

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาที่ดำเนินการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	7
1.4 ข้อตกลงเบื้องต้น	7
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 หน้าที่และความรับผิดชอบของสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ	10
2.2 การให้บริการ	23
2.2.1 ความหมายการให้บริการ	23
2.2.2 ประเภทของการให้บริการ	23
2.2.3 คุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการที่พึงประสงค์	25
2.2.4 ปัญหาและอุปสรรคของการให้บริการ	26
2.3 การประสานงาน	28
2.3.1 ความหมายของการประสานงาน	28
2.3.2 ความมุ่งหมายของการประสานงาน	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2.3.3 วิธีการประสานงาน	29
2.3.4 ลักษณะของผู้ประสานงานที่ดี	31
2.3.5 ปัญหาและอุปสรรคของการประสานงาน	32
2.3.6 ลักษณะของการประสานงานที่ดี	33
2.3.7 ลักษณะการประสานงานที่ไม่ดี	34
2.3.8 ประโยชน์ของการประสานงาน	35
2.3.9 ข้อเสนอแนะในการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น	35
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ลำดับขั้นตอนในการวิจัย	39
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	44
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การปฏิบัติงานด้านการให้บริการภายในสำนักงาน	51
4.1.1 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติ	51
4.1.2 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	53
4.2 การปฏิบัติงานด้านการให้บริการภายนอกสำนักงาน	55
4.2.1 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติ	55
4.2.2 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.3 การปฏิบัติงานด้านการประสานงานภายในสำนักงาน	61
4.3.1 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติ	61
4.3.2 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	65
4.4 การปฏิบัติงานด้านการประสานงานภายนอกสำนักงาน	68
4.4.1 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติ	68
4.4.2 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	70
4.5 วิธีการในการให้บริการและการประสานงานภายในสำนักงาน	72
4.5.1 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติ	72
4.5.2 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	74
4.6 วิธีการให้บริการและประสานงานภายนอกสำนักงาน	76
4.6.1 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติ	76
4.6.2 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	78
4.7 ปัญหาด้านการให้บริการภายในสำนักงาน	80
4.7.1 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติ	80
4.7.2 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	82
4.8 การปฏิบัติงานด้านการให้บริการภายนอกสำนักงาน	84
4.8.1 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติ	84
4.8.2 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	87
4.9 ปัญหาด้านการประสานงานภายในสำนักงาน	90
4.9.1 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติ	90
4.9.2 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	93

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.10 ปัญหาด้านการประสานงานภายนอกสำนักงาน	96
4.10.1 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติ	96
4.10.2 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	98
4.11 ปัญหาด้านวิธีการในการให้บริการและการประสานงานภายในสำนักงาน	100
4.11.1 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติ	100
4.11.2 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	102
4.12 ปัญหาวิธีการในการให้บริการและประสานงานภายนอกสำนักงาน	104
4.12.1 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้ปฏิบัติ	104
4.12.2 ความคิดเห็นของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	106
4.13 ผลสรุปข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามปลายเปิด	107
4.13.1 ข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้ปฏิบัติ	107
4.13.2 ข้อเสนอแนะของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	111
4.14 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย	114
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	120
5.2 การดำเนินการวิจัย	121
5.3 สรุปผลการวิจัย	122
5.4 อภิปรายผลการวิจัย	124
5.5 ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย	127
บรรณานุกรม	130
ภาคผนวก	133
ภาคผนวก ก. - รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ทำการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย	134
- หนังสือราชการ	135
ภาคผนวก ข. - แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	141
ประวัติผู้วิจัย	144

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้ปฏิบัติด้านการให้บริการและประสานงาน	42
2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง	43
3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับด้านการให้บริการภายในสำนักงาน	51
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับด้านการให้บริการภายในสำนักงาน	53
5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับด้านการให้บริการภายนอกสำนักงาน	55
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับด้านการให้บริการภายนอกสำนักงาน	58
7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับด้านการประสานงานภายในสำนักงาน	61
8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับด้านการประสานงานในสำนักงาน	65
9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับด้านการประสานงานภายนอกสำนักงาน	68
10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็นของ กลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับด้านการประสานงานภายนอกสำนักงาน	70
11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับด้านวิธีการในการให้บริการและการประสานงาน ภายในสำนักงาน	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับด้านวิธีการในการให้บริการ และการประสานงานภายในสำนักงาน	74
13	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับด้านวิธีการในการให้บริการและการประสาน งานภายนอกสำนักงาน	76
14	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับด้านวิธีการในการให้บริการ และประสานงานภายนอกสำนักงาน	78
15	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับด้านการให้บริการภายในสำนักงาน	80
16	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับด้านการให้บริการภายใน สำนักงาน	82
17	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับด้านการให้บริการภายนอกสำนักงาน	84
18	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับด้านการให้บริการภายนอก สำนักงาน	87
19	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับปัญหาด้านการประสานงานภายในสำนักงาน	90

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
20	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับปัญหาด้านการประสานงาน ภายในสำนักงาน	93
21	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับปัญหาด้านการประสานงานภายนอกสำนักงาน	96
22	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับปัญหาด้านการประสานงาน ภายนอกสำนักงาน	98
23	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับปัญหาด้านวิธีการในการให้บริการ และการประสานงานภายในสำนักงาน	100
24	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับปัญหาด้านวิธีการในการให้บริการ และการประสานงานภายในสำนักงาน	102
25	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับปัญหาด้านวิธีการในการให้บริการและการ ประสานงานภายนอกสำนักงาน	104
26	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลความ ความคิดเห็น ของกลุ่มผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับปัญหาด้านวิธีการในการให้บริการ และประสานงานภายนอกสำนักงาน	106

สารบัญแผนภูมิ

หน้า

แผนที่

1	ขั้นตอนการวิจัย	40
2.	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย	46