58	โรงเรียนวัดคอนเตาอิฐ	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
59	โรงเรียนบ้านบ่อน้ำพุ	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
60	โรงเรียนบ้านสระน้ำส้ม	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
61	โรงเรียนวัดปลักไม้ลาย	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
62	โรงเรียนวัดสองห้อง	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
63	โรงเรียนวัดท่าเสา	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
64	โรงเรียนวัดลาดหญ้าไทร	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
65	โรงเรียนบ้านคอนทอง	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
66	โรงเรียนบ้านหนองขาม	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
67	โรงเรียนวัดสระพัง	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
68	โรงเรียนวัดปทุมทองสุทธาราม	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
69	โรงเรียนวัดห้วยม่วง	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
70	โรงเรียนวัดหนองกระทุ่ม	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
71	โรงเรียนบ้านห้วยด้วน	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
72	โรงเรียนบ้านหนองเขมร	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
73	โรงเรียนบ้านหนองไม้งาม	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
74	โรงเรียนบ้านคลองตัน	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
75	โรงเรียนบ้านรางอีเมี้ย	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
76	โรงเรียนวัดหนองจิก	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
77	โรงเรียนบ้านสามัคคี	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
78	โรงเรียนวัดราษฎร์วาราม	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
79	โรงเรียนวัดห้วยผักชี	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
80	โรงเรียนบ้านหนองพงเล็ก	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
81	โรงเรียนเมืองเก่ากำแพงแสน	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
82	โรงเรียนบ้านคอนซาก	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก

ที่	ชื่อโรงเรียน	อำเภอ	ขนาดโรงเรียน
83	โรงเรียนบ้านอ้อกระตุง	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
84	โรงเรียนบ้านทุ่งจี๋อ้าย	กำแพงแสน	ขนาดเล็ก
85	โรงเรียนคทงวิทยา	คอนตูม	ขนาดใหญ่
86	โรงเรียนวัดสามง่าม	คอนตูม	ขนาดใหญ่
87	โรงเรียนบ้านหลวงวิทยา	คอนตูม	ขนาดกลาง
88	โรงเรียนวัดกงลาด	คอนตูม	ขนาดกลาง
89	โรงเรียนวัดบ้านหลวง	คอนตูม	ขนาดกลาง
90	โรงเรียนวัดตะโกสูง	คอนตูม	ขนาดเล็ก
91	โรงเรียนวัดสระสี่เหลี่ยม	คอนตูม	ขนาดเล็ก
92	โรงเรียนวัดทุ่งพิชัย	คอนตูม	ขนาดเล็ก
93	โรงเรียนละเอียดอุปถัมภ์	คอนตูม	ขนาดเล็ก
94	โรงเรียนวัดเลาเต่า	คอนตูม	ขนาดเล็ก
95	โรงเรียนวัดหนองกระพี	คอนตูม	ขนาดเล็ก
96	โรงเรียนบ้านหัวถนน	คอนตูม	ขนาดเล็ก
97	โรงเรียนวัดสุขวาราม	คอนตูม	ขนาดเล็ก
98	โรงเรียนวัดทุ่งสีหลง	คอนตูม	ขนาดเล็ก
99	โรงเรียนบ้านแจรงาม	คอนตูม	ขนาดเล็ก
100	โรงเรียนวัดห้วยพระ	คอนตูม	ขนาดเล็ก
101	โรงเรียนบ้านแหลมกะเจา	คอนตูม	ขนาดเล็ก
102	โรงเรียนบ้านสามแก้ว	คอนตูม	ขนาดเล็ก
103	โรงเรียนบ้านหนองบอน	คอนตูม	ขนาดเล็ก
104	โรงเรียนบ้านคอนกลาง	คอนตูม	ขนาดเล็ก

ภาคผนวก ช  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง**

**คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู**

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและความพึงพอใจของข้าราชการครู
2. แบบสอบถามมี 3 ตอน จำนวน 55 ข้อ ดังนี้  
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ  
ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 25 ข้อ  
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของข้าราชการครู จำนวน 25 ข้อ
3. คำตอบที่ได้จะไม่ผลต่อท่านแต่ประการใด แต่ผู้วิจัยจะนำไปวิเคราะห์ภาพรวมเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครปฐม เขต 1 จึงใคร่ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวอุษา ใหญ่ไส่บาง  
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
ภาควิชาการบริหารการศึกษา  
มหาวิทยาลัยศิลปากร

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	
1. เพศ	
<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
2. อายุ	
<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 30 ปี	<input type="checkbox"/> 31 - 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 - 50 ปี <input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	
<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> ปริญญาโท <input type="checkbox"/> ปริญญาเอก
4. ตำแหน่งหน้าที่ในสถานศึกษา	
<input type="checkbox"/> ผู้บริหารสถานศึกษา	<input type="checkbox"/> รองผู้บริหารสถานศึกษาหรือผู้ปฏิบัติหน้าที่แทน <input type="checkbox"/> หัวหน้ากลุ่มสาระการเรียนรู้
	รองผู้บริหารสถานศึกษา
5. ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ณ สถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1	
<input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 1 - 2 ปี <input type="checkbox"/> 2 - 5 ปี <input type="checkbox"/> 5 ปีขึ้นไป
6. ขนาดสถานศึกษาที่ปฏิบัติงาน	
<input type="checkbox"/> ขนาดเล็ก	<input type="checkbox"/> ขนาดกลาง <input type="checkbox"/> ขนาดใหญ่ <input type="checkbox"/> ขนาดใหญ่พิเศษ
	(นักเรียนไม่เกิน 300คน) (นักเรียนตั้งแต่ 301-1,000 คน) (นักเรียนตั้งแต่ 1,001-2,000 คน) (นักเรียนมากกว่า 2,000 คน)
7. อำเภอที่สถานศึกษาตั้งอยู่	
<input type="checkbox"/> เมืองนครปฐม	<input type="checkbox"/> กำแพงแสน <input type="checkbox"/> ดอนตูม

คำหรับผู้วิจัย

1

2

3

4

5

6

7

**คำชี้แจง** เพื่อให้การตอบแบบสอบถามเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ผู้วิจัยขอชักชวนความเข้าใจของขอบข่าย / ภารกิจของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดังนี้

**กลุ่มอำนวยการ** มีภารกิจเกี่ยวกับงานสารบรรณ การรับส่งงานในหน้าที่ราชการ งานเลขานุการผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา งานอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อม งานยานพาหนะ งานการจัดระบบบริหารและพัฒนาองค์กร การควบคุมภายใน งานประชาสัมพันธ์ งานการประสานงาน การสหกรณ์การและอนุกรรมการในระดับต่าง ๆ การเบิกเงิน การเก็บรักษาเงิน การนำเงินส่งคลังและการกินเงิน ว่างบีกเหลือมี การจัดซื้อจัดจ้าง และการดำเนินงานที่ขาดพัฒนา

**กลุ่มบริหารงานบุคคล** มีภารกิจเกี่ยวกับงานวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง งานสรรหาและบรรจุ การสอบแข่งขัน การสอบคัดเลือก งานแต่งตั้งย้าย โอน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การเกษียณอายุราชการ งานบำเพ็ญความชอบและทะเบียนประวัติ งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ การขอหนังสือรับรอง การขอพระราชทานเพลิงศพ งานพัฒนาบุคลากร การขอรับใบอนุญาตและการขอต่อใบอนุญาตวิชาชีพ งานวินัยและนิติการ และงานเลขานุการ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา

**กลุ่มนโยบายและแผน** มีภารกิจเกี่ยวกับงานข้อมูลสารสนเทศ งานวิเคราะห์และพัฒนานโยบายทางการศึกษา งานแผนและพัฒนาการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน จัดตั้ง ยุบรวม เลิกและ โอนสถานศึกษา งานแผนการจัดเตรียมให้นักเรียนนักศึกษา งานวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย จัดทำและจัดสรรงบประมาณ บริหารงบประมาณ งานติดตามประเมินผลและรายงานการดำเนินงานตาม นโยบายและแผน และงานเลขานุการคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา

**กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา** มีภารกิจเกี่ยวกับงานส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย งานส่งเสริมคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน การเทียบโอนผลการเรียน การจัดการศึกษาเด็กที่ด้อยโอกาสและเด็กที่มีความสามารถพิเศษ งานส่งเสริมกิจการนักเรียน สุขภาพอนามัย กิจการแนะแนวในสถานศึกษา การกีฬาและนันทนาการ กิจการลูกเสือ เนตรนารี กิจการมปประชาธิปไตย การจัดสวัสดิการ สวัสดิภาพในสถานศึกษา การพิทักษ์สิทธิเด็กและเยาวชน งานกิจการพิเศษ การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ในสถานศึกษา การป้องกัน โรคเอดส์ และงานสารวัตรนักเรียน

**กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา** มีภารกิจเกี่ยวกับงานพัฒนาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานและกระบวนการเรียนรู้ การพัฒนาหลักสูตร การศึกษาปฐมวัย การศึกษาพิเศษ ผู้ด้อยโอกาสและผู้มีความสามารถพิเศษ งานส่งเสริมพัฒนาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมและพัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผล การศึกษา งานทดสอบทางการศึกษา งานส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา งานนิเทศติดตามและประเมินผลระบบบริหารและการจัดการศึกษา พัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา งานเลขานุการคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษา

**หน่วยตรวจสอบภายใน** มีภารกิจเกี่ยวกับงานตรวจสอบทางการเงินและบัญชี และงานตรวจสอบการดำเนินงาน

## ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1

### คำชี้แจง

ในการตอบคำถามแต่ละข้อให้ท่านพิจารณาตัดสินใจตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครปฐม เขต 1 ตามที่บรรยายไว้ในข้อนี้ระดับใด แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับการปฏิบัติในแต่ละกลุ่มงานเพียงข้อเดียว

### ถ้าท่านตอบ

- ระดับ 5 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อยู่ในระดับมาก
- ระดับ 3 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับ 2 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อยู่ในระดับน้อย
- ระดับ 1 หมายความว่า คุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อยู่ในระดับน้อยที่สุด

### ตัวอย่าง

คุณภาพ การให้บริการ ของกลุ่มงาน ในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา	กลุ่มงาน / ระดับคุณภาพการให้บริการ																	
	กลุ่มอำนาจการ			กลุ่มบริหารงานบุคคล			กลุ่มนโยบายและแผน			กลุ่มส่งเสริม การจัดการศึกษา			กลุ่มนิเทศติดตาม และประเมินผล			หน่วยตรวจสอบภายใน		
	มาก ที่สุด 5	ปาน กลาง 3	น้อย ที่สุด 1	มาก ที่สุด 5	ปาน กลาง 3	น้อย ที่สุด 1	มาก ที่สุด 5	ปาน กลาง 3	น้อย ที่สุด 1	มาก ที่สุด 5	ปาน กลาง 3	น้อย ที่สุด 1	มาก ที่สุด 5	ปาน กลาง 3	น้อย ที่สุด 1	มาก ที่สุด 5	ปาน กลาง 3	น้อย ที่สุด 1
1. ให้บริการ ด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อนหลัง		✓			✓			✓			✓			✓			✓	

คุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มงาน ในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา	กลุ่มงาน / ระดับคุณภาพการให้บริการ																																							
	กลุ่มอำนาจการ					กลุ่มบริหารงานบุคคล					กลุ่มนโยบายและแผน					กลุ่มส่งเสริม การจัดการศึกษา					กลุ่มนิติคดีติดตาม และประเมินผล					หน่วยตรวจสอบภายใน														
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด															
1. ให้บริการด้วยความ เสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง																																								
2. ให้บริการแก่ผู้รับบริการ ด้วยมาตรฐานเดียวกัน																																								
3. ให้บริการโดยไม่แบ่งแยก เส้นพรรคเล่นพวก																																								
4. ให้คำแนะนำ แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างทั่วถึง																																								
5. ให้บริการแก่ผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ																																								
6. ให้บริการอย่างรวดเร็วและ ทันเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน																																								
7. ความตรงเวลาในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่																																								

คุณภาพการให้บริการ		กลุ่มงาน / ระดับคุณภาพการให้บริการ																											
		กลุ่มอำนาจการ					กลุ่มบริหารงานบุคคล					กลุ่มนโยบายและแผน					การจัดการศึกษา					กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผล					หน่วยตรวจสอบภายใน		
มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด					
<b>คุณภาพการให้บริการ</b> <b>ของกลุ่มงาน</b> <b>ในสำนักงาน</b> <b>เขตพื้นที่การศึกษา</b>		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1			
8. สามารถเข้าถึงการให้บริการ ในช่องทางต่าง ๆ ได้อย่าง สะดวกรวดเร็ว เช่น โทรศัพท์ , โทรสาร , เว็บไซต์ , ระบบ e-office เป็นต้น																													
9. ให้บริการตามความจำเป็น แรงด่วนของผู้รับบริการ																													
10. มีความพร้อมในการ ให้บริการในเวลาราชการ																													
11. จัดบริการ/ข้อมูล สารสนเทศ /ระเบียบ / แนวปฏิบัติ บริการ อย่างเพียงพอ																													
12. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการ เพียงพอต่อผู้รับบริการ																													

คุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มงาน ในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา	กลุ่มงาน / ระดับคุณภาพการให้บริการ																													
	กลุ่มอำนาจการ					กลุ่มบริหารงานบุคคล					กลุ่มนโยบายและแผน					กลุ่มส่งเสริม การจัดการศึกษา					กลุ่มนิเทศติดตาม และประเมินผล					หน่วยตรวจสอบภายใน				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด					
13. มีเอกสารสื่อต่าง ๆ บริการ อย่างเพียงพอและ ตรงตามความต้องการ	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
14. มีกิจกรรมการให้บริการ ที่หลากหลายเช่น การจัดอบรม ให้ความรู้, จัดประชุมสัมมนา, การตรวจเยี่ยม เป็นต้น																														
15. มีการส่งเสริมระบบบริการ หลายช่องทางเช่นทางโทรศัพท์ , โทรสาร, เว็บไซต์, ระบบ e-officeและอีเมล เป็นต้น																														
16. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง โดยเจ้าหน้าที่ สามารถทำงานแทนกันได้																														
17. มีผู้รับผิดชอบและติดตามงาน ของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ																														

คุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มงาน ในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา	กลุ่มงาน / ระดับคุณภาพการให้บริการ																																		
	กลุ่มอำนาจการ					กลุ่มบริหารงานบุคคล					กลุ่มนโยบายและแผน					การจัดการศึกษา					กลุ่มนิเทศติดตาม และประเมินผล					หน่วยตรวจสอบภายใน									
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด										
18. มีการประสานการดำเนินงาน แม่เป็นภารกิจของต่างกลุ่มงาน																																			
19. ให้บริการจนกว้างไกล จะแล้วเสร็จ แม้จะหมดเวลา ทำการแล้ว																																			
20. มีการติดตาม ปรับปรุง แก้ไขงานของผู้รับบริการ ให้ถูกต้อง																																			
21. ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่มี ความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน																																			
22. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร งานบริการในระบบอินเตอร์เน็ต																																			
23. มีการประยุกต์ใช้งาน จากแหล่งอื่น ๆ มาใช้กับงาน บริการ																																			



### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของข้าราชการครู

**คำชี้แจง** ในการตอบคำถามแต่ละข้อให้ท่านพิจารณาตัดสินใจตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการครูที่มีรับบริการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครปฐม เขต 1 ตามที่บรรดาข้อ 1 ตามที่บรรดาข้อ 1 "วิธีการปฏิบัติในระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับการปฏิบัติในแต่ละกลุ่มงานเพียงช่องเดียว

**ถ้าท่านตอบ**

- ระดับ 5 หมายความว่า ความพึงพอใจของข้าราชการครู อยู่ในระดับมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายความว่า ความพึงพอใจของข้าราชการครู อยู่ในระดับมาก
- ระดับ 3 หมายความว่า ความพึงพอใจของข้าราชการครู อยู่ในระดับปานกลาง
- ระดับ 2 หมายความว่า ความพึงพอใจของข้าราชการครู อยู่ในระดับน้อย
- ระดับ 1 หมายความว่า ความพึงพอใจของข้าราชการครู อยู่ในระดับน้อยที่สุด

### ตัวอย่าง

ความพึงพอใจของข้าราชการครู		กลุ่มงาน / ระดับความพึงพอใจ																
		กลุ่มอำนาจการ			กลุ่มบริหารงานบุคคล			กลุ่มนโยบายและแผน			การจัดการศึกษา			กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผล			หน่วยตรวจสอบภายใน	
มาก ที่สุด 5	ปาน กลาง 3	น้อย ที่สุด 1	มาก ที่สุด 5	ปาน กลาง 3	น้อย ที่สุด 1	มาก ที่สุด 5	ปาน กลาง 3	น้อย ที่สุด 1	มาก ที่สุด 5	ปาน กลาง 3	น้อย ที่สุด 1	มาก ที่สุด 5	ปาน กลาง 3	น้อย ที่สุด 1	มาก ที่สุด 5	ปาน กลาง 3	น้อย ที่สุด 1	
1. สามารถให้บริการ ตอบข้อหารือและ การให้คำปรึกษาได้ อย่างสะดวกรวดเร็ว	✓			✓				✓						✓				✓

กลุ่มงาน / ระดับความพึงพอใจ																																								
ความพึงพอใจ ของข้าราชการครู	กลุ่มอำนาจการ					กลุ่มบริหารงานบุคคล					กลุ่มนโยบายและแผน					กลุ่มส่งเสริม การจัดการศึกษา					กลุ่มนิเทศติดตาม และประเมินผล					หน่วยตรวจสอบภายใน														
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด															
1. สามารถให้บริการ ตอบข้อหารือ และ การให้คำปรึกษา ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว																																								
2. มีลำดับขั้นตอน การให้บริการชัดเจน และมีความคล่องตัว																																								
3. การประสานงาน ขอรับบริการของเจ้าหน้าที่ ไม่ยุ่งยาก																																								
4. ระยะเวลาการคอยในการ รับบริการมีความเหมาะสม																																								
5. ให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามความ ต้องการ																																								



ความพึงพอใจ ของข้าราชการครู		กลุ่มงาน / ระดับความพึงพอใจ																											
		กลุ่มอำนาจการ ให้บริการ					กลุ่มบริหารงานบุคคล					กลุ่มนโยบายและแผน					กลุ่มส่งเสริม การจัดการศึกษา					กลุ่มนิเทศติดตาม และประเมินผล					หน่วยตรวจสอบภายใน		
มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด					
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1					
12. ความสะอาดของสถานที่ ให้บริการ																													
13. ความเพียงพอของ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น																													
14. มีป้าย แผ่นผัง แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์งานบริการ																													
15. มีเครื่องมือเครื่องใช้ ที่ทันสมัยในการให้บริการ																													
16. มีความชื่นชม ในตัวผู้ให้บริการ																													
17. มีความระลึกถึงและยินดี มาขอรับบริการอีก																													
18. มีความประทับใจ ในบริการ																													

ความพึงพอใจ		กลุ่มงาน / ระดับความพึงพอใจ																						
		กลุ่มอำนาจการ				กลุ่มบริหารงานบุคคล				กลุ่มนโยบายและแผน				กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา				กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผล				หน่วยตรวจสอบภายใน		
มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	มากที่สุด
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
19. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น และแนะนำให้มาใช้บริการ																								
20. มีการพูดถึงผู้ให้บริการ และกลุ่มงานไปในทางที่ดี																								
21. เจ้าหน้าที่ มีการประชาสัมพันธ์ ให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับ การให้บริการต่างๆของกลุ่มงาน																								
22. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงาน ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้																								
23. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อย่างตรงไปตรงมา ไม่มีการ ขัดแย้งระหว่างประโยชน์ ส่วนตนและประโยชน์ ส่วนรวม																								

ความพึงพอใจ ของข้าราชการครู		กลุ่มงาน / ระดับความพึงพอใจ																											
		กลุ่มอำนาจการ					กลุ่มบริหารงานบุคคล					กลุ่มนโยบายและแผน					กลุ่มส่งเสริม การจัดการศึกษา					กลุ่มนิเทศติดตาม และประเมินผล					หน่วยตรวจสอบภายใน		
มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด					
5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1					
24. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เต็มเวลาราชการ คำนึงถึง ประโยชน์ของผู้รับบริการ เป็นสำคัญ																													
25. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ได้รับผิดชอบ																													

### ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

- ปัญหา/อุปสรรคด้านความพึงพอใจของข้าราชการครู

- ข้อเสนอแนะด้านความพึงพอใจของข้าราชการครู

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม และขอความอนุเคราะห์ส่งเอกสารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1

**ภาคผนวก ซ**  
**การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม**

## Reliability

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	162.9375	839.2863	.8981	.9894
A2	162.9063	839.8942	.7631	.9896
A3	163.0625	843.8669	.6709	.9897
A4	162.9688	843.8377	.7863	.9896
A5	163.0000	840.2581	.7787	.9896
A6	163.0000	843.4194	.8109	.9895
A7	163.0000	840.2581	.7787	.9896
A8	162.7813	842.5635	.7340	.9896
A9	162.8438	844.7167	.7336	.9896
A10	162.7813	841.2087	.7671	.9896
A11	162.8750	843.0161	.6486	.9898
A12	162.8125	843.8992	.7021	.9897
A13	163.0938	839.3780	.8430	.9895
A14	163.1563	837.1683	.7435	.9897
A15	163.0000	841.5484	.7476	.9896
A16	163.1875	844.4798	.6335	.9898
A17	163.1250	844.5000	.7300	.9896
A18	163.0625	841.8669	.8912	.9894
A19	163.1250	842.6935	.8396	.9895
A20	162.9375	840.7702	.8581	.9895
A21	162.8750	840.2419	.7502	.9896
A22	162.9688	842.2893	.7691	.9896
A23	163.0938	844.0877	.7795	.9896
A24	162.9688	837.8377	.8821	.9894
A25	162.9688	834.2893	.8606	.9894
A26	162.8750	844.1774	.8155	.9895
A27	163.0313	842.6764	.7834	.9896
A28	163.0625	841.6089	.8986	.9894
A29	162.9063	834.4103	.8436	.9895
A30	162.9063	833.7006	.8594	.9894
A31	163.0000	837.4839	.9039	.9894
A32	162.9688	839.7087	.8346	.9895
A33	162.8125	838.4798	.7855	.9896
A34	162.8438	833.7490	.8977	.9894
A35	162.8438	835.5554	.9095	.9894
A36	162.8750	836.6290	.8874	.9894
A37	162.8438	845.1038	.7838	.9896
A38	162.9375	838.8992	.8451	.9895
A39	162.9063	831.5716	.8237	.9895
A40	162.8125	830.6734	.8719	.9894
A41	163.0000	839.8065	.8440	.9895

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A42	163.0938	836.7329	.8052	.9895
A43	163.0000	839.6774	.8473	.9895
A44	163.0000	836.5161	.8193	.9895
A45	162.8750	835.2097	.8676	.9894
A46	163.0625	835.2218	.7499	.9897
A47	162.9688	838.8700	.8559	.9895
A48	162.9063	832.6683	.8825	.9894
A49	162.9688	836.2893	.8638	.9894
A50	162.7500	830.7097	.9151	.9894
B1	163.1563	859.1038	.8971	.9915
B2	163.1875	856.4798	.8532	.9915
B3	163.1250	856.6935	.8861	.9915
B4	163.1250	862.6935	.7930	.9916
B5	163.1563	856.7167	.8939	.9915
B6	163.2500	864.7742	.6764	.9918
B7	163.1250	856.3710	.8940	.9915
B8	162.9063	858.9264	.7757	.9916
B9	162.9375	863.0927	.6769	.9918
B10	163.0313	861.3861	.7139	.9917
B11	163.0938	864.4103	.6146	.9919
B12	163.0625	860.8992	.7730	.9916
B13	163.3438	856.7490	.8643	.9915
B14	163.3750	857.5968	.8115	.9916
B15	163.2188	858.3054	.8203	.9916
B16	163.4063	863.7974	.6452	.9918
B17	163.2813	860.4667	.8526	.9915
B18	163.2813	862.4022	.8705	.9915
B19	163.2500	861.2903	.8145	.9916
B20	163.0938	858.2167	.9034	.9915
B21	163.1250	859.8548	.8082	.9916
B22	163.1250	858.5000	.9034	.9915
B23	163.1563	857.8135	.9315	.9914
B24	163.1563	854.2651	.8470	.9915
B25	163.2188	857.2087	.8466	.9915
B26	163.1563	858.5877	.8473	.9915
B27	163.2813	863.3054	.7779	.9916
B28	163.2813	860.3377	.8560	.9915
B29	163.1250	851.6613	.8982	.9914
B30	163.2188	857.4667	.8982	.9915
B31	163.2188	855.9829	.9361	.9914
B32	163.0313	852.0958	.8778	.9915
B33	163.0625	858.4476	.7831	.9916
B34	163.0938	853.9587	.8903	.9915
B35	163.1250	856.5000	.8909	.9915
B36	163.0938	856.4748	.8851	.9915

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
B37	163.0313	862.9345	.8369	.9915
B38	163.2188	864.8861	.7662	.9916
B39	163.1563	862.6522	.7466	.9917
B40	163.1250	852.1129	.8882	.9915
B41	163.1875	859.7702	.8913	.9915
B42	163.3125	858.8024	.9174	.9914
B43	163.1875	859.7702	.8913	.9915
B44	163.2188	854.3054	.8637	.9915
B45	163.1250	856.1774	.8988	.9915
B46	163.3438	856.5554	.8185	.9916
B47	163.1563	859.0393	.8988	.9915
B48	163.1563	856.3296	.9035	.9914
B49	163.2500	858.3226	.8913	.9915
B50	163.1563	856.4587	.9003	.9914
C1	162.9063	915.5071	.7840	.9924
C2	162.8750	916.2419	.8064	.9923
C3	162.9063	915.9587	.8732	.9922
C4	162.9375	920.7056	.8275	.9923
C5	162.9375	914.5766	.9172	.9922
C6	162.9375	918.5766	.8199	.9923
C7	162.8750	914.0484	.9106	.9922
C8	162.7813	913.0151	.8670	.9922
C9	162.8125	920.8669	.7392	.9924
C10	162.7813	915.5313	.8620	.9922
C11	162.9375	916.1895	.7766	.9924
C12	162.9688	919.1280	.8830	.9922
C13	163.1875	917.1250	.8270	.9923
C14	163.0938	914.8619	.7772	.9924
C15	163.0000	918.3871	.7942	.9923
C16	163.1250	921.9194	.6423	.9926
C17	163.0000	920.7097	.7926	.9923
C18	162.9688	917.9667	.9137	.9922
C19	162.9375	914.7056	.8087	.9923
C20	162.8750	913.8548	.9153	.9922
C21	162.8438	915.8135	.8623	.9922
C22	162.8750	916.9516	.9032	.9922
C23	162.8438	915.6200	.8669	.9922
C24	162.9375	916.2540	.9436	.9922
C25	162.9688	918.3538	.7832	.9923
C26	162.9063	915.7006	.8794	.9922
C27	163.0313	920.8700	.8044	.9923
C28	162.9688	919.1925	.8812	.9922
C29	162.9063	909.2490	.8729	.9922
C30	162.8750	911.2742	.8684	.9922
C31	162.8750	908.6290	.8796	.9922

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
C32	162.8125	912.4153	.8827	.9922
C33	162.7188	912.9829	.8218	.9923
C34	162.8438	913.2329	.9235	.9922
C35	162.8438	912.6522	.9373	.9921
C36	162.9063	917.1845	.9070	.9922
C37	162.8438	923.2974	.7978	.9923
C38	162.9688	914.9345	.8622	.9922
C39	162.9688	911.8377	.8352	.9923
C40	162.8750	911.4032	.8656	.9922
C41	163.0000	915.5484	.9217	.9922
C42	163.0000	917.2903	.8780	.9922
C43	162.9375	914.5766	.9172	.9922
C44	162.9063	910.2813	.8517	.9923
C45	162.9688	915.9667	.8960	.9922
C46	163.0938	917.0554	.7314	.9924
C47	162.9063	916.0232	.8717	.9922
C48	162.9375	915.7379	.8889	.9922
C49	162.9688	917.9022	.8483	.9923
C50	162.8750	915.2742	.8814	.9922
D1	163.5313	933.1603	.8827	.9921
D2	163.4063	931.1522	.7898	.9922
D3	163.4375	929.4153	.8846	.9921
D4	163.4688	936.0635	.7883	.9922
D5	163.5938	931.9264	.7292	.9923
D6	163.5000	932.3226	.8922	.9921
D7	163.5000	930.3871	.8762	.9921
D8	163.4063	927.5393	.8694	.9921
D9	163.4688	934.7087	.7195	.9923
D10	163.4688	929.7409	.8299	.9921
D11	163.5000	928.1290	.8250	.9921
D12	163.5625	931.3508	.8193	.9921
D13	163.6875	932.6089	.8525	.9921
D14	163.5938	929.7329	.8181	.9921
D15	163.5000	932.6452	.8224	.9921
D16	163.7813	938.3054	.6330	.9924
D17	163.6250	934.8871	.8189	.9921
D18	163.4688	929.9990	.8241	.9921
D19	163.5625	931.8024	.8646	.9921
D20	163.4688	930.3861	.8680	.9921
D21	163.3438	931.6522	.8245	.9921
D22	163.4375	930.7056	.9160	.9920
D23	163.4375	930.3185	.8634	.9921
D24	163.5000	930.3871	.9418	.9920
D25	163.4688	927.4183	.8817	.9921
D26	163.5313	930.1925	.8912	.9920

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
D27	163.6250	927.7903	.8742	.9921
D28	163.5625	932.7702	.7868	.9922
D29	163.4375	926.6411	.8455	.9921
D30	163.4375	923.7379	.8627	.9921
D31	163.5000	926.8387	.8525	.9921
D32	163.4063	927.1522	.8313	.9921
D33	163.2813	927.6280	.8213	.9921
D34	163.3750	925.4032	.9142	.9920
D35	163.3750	924.6935	.9299	.9920
D36	163.4688	924.1280	.9036	.9920
D37	163.5000	929.6774	.8382	.9921
D38	163.5313	932.7732	.8290	.9921
D39	163.6250	929.5323	.7899	.9922
D40	163.5313	928.3216	.8286	.9921
D41	163.5938	935.2167	.8600	.9921
D42	163.6250	932.4355	.8809	.9921
D43	163.5313	931.0958	.8694	.9921
D44	163.5313	927.7409	.8411	.9921
D45	163.5625	930.3185	.9009	.9920
D46	163.6563	927.4587	.8042	.9922
D47	163.5313	931.8700	.9161	.9920
D48	163.5000	931.1613	.8577	.9921
D49	163.5313	928.7732	.9255	.9920
D50	163.3750	926.4355	.9471	.9920
E1	163.4375	909.0927	.8444	.9920
E2	163.4375	907.9960	.7598	.9921
E3	163.2813	904.7248	.8083	.9921
E4	163.3750	904.5000	.8244	.9920
E5	163.5313	908.1925	.7014	.9922
E6	163.5000	910.2581	.8438	.9920
E7	163.4375	902.9637	.8754	.9920
E8	163.2500	905.3548	.7935	.9921
E9	163.2500	913.6774	.6477	.9923
E10	163.2813	906.6603	.8132	.9920
E11	163.3125	905.1250	.8520	.9920
E12	163.4063	905.8619	.8528	.9920
E13	163.5625	902.4476	.8376	.9920
E14	163.6250	904.6290	.8215	.9920
E15	163.4375	907.9960	.8108	.9920
E16	163.6875	913.3831	.5847	.9924
E17	163.5625	910.3185	.8123	.9920
E18	163.5000	908.9677	.8788	.9920
E19	163.5000	908.7097	.8858	.9920
E20	163.3438	902.1683	.8716	.9920
E21	163.2813	904.7893	.8573	.9920

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
E22	163.3125	906.1573	.8868	.9920
E23	163.3125	904.7379	.8612	.9920
E24	163.3438	902.7490	.9130	.9919
E25	163.4375	906.2540	.8533	.9920
E26	163.4688	906.9022	.9168	.9919
E27	163.4375	908.7056	.7935	.9921
E28	163.4063	904.7651	.8253	.9920
E29	163.3438	899.9103	.8731	.9920
E30	163.3125	896.2863	.9013	.9919
E31	163.5000	905.9355	.8883	.9919
E32	163.4063	903.4748	.8547	.9920
E33	163.2188	902.3700	.7759	.9921
E34	163.3750	903.5968	.8992	.9919
E35	163.3438	902.2974	.9238	.9919
E36	163.4063	901.2167	.9062	.9919
E37	163.3750	902.5000	.8696	.9920
E38	163.4375	905.8024	.8644	.9920
E39	163.4688	900.6442	.8410	.9920
E40	163.4063	900.3135	.8759	.9920
E41	163.5000	908.2581	.8980	.9920
E42	163.5000	905.5484	.8981	.9919
E43	163.4688	907.0313	.9133	.9919
E44	163.4375	902.1895	.8432	.9920
E45	163.4063	903.9264	.8997	.9919
E46	163.5938	905.2167	.7916	.9921
E47	163.3438	902.9425	.9084	.9919
E48	163.4375	903.7379	.9149	.9919
E49	163.4375	904.5121	.8959	.9919
E50	163.3125	901.7702	.9316	.9919
F1	163.3750	943.6613	.8762	.9920
F2	163.3750	944.8226	.7391	.9922
F3	163.3438	939.7167	.8458	.9920
F4	163.4688	940.3216	.8716	.9920
F5	163.3750	940.3065	.8946	.9920
F6	163.3438	942.5554	.8334	.9921
F7	163.3750	939.3387	.8613	.9920
F8	163.2813	941.4345	.8493	.9920
F9	163.2500	946.1935	.7368	.9922
F10	163.2813	940.9183	.8613	.9920
F11	163.3438	943.4587	.7630	.9922
F12	163.3750	942.1129	.8518	.9920
F13	163.5313	940.5796	.7547	.9922
F14	163.6875	943.1895	.7003	.9923
F15	163.4063	938.8296	.7902	.9921
F16	163.7188	947.1764	.6047	.9924

## RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

## Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
F17	163.4688	944.1925	.8377	.9921
F18	163.3750	941.7903	.8594	.9920
F19	163.3750	942.5000	.7908	.9921
F20	163.3750	943.0806	.8910	.9920
F21	163.4063	943.1522	.7843	.9921
F22	163.3438	940.2329	.8880	.9920
F23	163.3438	940.4909	.8819	.9920
F24	163.3438	940.2974	.8865	.9920
F25	163.4375	939.6734	.8736	.9920
F26	163.3125	940.1573	.8834	.9920
F27	163.4375	944.3831	.8190	.9921
F28	163.4063	942.2490	.7209	.9922
F29	163.3750	936.4355	.9263	.9919
F30	163.3750	935.6613	.8918	.9920
F31	163.3750	937.2097	.8590	.9920
F32	163.2813	937.3700	.8409	.9921
F33	163.1875	936.0282	.8252	.9921
F34	163.3438	938.1683	.8801	.9920
F35	163.2500	936.3226	.9087	.9920
F36	163.3438	941.8458	.9125	.9920
F37	163.2188	939.0796	.9004	.9920
F38	163.4063	940.3135	.9050	.9920
F39	163.4375	941.6734	.7805	.9921
F40	163.2813	935.4990	.8800	.9920
F41	163.4375	942.7056	.9278	.9920
F42	163.4688	938.5796	.9120	.9920
F43	163.4375	942.4476	.9346	.9920
F44	163.3750	936.8226	.8672	.9920
F45	163.4063	939.6683	.9205	.9919
F46	163.5625	940.1250	.8196	.9921
F47	163.3125	939.8992	.8894	.9920
F48	163.4063	939.6683	.9205	.9919
F49	163.4375	938.6411	.8972	.9920
F50	163.3438	939.6522	.9017	.9920

## Reliability Coefficients

N of Cases = 32.0

N of Items = 300

Alpha = .9917

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวอุษา ไทญ์ไต้บาง  
 ที่อยู่ 142/5 ซอยพุทธรักษา ตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม  
 73000  
 ที่ทำงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1 อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000

## ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2525 ประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนวัดบางหลวง  
 อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม  
 พ.ศ. 2528 มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนบางหลวงวิทยา  
 อำเภอบางเลน จังหวัดนครปฐม  
 พ.ศ. 2533 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาวิชาการบัญชี  
 วิทยาลัยอาชีวศึกษานครปฐม  
 พ.ศ. 2539 ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ศึกษา  
 สถาบันราชภัฏนครปฐม  
 พ.ศ. 2549 ศึกษาต่อระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
 มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์  
 จังหวัดนครปฐม

## ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2534 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 1  
 สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี  
 พ.ศ. 2537 เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี 2 สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอ  
 กำแพงแสน จังหวัดนครปฐม  
 พ.ศ. 2540 เจ้าพนักงานพัสดุ 3 สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอกำแพงแสน  
 จังหวัดนครปฐม  
 พ.ศ. 2546 เจ้าพนักงานพัสดุ 5 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1  
 พ.ศ. 2551 เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 6 ว  
 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1  
 พ.ศ. 2552 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ  
 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครปฐม เขต 1