



การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงาน
ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

ชื่อเรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

หน่วยงานที่วิจัย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ปีที่วิจัย 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 และ 3) เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) วิจัยดำเนินการแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ 1) การศึกษาองค์ประกอบ 2) การศึกษาสภาพปัจจุบันสภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็น และ 3) การพัฒนารูปแบบ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 2) ผู้ปกครองนักเรียน/คณะกรรมการสถานศึกษา 3) บุคลากรโรงพยาบาล/สาธารณสุข 4) บุคลากรกลุ่มปกครอง/องค์กรท้องถิ่น/เทศบาล 5) บุคลากรตำรวจ/ผู้รักษาความปลอดภัย 6) บุคลากรหน่วยงานเอกชน และ 7) อื่น ๆ (ผู้มารับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3) การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan (1970) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น 6 อำเภอ จำนวนทั้งสิ้น 381 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง แบบประเมินองค์ประกอบ แบบสอบถาม และแบบประเมินรูปแบบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และหาค่าความต้องการจำเป็นโดยวิธี Priority Needs Index แบบปรับปรุง (PNI_{Modified})

ผลการวิจัยพบว่า

1. องค์ประกอบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ องค์ประกอบที่ 2 ด้านบุคลากรให้บริการ องค์ประกอบที่ 3 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก องค์ประกอบที่ 4 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และองค์ประกอบที่ 5 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 พบว่า สภาพปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.48) สภาพที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.48) และความต้องการจำเป็น โดยรวมทุกด้านมีค่า PNI_{Modified} อยู่ระหว่าง 0.28 ถึง 0.41 โดยภาพรวมเฉลี่ย 0.36

3. การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 25 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 1.1) การบริหารจัดการเชิงรุก 1.2) วัฒนธรรมของการบริการ 1.3) ระบบการให้บริการ และ 1.4) การมีภาวะผู้นำ 2) ด้านบุคลากรให้บริการ ประกอบด้วย 2.1) การประสานความร่วมมือ 2.2) การสร้างปฏิสัมพันธ์ 2.3) ความเสมอภาคในการให้บริการ 2.4) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และ 2.5) ความรู้ในงานที่ให้บริการ 3) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย 3.1) ทรัพยากรสารสนเทศ 3.2) การเข้าถึงการบริการ 3.3) การประชาสัมพันธ์ 3.4) ความปลอดภัย 3.5) อาคารสถานที่ในการบริการ และ 3.6) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ 4) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 4.1) ความฉับไว 4.2) ความเชื่อถือไว้วางใจ 4.3) ความรู้ความชำนาญ และ 4.4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 5.1) การใช้เวลาอย่างเหมาะสม 5.2) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 5.3) การเข้าถึงผู้รับบริการ 5.4) การตอบสนองในการให้บริการ 5.5) จำนวนผู้ให้บริการ และ 5.6) บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

คำสำคัญ : การให้บริการ , สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

Title : Development of service models of work groups within the Surin Primary Educational Service Area Office 3

Researcher : Surin Primary Educational Service Area Office 3

Academic Year : 2021

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the components of service provision of work groups within the Surin Primary Education Service Area Office 3 2) to study the current and desirable conditions of providing service of work groups within the Surin Primary Education Service Area Office 3 and 3) to develop a service model of work groups within the Surin Primary Education Service Area Office 3. By the Mixed Methods Research, the methodology was divided into 3 phases: 1) a study of components, 2) a study of current conditions, desirable conditions and needs, and 3) a model development. The sample group used in the research consisted of 1) administrators of educational institutions. Teachers and educational personnel of educational institutes under Surin Primary Educational Service Area Office 3 2) parents of students/school committees 3) hospital/public health personnel 4) administrative group personnel/local organizations/municipal organizations 5) police personnel /Security 6) Private agency personnel and 7) Others (customers in the Surin Primary Educational Service Area Office 3) Sampling using tables of R.V. Krejcie and D.W. Morgan (1970). The researcher used a stratified random sampling method in 6 districts, totaling 381 people. Semi-structured interview Elemental assessment form, questionnaire and model assessment form. The statistics used in the data analysis were frequency, percentage (percentage), mean(\bar{X}), standard deviation (S.D.) and demand was determined by the Improved Priority Needs Index method (PNI Modified).

The research results were as follows:

1. Composition of service provision in the work group within the Surin Primary Educational Service Area Office 3 consists of 5 components: Component 1 Management Component 2 Service personnel Component 3 of property and facilities Component 4 Service Efficiency and the fifth component, satisfaction of service recipients.

2. Current condition, desirable condition and the need for services of the work group within the Surin Primary Educational Service Area Office 3 found that the overall

current condition was at a moderate level ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.48) desirable condition. Overall, it was at the highest level ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.48) and needed demand. Overall, the PNI Modified values ranged from 0.28 to 0.41, with an overall mean of 0.36.

3. Development of service model of work group within the office of Surin Primary Education Service Area 3 consists of 5 main components and 25 indicators as follows:

- 1) Management consists of 1.1) Proactive management 1.2) Concrete aspect of Service 1.3) Service system and 1.4) Leadership
- 2) Service personnel consisted of 2.1) Collaboration 2.2) creating interactions 2.3) equality in service, 2.4) knowing and understanding the service recipients, and 2.5) knowledge in service work,
- 3) service facilities and facilities, consisting of 3.1) information resources 3.2) Access to services, 3.3) public relations 3.4) safety 3.5) service premises and 3.6) service facilities.
- 4) service efficiency consisting of 4.1) promptness 4.2) reliability 4.3) knowledge and expertise and 4.4) giving confidence to service recipients
- 5) customer satisfaction, consisting of 5.1) using time appropriately 5.2) good interpersonal relations 5.3) access to service recipients 5.4) service response 5.5) number of service providers and 5.6) service provider personality

Keywords : Service, Surin Primary Educational Service Area Office 3

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีโดยได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก นางภานิชา อินทร์ช้าง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 นายพิชิต หอมนวน นายเดชา การรัมย์ และ นายสำราญ อยู่นาน รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ที่ได้ให้คำปรึกษาพร้อมคำแนะนำทุกขั้นตอนของการวิจัย คณะผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย ประกอบด้วย รศ.ดร.บุญเลี้ยง ทุมทอง อาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์, ผศ.ดร.ทิพย์วรรณ สุขใจรุ่งวัฒนา อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, ดร.ศศิรดา แพงไทย อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยพิชญบัณฑิต, ดร.สมชาติ ธรรมโกคิน อดีตนายกสโมสรโรตารีสาทลนครพนม, ดร.สุเทพ แปลงทัพ ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเกาะแก้วสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 1 ตลอดจนคณะผู้ทรงคุณวุฒิ และคณะกรรมการประชาพิจารณ์ ที่ได้เสนอแนะแนวทางอันเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานวิจัยในครั้งนี้

การดำเนินการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ครั้งนี้หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริการของกลุ่มงานต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ผู้ที่สนใจ และผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

คณะผู้วิจัย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการวิจัย	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บริบทและการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	13
ทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบ	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
กรอบแนวคิดในการวิจัย	47
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	48
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	48
คำอธิบายขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย	49
สรุปขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย	61
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
ระยะที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบของการให้บริการของกลุ่มงาน	63
ระยะที่ 2 การศึกษาสภาพปัจจุบันสภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็น ของการให้บริการของกลุ่มงาน	73
ระยะที่ 3 การพัฒนาการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงาน	87

บทที่	หน้า	
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	100
	สรุปผลการวิจัย	102
	อภิปรายผล	103
	ข้อเสนอแนะ	107
	บรรณานุกรม	108
	ภาคผนวก	120
	ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญเพื่อการวิจัย	121
	ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อการวิจัย	125
	ภาคผนวก ค แบบประเมินองค์ประกอบเพื่อการวิจัย	133
	ภาคผนวก ง แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย	137
	ภาคผนวก จ แบบประเมินรูปแบบเพื่อการวิจัย	143
	ภาคผนวก ฉ แบบประเมินความคิดเห็นเพื่อการวิจัย	147
	ภาคผนวก ช ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	153
	ภาคผนวก ซ หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือเพื่อการวิจัย	156
	ภาคผนวก ฌ หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์และประเมินรูปแบบเพื่อการวิจัย	158
	ภาคผนวก ฎ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	160
	ภาคผนวก ฏ หนังสือขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์เพื่อการวิจัย	162
	คณะทำงาน	164

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงการสังเคราะห์องค์ประกอบการให้บริการของกลุ่มงาน	43
2.2 แสดงการสังเคราะห์สรุปลงค์ประกอบการให้บริการของกลุ่มงาน	44
3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย	54
4.1 แสดงผลการสัมภาษณ์การให้บริการในกลุ่มงานจากผู้ทรงคุณวุฒิ	65
4.2 แสดงผลการประเมินองค์ประกอบการให้บริการในกลุ่มงานจากผู้ทรงคุณวุฒิ	71
4.3 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	74
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการในกลุ่มงาน ในภาพรวม	75
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ขององค์ประกอบด้านการบริหารจัดการและตัวบ่งชี้	76
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ขององค์ประกอบด้านบุคลากรให้บริการ และตัวบ่งชี้	77
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ขององค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกและตัวบ่งชี้	78
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ขององค์ประกอบด้านประสิทธิภาพการให้บริการและตัวบ่งชี้	79
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ขององค์ประกอบด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและตัวบ่งชี้	80
4.10 แสดงความต้องการจำเป็นของการให้บริการในกลุ่มงานในภาพรวม	81
4.11 แสดงความต้องการจำเป็นของการให้บริการในกลุ่มงานขององค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ	82
4.12 แสดงความต้องการจำเป็นของการให้บริการในกลุ่มงานขององค์ประกอบด้านบุคลากรให้บริการ	83
4.13 แสดงความต้องการจำเป็นของการให้บริการในกลุ่มงานขององค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	84
4.14 แสดงความต้องการจำเป็นของการให้บริการในกลุ่มงานขององค์ประกอบด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	85
4.15 แสดงความต้องการจำเป็นของการให้บริการในกลุ่มงานขององค์ประกอบด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	86

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.16 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลสถานภาพของผู้ร่วมสัมมนาประชาพิจารณ์	91
4.17 แสดงค่าร้อยละของความคิดเห็นจากการประชาพิจารณ์รูปแบบการให้บริการ ของกลุ่มงาน	92
4.18 แสดงรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงาน	96

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ	21
2.2 รูปแบบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้	46
2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย	47
3.1 สรุปรูปขั้นตอนและระยะการดำเนินการวิจัย	61
4.1 ร่างรูปแบบการให้บริการในกลุ่มงาน	89
4.2 รูปแบบการให้บริการในกลุ่มงาน	95

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 มาตรา 38 ได้บัญญัติว่า “ในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา ให้มีคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามีอำนาจหน้าที่ ใน การกำกับดูแล จัดตั้ง ยุบ รวม หรือเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่ การศึกษา ประสานและส่งเสริม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถจัดการศึกษาสอดคล้องกับ นโยบายและมาตรฐานการศึกษา” และ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ได้กระจายอำนาจการจัดการศึกษา สู่เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ตามกฎหมาย ดังกล่าวทำให้สถานศึกษาได้มีสภาพเป็นนิติบุคคล โดยผู้อำนวยการสถานศึกษาเป็นผู้บังคับบัญชาและมี หน้าที่บริหารกิจการของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546, หน้า 8-11)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กร แห่งการ เรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมา ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้อง ส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ ในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน” ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึง พอใจสูงสุดเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขันการบริการ เพื่อ สร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือ ลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด เริ่มตั้งแต่ รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการในปี 2545 เป็นต้นมารัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐ ทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่ หน่วยงานภาครัฐเริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่าง ๆ ด้านความสะดวก, ความรวดเร็ว ยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงานภาครัฐอย่างสูงสุด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีนครินทร์ เขต 3 เป็นหน่วยงานทางการศึกษา ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีอำนาจหน้าที่ดำเนินงานให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบการบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ มีอำนาจหน้าที่

1) จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น 2) วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษาและหน่วยงาน ในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ รวมทั้งกับ ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายของ หน่วยงานดังกล่าว 3) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษา 4) กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา 5) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา 6) ประสานระดมทรัพยากรด้าน ต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา 7) จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา 8) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาของเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้ง บุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันการศึกษา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่ หลากหลายในสถาบันการศึกษา 9) ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนา การศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา 10) ประสานส่งเสริม การดำเนินงานของคณะกรรมการและ คณะทำงานด้านการศึกษา 11) ประสานการปฏิบัติราชการที่ไปกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการใน เขตพื้นที่การศึกษา และ 12) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้รับ ให้ เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะหรือปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 รับผิดชอบ ควบคุม กำกับดูแลส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับพื้นฐานในระดับเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ซึ่งในเขตบริการ ประกอบด้วย 6 อำเภอในจังหวัดสุรินทร์ คือ 1) อำเภอปราสาท 2) อำเภอสังขะ 3) อำเภอกาบเชิง 4) อำเภอพนมดงรัก 5) อำเภอบัวเขต และ 6) อำเภอศรีณรงค์ มีสถานศึกษาในสังกัด จำนวน 233 โรงเรียน มีพันธกิจที่สำคัญหรือจะต้องพัฒนาและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาให้ประชากรวัยเรียน ทุกคนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ ผู้เรียนได้รับการพัฒนาให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ มีทักษะพื้นฐานในการประกอบอาชีพและพัฒนาตนเอง สู่อุทิศตนสู่คุณภาพสากล อีกทั้งตอบสนองนโยบายสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานว่าการด้วย พัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและ สร้างความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ

การให้บริการ ถือว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของ ผู้รับบริการ การบริการที่ดีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะได้รับความประทับใจและเกิดความ ซื่อซมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงาน บริการเป็นเครื่องมือในการ สนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานอำนวยความสะดวก งานประชาสัมพันธ์ งานบริหารบุคคล งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกัน

ขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นจิตบริการ การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้อง ปฏิบัติ การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ได้กำหนดคำของการให้บริการอยู่ในค่านิยมองค์การ 5 G คือ Good Moral = คุณธรรมที่ดี Good Wisdom = ปัญญาที่ดี “ Good Service Mind = จิตบริการที่ดี ” Good Participation = การมีส่วนร่วมที่ดี Good Organization = องค์การที่ดี นอกจากนี้นโยบาย 5 ด้านของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ข้อที่ 5 ที่กำหนดไว้ว่า เขตพื้นที่การศึกษาพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ได้กำหนดในข้อย่อยที่ 3 ด้านสัมฤทธิ์ผลการบริหารและการจัดการศึกษา ข้อย่อยที่ 3.6 ไว้ว่า “ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา” (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 :2565) และจากผลการติดตามและประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (พ.ศ.2560) ปีงบประมาณ 2564 ในส่วนมาตรฐานที่ 3 สัมฤทธิ์ผลการบริหารและการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีผลงานที่ประสบผลสำเร็จและเป็นแบบอย่างได้ ได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ดังนี้

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนางานสะท้อนถึงสภาพปัญหาและดำเนินการได้เป้าหมาย สามารถเป็นแนวทางหรือแบบอย่างให้กับองค์กรหรือหน่วยงานอื่นที่สนใจทั้งนี้ควรส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกกลุ่ม/หน่วย ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหารูปแบบหรือวิธีการทำงานที่ดีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากยิ่งขึ้น”

พร้อมกันนี้ในตัวบ่งชี้ที่ 6 ได้รับข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ดังนี้

“สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีความตระหนักและเห็นความสำคัญในการพัฒนาโดยประชาสัมพันธ์ให้กับผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน เพื่อนำข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นไปใช้ในการปรับปรุง พัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ควรใช้กระบวนการวิจัยช่วยในการแสวงหาจุดเด่น จุดอ่อน จุดที่ควรพัฒนา ที่สะท้อนการปฏิบัติได้จริง”

จากบทบาหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ตามระเบียบระเบียบการบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ รวมทั้งนโยบายของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ว่าด้วยเรื่องการบริหารและผลการติดตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (2560)และประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานจากสำนักติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2564 ทำให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ควรใช้กระบวนการวิจัยและพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เพื่อเป็นรูปแบบวิธีการทำงานที่ดีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เป็นเลิศในทุกด้านต่อไป

คำถามการวิจัย

1. องค์กรประกอบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ประกอบด้วยอะไรบ้าง
2. สภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 อยู่ในระดับใด
3. การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 มีขั้นตอนอย่างไร และผลการประเมินอยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ในการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ซึ่งได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยได้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย จากนักวิชาการและนักวิจัยทั้งในและต่างประเทศ เรื่องรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อาทิ ข้อมูลพื้นฐาน บริบทและการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ องค์กรประกอบการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและการให้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 2) ผู้ปกครองนักเรียน/ คณะกรรมการสถานศึกษา 3) บุคลากรโรงพยาบาล/สาธารณสุข 4) บุคลากรกลุ่มปกครอง/องค์กร ท้องถิ่น/เทศบาล 5) บุคลากรตำรวจ/ผู้รักษาความปลอดภัย 6) บุคลากรหน่วยงานเอกชน และ 7) อื่น ๆ (ผู้มารับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จำนวน 50,000 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการ ศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 2) ผู้ปกครอง นักเรียน/คณะกรรมการสถานศึกษา 3) บุคลากรโรงพยาบาล/สาธารณสุข 4) บุคลากรกลุ่มปกครอง/ องค์กรท้องถิ่น/เทศบาล 5) บุคลากรตำรวจ/ผู้รักษาความปลอดภัย 6) บุคลากรหน่วยงานเอกชน และ 7) อื่น ๆ (ผู้มารับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3) กำหนดการสุ่ม ตัวอย่างโดยใช้ตารางของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan (1970) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น จาก 6 อำเภอ ประกอบด้วย จำนวนทั้งสิ้น 381 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่แสดงโครงสร้างทางความคิดที่สร้างหรือพัฒนาขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นถึง องค์ประกอบสำคัญของกระบวนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้เข้าใจง่ายขึ้น เพื่อใช้เป็น แนวทางในการดำเนินงานต่อไป

2. การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับ อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่สามารถ จับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตาม ความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

3. รูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 หมายถึง รูปแบบที่แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการของกลุ่มงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการของ กลุ่มงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน

3.1 ด้านการบริหารจัดการ หมายถึง การให้บริการของกลุ่มงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ด้านการบริหารจัดการเชิงรุก ด้านรูปธรรมของการบริการ ด้านระบบการให้บริการ ด้านการบริหารจัดการเชิงรุก และด้านการมีภาวะผู้นำ

3.2 ด้านบุคลากรให้บริการ หมายถึง การให้บริการของกลุ่มงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ประกอบด้วยองค์ประกอบ ด้านการประสานงานความร่วมมือ ด้านการสร้างปฏิสัมพันธ์ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

3.3 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การให้บริการของกลุ่มงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ประกอบด้วยองค์ประกอบ ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านความปลอดภัย

3.4 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการของกลุ่มงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ประกอบด้วยองค์ประกอบ ด้านความฉับไว ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความรู้ความชำนาญ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

3.5 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การให้บริการของกลุ่มงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ประกอบด้วยองค์ประกอบ ด้านการใช้เวลาอย่างเหมาะสม ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ด้านการเข้าถึงผู้รับบริการ และด้านการตอบสนอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยครั้งนี้ จะให้เกิดประโยชน์ต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและ สถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ได้รู้รูปแบบการบริการรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เพื่อเป็นแนวทางการในการปฏิบัติกรให้บริการแก่ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการบริการแต่ละกลุ่มงาน

2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด ที่มีต่อการให้บริการของแต่ละกลุ่มงาน

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3” คณะผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดต่าง ๆ จากตำรา เอกสาร ข้อมูลในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต วารสาร นิตยสาร อนุสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. บริบทและการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
3. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ
5. การสังเคราะห์องค์ประกอบของการให้บริการ
6. กรอบแนวคิดการวิจัย

บริบทและการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

1. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติการกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

1.1 ที่ตั้งและอาณาเขต

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ตั้งอยู่ภายในภายในบริเวณ โรงเรียนปราสาท ถนนโชคชัย-เดชอุดม อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์ ระยะทางห่างจากจังหวัดสุรินทร์ ประมาณ 30 กิโลเมตร ตามเส้นทางหมายเลข 214 (สุรินทร์ - ช้องจอม) รับผิดชอบการจัดการศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตท้องที่ 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอปราสาท อำเภอสังขะ อำเภอกาบเชิง อำเภอบัวเขต อำเภอศรีณรงค์ และอำเภอพนมดงรัก

1.2 ที่ตั้งทางภูมิศาสตร์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ตั้งอยู่ระหว่างเส้นละติจูดที่ 14 องศา 19 ลิปดา 45 ฟลิปดาเหนือ และ 14 องศา 53 ลิปดา 56 ฟลิปดาเหนือ เส้นลองจิจูดที่ 103 องศา

13 ลิปดา43 พิลิปดาและ 104 องศา 3 ลิปดา 42 พิลิปดาตะวันออก รวมพื้นที่ทั้งสิ้น 3,698,836 ตารางกิโลเมตร

1.3 อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ ติดต่อกับ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 1
 ทิศตะวันออก ติดต่อกับ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 3
 ทิศตะวันตก ติดต่อกับ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 2
 ทิศใต้ ติดต่อกับ ราชอาณาจักรกัมพูชา

เส้นทางคมนาคม

มีเส้นทางคมนาคมทางรถยนต์ที่สำคัญ 2 เส้นทาง ดังนี้

1. ถนนโชคชัย-เดชอุดม (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 24) ผ่านเขตพื้นที่บริการเป็นระยะทางประมาณ 100 กิโลเมตรและอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ประมาณ 450 กิโลเมตร
2. ถนนสุรินทร์ - ช้องจอม (ทางหลวงหมายเลข 214) ผ่านเขตพื้นที่บริการเป็นระยะทาง

1.4 ข้อมูลผู้บริหาร

นางภานิชา อินทร์ช้าง ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 และมีรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1. นายพิชิต หอมนวล รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
2. นายเดชา การรัมย์ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
3. นายสำราญ อยู่นาน รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

1.5 ข้อมูลจำนวนโรงเรียน

อำเภอ	จำนวนโรงเรียนในสังกัด
ปราสาท	75
สังขะ	64
กาบเชิง	28
บัวเชด	22
ศรีณรงค์	27
พนมดงรัก	17
รวมทั้งสิ้น	233

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้แบ่งกลุ่มสถานศึกษาออกเป็นเครือข่ายการจัดการศึกษา จำนวน 23 เครือข่ายจำแนกเป็นรายอำเภอ ดังนี้ อำเภอปราสาท จำนวน 8 เครือข่าย, อำเภอสังขะ จำนวน

6 เครื่องข่าย, อำเภอกาบเชิง จำนวน 3 เครื่องข่าย อำเภอบัวเขต จำนวน 2 เครื่องข่าย, อำเภอพนมดงรัก จำนวน 2 เครื่องข่าย, อำเภอศรีณรงค์ จำนวน 2 เครื่องข่าย

ระดับชั้นที่จัดการศึกษา	จำนวนโรงเรียน
อนุบาล 1 ถึงชั้นประถมศึกษาปีที่ 6	149
อนุบาล 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3	81
อนุบาล 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6	3
รวม	233

2. ลักษณะพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

2.1 พันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของส่วนราชการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด กล่าวคือ มีอำนาจหน้าที่กำกับ ดูแล จัดตั้ง ยุบรวมหรือเลิกสถานศึกษา ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนสถานศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษา ประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนาและ สถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายและมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวงว่าด้วย การกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2546 และแก้ไข เพิ่มเติม พ.ศ. 2561 ดังนี้

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษาแผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น

2. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษาและหน่วยงานในเขต พื้นที่ การศึกษาและแจ้งการจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ รวมทั้งกำกับ ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว

3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

4. กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา

5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่ การศึกษา

6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
9. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
10. ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา
11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไต่กับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา
12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดโดยเฉพาะหรือปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้มอบหมาย

2.2 แนวทางและวิธีการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 บริหารและจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมี ผู้รับบริการ 3 กลุ่มประกอบด้วย

- 1) กลุ่มข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาครูลูกจ้างประจำ บุคลากรที่ปฏิบัติงานสนับสนุนการจัดการศึกษาในสถานศึกษา
- 2) กลุ่มประชากรวัยเรียน ได้แก่ นักเรียน
- 3) กลุ่มผู้ปกครองนักเรียนชุมชน ได้แก่ คณะกรรมการสถานศึกษา ศิษย์เก่า บิดามารดาของนักเรียน

ดังนั้นแนวทางหรือวิธีการให้บริการจึงดำเนินการให้สอดคล้องกับกลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ใช้แนวทางและวิธีการแจ้งทำความเข้าใจสร้างความตระหนักและการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมปฏิบัติกิจกรรมโดยใช้รูปแบบวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. ประกาศเวียนเป็นหนังสือราชการและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหลากหลายช่องทางเพื่อให้ทราบความเคลื่อนไหว สิทธิหน้าที่ โอกาสการเข้าถึงบริการวิธีปฏิบัติและระเบียบหรือแนวทางการรับบริการการดำเนินการและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้ทราบทั่วกัน
2. ประชุมกลุ่มผู้รับบริการในระยะเวลาที่เหมาะสมทั้งในลักษณะกลุ่มใหญ่กลุ่มเล็กกลุ่มตามพื้นที่เพื่อสอบถามความเข้าใจ มอบหมายภารกิจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นรับทราบและแก้ปัญหาที่เกิดจากการให้หรือรับบริการร่วมกัน
3. แต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ/คณะทำงานเพื่อให้มีส่วนร่วมคิดร่วมหาร่วมรับผิดชอบและเพื่อให้เกิดพลังในการเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ

4. อำนวยความสะดวกติดตามการปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือและประเมินผลงานเพื่อปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

5. สนับสนุนด้านต่าง ๆ เช่น ข้อมูลสารสนเทศ ข่าวสารงบประมาณ วิชาการ บุคลากร

6. พัฒนาให้มีความรู้ทักษะประสบการณ์สร้างกำลังใจให้มีความชำนาญเชี่ยวชาญเป็น ต้นแบบสร้างและพัฒนานวัตกรรมวิธีการปฏิบัติที่ดี

7. สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการเพิ่มศักยภาพการให้บริการการให้ความช่วยเหลือสนับสนุนซึ่งกันและกัน

กลุ่มประชากรวัยเรียน ใช้แนวทางและวิธีการจัดการเรียนรู้โดยหน่วยปฏิบัติ คือ สถานศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ให้การสนับสนุนส่งเสริมทั้งในด้านงบประมาณ วิชาการ และ กำกับติดตาม นิเทศ เพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนให้ได้มาตรฐานตามหลักสูตรและมาตรฐานการศึกษา

กลุ่มผู้ปกครองนักเรียนชุมชน ใช้แนวทางและวิธีการโดยเลือกและปรับใช้วิธีการเช่นเดียวกับกลุ่มข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ดังนี้

1. ประกาศเวียนเป็นหนังสือราชการและประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อหลากหลายช่องทางเพื่อให้ทราบความเคลื่อนไหว สิทธิ หน้าที่ โอกาสการเข้าถึงบริการวิธีปฏิบัติและระเบียบหรือแนวทางการรับบริการการดำเนินการและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการให้ทราบทั่วกัน

2. ประชุมกลุ่มผู้รับบริการในระยะเวลาที่เหมาะสมทั้งในลักษณะกลุ่มใหญ่ กลุ่มเล็ก กลุ่มพื้นที่ เพื่อสอบถามเข้าใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นรับทราบและแก้ปัญหาที่เกิดจากการให้หรือรับบริการร่วมกัน

3. อำนวยความสะดวกให้ข้อมูลสารสนเทศข่าวสารที่เกี่ยวข้อง

4. สำรวจความคิดเห็นความต้องการและประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ

2.3 วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์หลัก ค่านิยมและวัฒนธรรมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 มีสาระสำคัญ ดังนี้

2.3.1 วิสัยทัศน์ (VISION)

เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสุรินทร์ เขต 3 เป็นองค์กรชั้นนำ คุณธรรมเป็นเลิศ บนพื้นฐานความเป็นสุรินทร์สู่สากล

2.3.2 พันธกิจ (MISSION)

บริหารจัดการศึกษาให้ประชากรวัยเรียนในพื้นที่อำเภอปราสาท, อำเภอสังขะ, อำเภอกาบเชิง, อำเภอบัวเขต, อำเภอศรีณรงค์ และอำเภอพนมดงรัก ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ และมีคุณลักษณะคนดีสุรินทร์

2.3.3 เป้าประสงค์ (GOALS)

1. ผู้เรียนระดับก่อนประถมศึกษาและระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานทุกคนมีพัฒนาการเต็มศักยภาพ มีคุณภาพและมีทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

2. ประชากรวัยเรียนทุกคนได้รับโอกาสในการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพและเสมอภาค
3. ครู และบุคลากรทางการศึกษาอื่น มีสมรรถนะตรงตามสายงาน และมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์
4. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ขับเคลื่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง และยกระดับคุณภาพสถานศึกษาสู่มาตรฐานสากล
5. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เน้นการทำงานแบบบูรณาการ มีเครือข่ายการบริหารจัดการบริหารแบบมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการจัดการศึกษา กระจายอำนาจและความรับผิดชอบสู่สถานศึกษา
6. พื้นที่พิเศษได้รับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนาารูปแบบการจัดการศึกษาที่เหมาะสมตามบริบทของพื้นที่
7. หน่วยงานทุกระดับพัฒนาสื่อ เทคโนโลยี และระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ
8. หน่วยงานทุกระดับ มีงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา

2.3.4 ค่านิยมองค์กร (CORE VALUES)

บริหารโปร่งใส เต็มใจบริการ ทำงานเป็นระบบ

2.4 อำนาจหน้าที่ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น
2. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณ เงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งการจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ รวมทั้งกำกับตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
4. กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา
5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และ สถาบันอื่นที่จัดการศึกษารูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา

9. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

10. ประสาน ส่งเสริม การดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา

11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

3. โครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ประกอบด้วย 9 กลุ่ม 1 หน่วย ดังนี้

1. กลุ่มอำนวยการ
2. กลุ่มบริหารงานบุคคล
3. กลุ่มนโยบายและแผน
4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
5. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
6. กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
7. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
8. กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
9. กลุ่มกฎหมายและคดี
10. หน่วยตรวจสอบภายใน

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

1. ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ มีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความของคำว่าบริการไว้หลายความหมายดังนี้

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์(2553) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จำต้องไม่ได้และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2550) ได้กล่าวว่า การบริการ คือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยสิ่งที่เสนอให้เป็นการกระทำ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล (2550) ได้กล่าวว่า บริการ หมายถึง ปฏิบัติหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

Kotler (2010) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใด ๆ ที่บุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความจำเริญของสิ่งใดโดยมีเป้าหมายและความตั้งใจ ในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตน

กล่าวโดยสรุป การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่สามารถจับต้องได้ หรือไม่ สามารถจับต้องได้ เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตาม ความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวัง

2. คุณภาพการให้บริการ

พาราสุรามาน เทมปี และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeitham, & Berry, 1985) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือ ผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น คุณภาพคือผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือ บริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มีโดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็น สิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง และ คุณภาพการให้บริการนี้

แบร์รี่ (Barry, 1986) ได้ให้ความหมายว่า บริการที่ประสบผลสำเร็จจะต้อง ประกอบด้วย คุณสมบัติต่าง ๆ ขององค์ประกอบคุณภาพบริการ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ได้แก่ ความสม่ำเสมอและความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่าง ต่อเนื่องและการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในความรู้ที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (access) คือ ผู้ใช้บริการเขาใช้หรือรับบริการได้สะดวกระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการสะดวกสำหรับผู้รับบริการและอยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพ ผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมและผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การสื่อสารชี้แจงขอบเขตงาน บริการและการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (credibility) มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมืออุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้รับบริการและการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการและการจัด สถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

โกล และเดวิส (Goetsch & Davis, 1997) ได้ให้ความหมายว่า เป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการ ให้บริการอันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะวิธีการควบคุม คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ขณะเดียวกันคุณภาพการให้บริการที่เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลไปยังภาพลักษณ์ขององค์กร ผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่ม ให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดียิ่งขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมิน การให้บริการในขณะนั้น

เลวิส และบลูม (Lewis & Bloom, 1983) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ ว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้อง กับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) หมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

ชเมนเนอร์ (Schmenner, 1995) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพการ ให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการของคุณภาพการให้บริการ นั้นติดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

เลิฟล็อก (Lovelock,1996) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการว่ามี ความหมายอย่างกว้าง ๆ เป็นแนวความคิดเกี่ยวกับเรื่องของสินค้าหรือบริการที่ลูกค้าที่มีศักยภาพใน การซื้อหา สามารถ และอาจจะทำการประเมินก่อนที่เขาจะเลือกบริโภคสินค้าหรือบริการนั้น

ชุตินา ห้าวหาญ (2559) คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความ คาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการทั้งคุณภาพ กระบวนการผลิต กระบวนการส่งมอบ ตลอดจนการดูแล หลังจากการให้บริการนั้น ๆ แล้ว ซึ่งทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

จันทร์เพ็ญ กรวิทยาคุณ (2559) อธิบายว่าคุณภาพการบริการ หมายถึง การบริการที่มีมาตรฐาน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของธนาคาร ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดจากการบริการที่มีคุณภาพนั้นประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ และความเห็นอกเห็นใจ

นัฐกานต์ เครือชัยแก้ว (2557) ให้ความหมายของคุณภาพของการบริการ คือ ความสามารถในการตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี โดยการพิจารณาจากความน่าเชื่อถือ ความสะดวกรวดเร็ว รวมไปถึงความคุ้มค่า ทั้งด้านราคาคุณภาพและปริมาณของสินค้าและบริการ ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้เปรียบเทียบกับบริการรับรู้ที่แท้จริงกับความคาดหวังนั้น

อัครเดช ปิ่นสุข (2557) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ (Service Quality) ไว้ว่า หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณ ภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำผู้รับบริการจะถูกใจหาก ได้รับสิ่งที่ต้องการเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการในรูปแบบ สอดคล้องกับพฤติกรรม

ไพศาล เกษมพิพัฒน์กุล (2557) กล่าวถึงคุณภาพบริการ หมายถึง การเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้จริงภายหลังจากที่ได้รับบริการ ซึ่งเป็น แนวทางการวัดระดับคุณภาพการบริการตามความสนใจหรือไม่ โดยความต่างระหว่างคุณภาพการบริการที่ลูกค้าคาดหวัง ก่อนรับบริการและคุณภาพของบริการที่ลูกค้ารับรู้ ซึ่งเป็นผลมาจากการ ประเมินของลูกค้าระหว่างการส่งมอบการบริการ

พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al, 1988) กล่าวถึงความหมายของคุณภาพการบริการเป็นสิ่งที่ยังคงมีความแตกต่างในการให้บริการที่ตรงกับหรือตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริง ซึ่งยังเป็นเรื่องของการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการในลักษณะของภาพรวม ในมิติของการรับรู้ ผลการศึกษา ของนักวิชาการช่วยทำให้เห็นว่าการประเมินคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นไปในรูปแบบของการเปรียบเทียบทัศนคติที่มีต่อการบริการที่คาดหวังและการบริการตามที่ได้รับรู้ว่ามี ความสอดคล้องกันเพียงไร

Ahn Ryu & Han (2007) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มีต่อสินค้าหรือการบริการ ซึ่งเมื่อไหร่ก็ตามที่มีการให้การ บริการแก่ลูกค้าจะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการอาจจะเป็นประสบการณ์ ความทรงจำ การใช้บริการหรือการบริโภคการบริการไม่มีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้ (Perreault & Jerome. 1996) รวมไปถึงคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานที่เหมาะสม ปราศจากข้อผิดพลาด ทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้ความรู้สึกประทับใจ

เบญจมาภรณ์ แจ่มเจษฎา (2561) ได้ให้ความหมาย การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ เป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพ การบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการ ตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญ ที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติของ ผู้รับบริการที่คาดหวังในการให้บริการ หากการให้บริการนั้นอยู่ในรูปแบบที่ผู้รับบริการยอมรับได้ ก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ

ชัชวาล อรวรงค์ศุภทัต (2554) คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ธุรกิจให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี คุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจและสร้างความแตกต่างให้กับธุรกิจ

จากข้อความที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการให้บริการที่มากกว่าหรือตรงกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการตามมาตรฐานและคุณภาพที่เหมาะสม โดยการประเมินหรือการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความเป็นเลิศของการบริการ ในลักษณะของภาพรวม ส่งผลให้เกิดเป็นบริการที่มีคุณภาพ

3. ลักษณะการบริการ

คอตเลอร์ และอาร์มสตรอง (Kotler & Armstrong, 2008) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการไว้ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ คือบริการนั้นจะไม่สามารถมองเห็นหรือจับต้องได้ก่อนที่จะมีการซื้อเกิดขึ้น
2. ไม่มีความหลากหลาย คือ คุณภาพของการบริการจะไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้รับบริการเป็นใคร จะรับบริการที่ไหน เมื่อใด
3. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการแก่ผู้รับบริการ คือ การรับบริการนั้นอาจจะมีเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ในบางสถานการณ์ผู้ให้บริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ คือ การให้บริการ ไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนกับผลิตภัณฑ์ อื่น ๆ หากเกิดสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้จะส่งผลให้เกิดการให้บริการที่ไม่ทันกับความต้องการ ของลูกค้า ธุรกิจจะต้องกำหนดกลยุทธ์การให้บริการที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าได้ อย่างรวดเร็ว

โคลเลอร์ (Kotter, 2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานในหน่วยงาน หนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด สินค้าและการบริการอาจเกี่ยวข้อง หรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์ แต่เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการของลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.2 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.3 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.4 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.5 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.6 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.7 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการ จะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) การให้บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

ควิน ฮาน (Qin Han, 2010) กล่าวว่า การบริการมี 5 ลักษณะที่ยอมรับกันโดยทั่วไป คือ ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ไม่แน่นอน สูญสลาย และไม่มีเจ้าของ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ โดยทั่วไปเชื่อว่าการบริการไม่สามารถสัมผัสหรือ มองเห็นได้ อย่างไรก็ตามจากมุมมองของลูกค้า การบริการจะต้องผ่านการเผชิญหน้ากันระหว่าง องค์ประกอบที่เป็นรูปธรรมและไม่เป็นรูปธรรม ตัวอย่างเช่น ในบริการรถไฟทั่วไป การเดินทางของ ผู้โดยสารจะแจ้งโดยใช้ตารางเวลาที่มีสีสັນในสำนักงานขายตั๋ว การเรียกขึ้นรถ ป้ายบนขานชาลาที่ นำไปสู่รถไฟ การตกแต่งภายในของรถไฟ และเบาะนั่งแสนสบาย ซึ่งไม่เพียงแต่จับต้องได้ แต่ยังดึงดูด ความรู้สึกที่จับต้องไม่ได้ด้วย

2. ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ เนื่องจากเป็นกระบวนการของการผลิตและ การบริการได้ระบบบริการสร้างคุณค่าให้กับทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการในระหว่างการเดินทางโต้ตอบกัน ไปมา เรียกได้ว่าทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็เป็นผู้ใช้บริการ

3. ไม่แน่นอน ความไม่แน่นอนเกิดจากความไม่สามารถจับต้องได้และไม่สามารถแยกออกจากกันได้ มันแสดงถึงประสบการณ์ที่ไม่เหมือนใครที่ผู้รับบริการ รู้สึกระหว่างโต้ตอบกับ ระบบบริการ ความไม่แน่นอนสามารถเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ เช่น ความคุ้นเคยกับบริการ บุคลิกภาพ ความคาดหวัง และอิทธิพลจากเพื่อนลูกค้า

4. สูญสลาย ในการบริการ ผู้บริโภคมีความอ่อนไหวต่อเวลา กิจกรรมของมนุษย์ เมื่อเวลาผ่านไปเป็นตัวขับเคลื่อนระบบบริการ กิจกรรมดังกล่าวประกอบด้วย การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันเอง พนักงานและลูกค้า ลูกค้าและสื่อการบริการโดยรอบที่สนับสนุน การบริการถูกผลิตและใช้อย่างต่อเนื่องผ่านการบริการที่แตกต่างกัน

5. ไม่มีเจ้าของ เมื่อมีการบริการ จะไม่มีการโอนถ่ายความเป็นเจ้าของให้กับผู้ใช้บริการ แต่การบริการจะมีความหลากหลาย ทั้งสำหรับผู้รับและบริการและผู้ให้บริการ ความเป็น เจ้าของไม่ใช่หัวใจของการบริการ เนื่องจากการบริการจะมีการแลกเปลี่ยนคุณค่าที่ไม่เหมือนกับการ บริโภคสินค้า

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า ลักษณะการให้บริการ ผู้ให้บริการควรจะคำนึงถึงการประพฤติดิปฏิบัติตนให้เหมาะสม หากเกิดสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดผู้ให้บริการควรต้องมีการจัดการวางแผนทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้เกิดผลเสียต่อการให้บริการและส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์องค์กร

4. ขั้นตอนในการกำหนดคุณภาพการให้บริการ

องค์กรมีวัฒนธรรมบริการ (Service Culture) คือการที่พนักงานทุกคนมีวัฒนธรรมเดียวกัน ในการส่งมอบบริการให้แก่ลูกค้า ดังนั้นจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องปฏิบัติตาม การ ดำเนินงานจะไปในรูปแบบเดียวกัน โดยจะต้องกำหนดข้อปฏิบัติหลัก ๆ ดังนี้

(1) ต้นแบบ (Role Model) คือการที่มีบุคคลต้นแบบในการให้บริการ ลูกค้า เช่น ผู้จัดการหรือหัวหน้างานต้องเป็นตัวอย่างที่ดีและสามารถให้คำแนะนำที่ใช้งานได้

(2) การอบรม (Training) เป็นเครื่องมืออย่างดีในการช่วยสร้างวัฒนธรรม ใน การสร้างมาตรฐานการให้บริการ ให้พนักงานเข้าใจงานอย่างมีหลักการมีเหตุผลมีที่มาที่ไป

(3) การติดตามผล (Monitoring) การติดตามผลการบริการ คือการป่า ข้อมูลที่เป็นเป้าหมายของการบริการมาตรวจสอบและติดตาม เพื่อรักษามาตรฐานของเราให้เป็นไป ตามที่ลูกค้าคาดหวัง

5. เครื่องมือในการวัดคุณภาพการให้บริการ

ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต (2011) กล่าวถึงแนวคิดการวัดคุณภาพการให้บริการไว้ดังนี้ ในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้นเรามักจะใช้วิธีการวัดดัชนีความพึงพอใจ (Customer Satisfaction Index-CSI) ของลูกค้าหรือผู้รับบริการภายหลังจากที่ได้รับบริการนั้นแล้ว แต่โดยทั่วไป ปัญหาในการวัดคุณภาพการให้บริการนั้น มักจะขึ้นอยู่กับวิธีการวัดเงื่อนไขที่นำมาสู่การสะท้อน คุณภาพการให้บริการ คือการตอบสนองหรือเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการซึ่งเกิดขึ้นจริง หรือที่ได้กล่าวมาแล้วว่าเป็นความพึงพอใจที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่เขาได้รับมานั้น สอดรับกับความคาดหวังที่วางไว้ หรือที่ได้รับรู้มา เช่น การได้รับบริการจากบุคคลโดยตรง (the one-or-one) การได้รับบริการจากแบบเผชิญหน้า (face-to-face) และการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับ ผู้รับบริการ

อย่างไรก็ตาม การวัดคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบประการใดบ้างนั้น สามารถพิจารณาได้จากทัศนะของนักวิชาการได้แก่ โคเลอร์และแพนนาวสกี (Koehler and Pankowski,1996) ซึ่งได้ให้หลักการสำคัญในการวัดคุณภาพของสินค้าหรือบริการ โดยจะต้อง พิจารณาถึง 4 ประการหลักประกอบไปด้วย

ประการที่ 1 ความคาดหวังของผู้บริการ สิ่งสำคัญของกระบวนการที่มีคุณภาพ คือ การทำให้ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นจริง และสร้างความรู้สึกประทับใจให้แก่ลูกค้า โดยการ ตั้งคำถามสำหรับการวัดถึงความพึงพอใจจากการบริการที่ได้รับเป็นอย่างดี ส่วนของคำถามผู้ผลิตหรือ ผู้ให้บริการ จะต้องสร้างคำถามในลักษณะที่ว่าทำอย่างไร

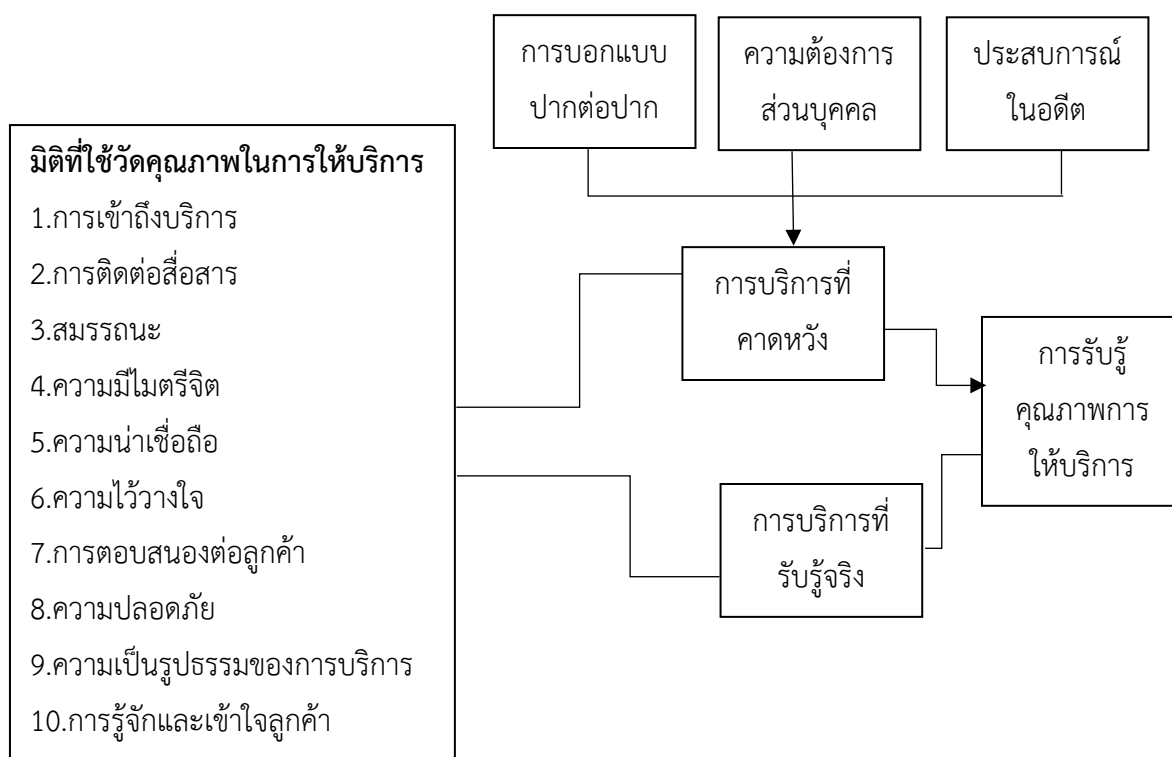
ประการที่ 2 ภาวะความเป็นผู้นำภายในองค์กร ผู้บริหารจะแสดงถึงการกระทำที่ นำไปสู่ความมีคุณภาพ โดยเฉพาะในเรื่องของการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงขององค์กรไปในทางที่ดีขึ้น การทำงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น

ประการที่ 3 การปรับปรุงขั้นตอน ในขั้นตอนนี้จะเป็นการอธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ให้มีความสมบูรณ์และชัดเจนยิ่งขึ้น หากกระบวนการใหม่ในการปรับปรุงขั้นตอน ทำการปรับปรุงเครื่องมือเพื่อให้เกิดขั้นตอนใหม่ ๆ เกิดขึ้นและติดตามถึงผลสะท้อนกลับจากขั้นตอนใหม่ ๆ ดังกล่าว

ประการที่ 4 จัดการกับแหล่งข้อมูลที่สำคัญ จะเริ่มจากการอธิบายถึงการคัดเลือก และจัดสรรข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลจากผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า โดยทำการสำรวจ จากช่องทางต่าง ๆ ได้ติดต่อกับลูกค้า เช่น อีเมลล์ สอบถามทางโทรศัพท์ นัดพบกับลูกค้า การสนทนากลุ่ม

ปัจจัยเหล่านี้เป็นองค์ประกอบในมุมมองของผู้ใช้บริการที่สามารถกำหนดระดับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้ แบลร์รี่ (Berry, 1988)

ความเชื่อถือได้ (Reliability) ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ (Responsiveness) การตอบสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกลูกค้า (Competence) ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้เหมาะสมและเชี่ยวชาญ (Access) การเข้าถึงง่ายใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก (Courtesy) ความสุภาพอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของผู้ให้บริการ (Communication) ความสามารถในการสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและช่วงแก้ไขปัญหิต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี (Credibility) ความเชื่อถือได้ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ (Security) ความมั่นคงปลอดภัยของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ (Customer Understanding) ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน (Tangibles) ส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ



ภาพที่ 2.1 มิติที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ 10 มิติ
แหล่งที่มา : Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985.

การวัดคุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ สามารถพิจารณาได้ เป็น 2 ระดับ ดังนี้ แบริร์ (Berry 1988)

1. คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจ

2. คุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าไม่ได้คาดหวังแต่ไม่มี ไม่เป็นไร แต่ถ้าหากมีจะได้รับการชื่นชมประทับใจแต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้จะกลายเป็นความคาดหวังของลูกค้า เป็นคุณภาพที่ต้องมีระบบการบริการทั้งหลาย มิติคุณภาพสามารถพิจารณาจากลักษณะของ ระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วยทำให้บริการด้วยทักษะที่ถูกต้องเท่าเทียมกัน การทำให้ผู้รับบริการเกิด ความพึงพอใจสูงสุด มีองค์ประกอบ ดังนี้

ปัจจัยนำเข้า คือ ความสามารถของผู้ให้บริการ ที่สามารถบริการให้กับผู้รับบริการอย่างเหมาะสม

กระบวนการ คือ รูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม และสามารถให้บริการให้กับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการ หมายถึง การให้บริการจะต้องกระทำด้วยความรวดเร็วและให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้อย่างสะดวกขณะรับบริการ

2. ความปลอดภัย หมายถึง ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจะต้องรู้สึกปลอดภัยเมื่อขณะรับบริการประกอบด้วย

3. ผลลัพธ์การยอมรับของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการรู้สึกยอมรับบริการนั้น

3.1 ประสิทธิภาพ คือ สิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับหลังจากการบริการนั้นเกิดขึ้นแล้ว

3.2 ประสิทธิภาพคุ้มค่า คือ สิ่งที่ผู้รับบริการรู้สึกว่าการให้บริการนั้นคุ้มค่ากับการจ่ายเงินไป และเป็นบริการที่ดี มีคุณภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ

3.3 ความเสมอภาค คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เอื้อประโยชน์ให้กับบุคคลใดเป็นพิเศษ

จากข้อมูลข้างต้นสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการที่ดี สามารถตรวจสอบได้จากการวัดคุณภาพการบริการ ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ๆ คือ ความคาดหวังของผู้บริการ เป็นการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในบริการนั้น ๆ ภาวะผู้นำ เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้อง แสดงแนวทางให้กับองค์กร รวมถึงปรับเปลี่ยนองค์กรให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น การปรับปรุงขั้นตอน เป็นขั้นตอนที่จะอธิบายแต่ละขั้นตอนให้มีความชัดเจนสมบูรณ์ และจัดการแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทำการคัดเลือกจัดสรรข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ รวมถึงการสำรวจข้อมูลในช่องทางต่าง ๆ กับผู้รับบริการ ปัจจัยเหล่านี้จะเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการกำหนดระดับคุณภาพการให้บริการได้อย่างดี

6. เกณฑ์พิจารณาคุณภาพการบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (2551) ได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของงานบริการให้เป็นไปตามนโยบายที่ผู้บริหารได้กำหนดเอาไว้สำหรับคุณภาพตามสายงานดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) เป็นการที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่าง รวดเร็ว ลูกค้าเข้าถึงการบริการนั้นได้ง่าย คำนึงถึงความสะดวกสบายของลูกค้า เช่น ด้านทำเลที่ตั้ง

สถานที่ติดต่อ ขั้นตอนการบริการ เพื่อไม่ให้ลูกค้าที่มาใช้บริการรอนานจนเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายและเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น

2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction) เป็นเป้าหมายที่สำคัญที่สุดของการบริการยังสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้จะสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

3. ความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) เป็นสาเหตุเกิดขึ้นจากความแตกต่างของ ลักษณะของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งลูกค้าอาจจะมีคาดหวังแตกต่างกันออกไป

4. การติดต่อสื่อสาร (Communication) เป็นการบอกให้ลูกค้าทราบถึงรายละเอียดและการบริการต่าง ๆ ของสินค้า โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายเพื่อให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจมากที่สุด

5. ความพร้อมในการบริการ (Readiness) เป็นความพร้อมในการให้บริการส่งผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น ๆ

6. ความรู้ของผู้ให้บริการ (Knowledge and competence) เป็นความเชื่อมโยง ระหว่างความรู้ความสามารถ รวมทั้งความชำนาญในการให้บริการ จนสามารถสร้างความมั่นใจให้กับ ผู้ที่มาใช้บริการได้

7. คุณค่าของการบริการ (Value) เป็นคุณค่าของงานบริการขึ้นอยู่กับสิ่งที่ลูกค้าได้รับ จากการให้บริการ ซึ่งเป็นความรู้สึกประทับใจ หรือไม่เสียดายเกี่ยวกับค่าบริการ เนื่องจากได้รับการ บริการตามที่คาดหวังไว้

8. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) เป็นการแสดงความมีน้ำใจของพนักงาน ความจริงใจและความรู้สึกยินดีที่จะต้อนรับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

9. ความสนใจในลูกค้า (Interest) เป็นการแสดงความสนใจและเอาใจใส่ต่อลูกค้า นั้น ซึ่ง เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการบริการ ไม่ว่าจะลูกค้าจะเป็นใคร ต้องมีความดูแลเอาใจใส่ พยายามไม่ทำให้ ลูกค้ารู้สึกว่าคุณเองถูกทอดทิ้งโดยไม่ได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

10. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) เป็นการสร้างความน่าเชื่อถือจากมาตรฐานที่ สม่ำเสมอ จนทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือน่าเชื่อถือและมั่นใจในการบริการ ซึ่งอาจจะเป็นรางวัลที่ได้รับ หรือ การบอกต่อจากลูกค้าที่เคยมาใช้บริการ

11. ความไว้วางใจ (Reliability) เป็นการที่ลูกค้าได้รับการบริการอย่างถูกต้อง สม่ำเสมอ เท่าเทียมกับลูกค้ารายอื่น ๆ ทำให้ลูกค้าเกิดความไว้วางใจจนกลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้ง

12. การตอบสนองลูกค้า (Response) เป็นการให้บริการที่ตอบสนองทันที เมื่อลูกค้าต้องการได้รับการใช้บริการหรือเมื่อเกิดปัญหาที่สามารถตอบข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว จนปัญหาคลี่คลายได้

13. ความปลอดภัย (Security) ลูกค้าที่มาใช้บริการจะได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยงหรือเกิดปัญหาอื่น ๆ รวมถึงความผิดพลาดจากการทำงานของผู้ให้บริการตามมาภายหลัง

14. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) เป็นวิธีการที่ผู้ ให้บริการจะต้องทราบว่าคุณลูกค้าต้องการอะไร จากนั้นผู้ให้บริการต้องแสวงหาสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นมาบริการเพื่อตอบสนอง

ความต้องการของลูกค้า ยิ่งผู้ให้บริการเข้าถึงความต้องการของลูกค้าและตอบสนองลูกค้าได้มากขึ้นเท่าใดหมายถึงความมีประสิทธิภาพในการทำงานเช่นกัน

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบ

1. ความหมายของรูปแบบ

รูปแบบเป็นสิ่งที่สร้างและพัฒนาขึ้นไว้เป็นแนวทางในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งมีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

บุญเชิด ชำนิศาสตร์ (2556) ได้กล่าวอธิบายว่ารูปแบบหมายถึงความสัมพันธ์ของ 2 ชุดตัวแปรประกอบด้วยกระบวนการปฏิบัติงานกับงานวิชาการที่มีความเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน

คัมภีร์ สุดแท้ (2553) กล่าวว่ารูปแบบหมายถึงสิ่งที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญของเรื่องให้เข้าใจง่ายขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

ปัญญา ทองนิล (2553) ได้กล่าวว่ารูปแบบหมายถึงโครงสร้างที่เกิดจากทฤษฎีประสบการณ์การคาดการณ์นำเสนอในรูปของข้อความหรือแผนผัง

ณัฐศักดิ์ จันทร์ผล (2552) รูปแบบหมายถึงโครงสร้างโปรแกรมแบบจำลองหรือตัวแบบที่จำลองสภาพความเป็นจริงที่สร้างขึ้นจากการลดทอนเวลาและต้องพิจารณาว่ามีสิ่งใดบ้างที่จะต้องนำมาศึกษาเพื่อใช้ทดแทนแนวคิดหรือปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่งโดยอธิบายความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ของรูปแบบนั้นๆ

มาลี สীগระแส (2552) รูปแบบมีสองลักษณะคือรูปแบบจำลองของสิ่งที่เป็นรูปธรรม เช่น ระบบการปฏิบัติงานและรูปแบบที่เป็นแบบจำลองของสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น รูปแบบอาจแสดงความสัมพันธ์ด้วยเส้นโยงแสดงในรูปแผนภาพหรือเขียนในรูปสมการคณิตศาสตร์หรือสมการพยากรณ์หรือเขียนเป็นข้อความจำนวนหรือภาพหรือแผนภูมิหรือรูปสามมิติ

ทิตนา แคมมณี (2550) ได้กล่าวอธิบายความหมายของรูปแบบไว้ว่ารูปแบบหมายถึงเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการสืบเสาะหาคำตอบความรู้ความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นโดยสร้างมาจากความคิดประสบการณ์การใช้อุปมาอุปไมยหรือจากทฤษฎีหลักการต่าง ๆ และแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

ดิเรก วรรณเสถียร (2545) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่ได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายหรือแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญของเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป

พลสุข หิงคานนท์ (2540) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง สิ่ง que แสดงโครงสร้างทางความคิด องค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญของเรื่องที่ศึกษา

Willer (1967) กล่าวว่ารูปแบบเป็นการสร้างมโนทัศน์ (Conceptualization) เกี่ยวกับชุดของปรากฏการณ์โดยอาศัยหลักการ (Rationale) ของระบบรูปนัย (Formal system) และมีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้เกิดความกระจ่างชัดของนิยามความสัมพันธ์และประพจน์ที่เกี่ยวข้อง

Procter and Paul (1978) ให้ความหมายคำนี้ไว้ใน Longman Dictionary of Contemporary English โดยสรุปแล้วจะมี 3 ลักษณะใหญ่คือ Model ที่หมายถึงสิ่งซึ่งเป็นแบบย่อส่วนของจริงความหมายนี้ตรงกับภาษาไทยว่าแบบจำลองเช่นแบบจำลองของเรือดำน้ำเป็นต้น Model ที่หมายถึงสิ่งของหรือคนที่นำมาใช้เป็นแบบอย่างในการดำเนินการบางอย่างเช่นครูแบบอย่างนักเดินแบบหรือแม่แบบในการวาดภาพศิลปะเป็นต้น Model ที่หมายถึงแบบหรือรุ่นของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่น 864X เป็นต้น

Tosi and Carroll (1982) กล่าวไว้ว่ารูปแบบเป็นนามธรรมของจริงหรือภาพจำลองของสภาพการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งอาจจะมีตั้งแต่รูปแบบอย่างง่าย ๆ ไปจนถึงรูปแบบที่มีความสลับซับซ้อนมาก ๆ และมีทั้งรูปแบบทั้งกายภาพ (Physical model) ที่เป็นแบบจำลองของวัตถุ เช่น แบบจำลองหอดูดาวแห่งชาติแบบจำลองเครื่องบินขับไล่เอฟ 16 เป็นต้นและรูปแบบเชิงลักษณะ (Qualitative Model) ที่ใช้อธิบายปรากฏการณ์ด้วยภาษาหรือสัญลักษณ์เช่นรูปแบบเชิงระบบและตามสถานการณ์ (A System/Contingency Model) ของบราวน์และโมเบริกส์ (Brown and Moberg, 1980) และรูปแบบการควบคุมวิทยานิพนธ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2548) เป็นต้น และรูปแบบการบริหารซึ่งกำลังศึกษาและพัฒนาในการวิจัยครั้งนี้จะอยู่ในกลุ่มของรูปแบบประเภทหลังคือรูปแบบเชิงคุณลักษณะซึ่งเป็นรูปแบบในความหมายโดยทั่วไปเมื่อกล่าวถึงคำนี้ในวงวิชาการ

Stoner and Wankel (1986) ให้ทัศนะว่ารูปแบบเป็นการจำลองความจริงของปรากฏการณ์เพื่อทำให้เราได้เข้าใจความสัมพันธ์ที่สลับซับซ้อนของปรากฏการณ์นั้น ๆ ได้ง่ายขึ้น

Raj (1996) ได้ให้ความหมายของคำว่ารูปแบบ (Model) ในหนังสือ Encyclopedia of Psychology and Education ไว้ 2 ความหมายดังนี้ 1) รูปแบบคือรูปย่อของความจริงของปรากฏการณ์ซึ่งแสดงด้วยข้อความจำนวนหรือภาพโดยการลดทอนเวลาและเทศะทำให้เข้าใจความจริงของปรากฏการณ์ได้ดียิ่งขึ้น 2) รูปแบบคือตัวแทนของการใช้แนวความคิดของโปรแกรมที่กำหนดเฉพาะโดยสรุปแล้วรูปแบบหมายถึงแบบจำลองอย่างง่ายหรือย่อส่วน (Simplified Form) ของปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้เสนอรูปแบบดังกล่าวได้ศึกษาและพัฒนาขึ้นมาเพื่อแสดงหรืออธิบายปรากฏการณ์ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นหรือในบางกรณีอาจจะใช้ประโยชน์ในการทำนายปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้นตลอดจนอาจใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป

Good (2005) ในพจนานุกรมการศึกษาได้รวบรวมความหมายของรูปแบบเอาไว้ 4 ความหมายคือ 1) เป็นแบบอย่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างหรือทำซ้ำ 2) เป็นตัวอย่างเพื่อเลียนแบบเช่นตัวอย่างในการออกเสียงภาษาต่างประเทศเพื่อให้ผู้เรียนได้เลียนแบบเป็นต้น 3) เป็นแผนภูมิหรือรูปสามมิติซึ่งเป็นตัวแทนของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลักการหรือแนวคิด 4) เป็นชุดของปัจจัยตัว

แปรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันซึ่งรวมตัวกันเป็นตัวประกอบและเป็นสัญลักษณ์ทางระบบสังคม อาจจะเขียนออกมาเป็นสูตรทางคณิตศาสตร์หรือบรรยายเป็นภาษาก็ได้

Thinkexist (2008) ได้ให้ความหมายของคำว่ารูปแบบ (Model) ไว้ว่าเป็นแบบจำลองระบบ การปฏิบัติงานหรือแบบแปลนของการก่อสร้างที่วาดไว้ล่วงหน้าหรือสิ่งของที่เป็นตัวแทนแสดงความคิด ของสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหรือสิ่งที่เตรียมเอาไว้ล่วงหน้า อาร์ดิกชันนารี (Ardictionary, 2008) ได้นิยามความหมายของ (Model) ว่าหมายถึงแบบจำลองที่เป็นสัดส่วนหรือเป็นประเภทเดียวกันกับของ จริงหรือสัญลักษณ์ของการเป็นตัวแทนสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่คาดว่าจะเกิดในอนาคตหรือแบบแผนของสิ่งที่ เตรียมไว้

การให้ความหมายของรูปแบบ (Model) ในหนังสือ Encyclopedia of Psychology and Education ไว้ 2 ความหมายดังนี้

1. รูปแบบ คือ รูปย่อของความจริงของปรากฏการณ์ซึ่งแสดงด้วยข้อความจำนวนหรือ ภาพโดยการลดทอนเวลาและเทศะทำให้เข้าใจความจริงของปรากฏการณ์ได้ดียิ่งขึ้น
2. รูปแบบ คือ ตัวแทนของการใช้แนวความคิดของโปรแกรมที่กำหนดเฉพาะ

สารานุกรมสแตนฟอร์ดด้านปรัชญา (Stanford Encyclopedia of Philosophy, 2006) ได้ให้ความหมายของรูปแบบในลักษณะสอดคล้องกับการให้ความหมายของ Good ว่ารูปแบบเป็นระบบ หรือโครงสร้างที่ถูกสร้างขึ้นมาจากทฤษฎีทั่วไปเพื่อพรรณนาและอธิบายปรากฏการณ์นั้น ๆ

Husen and Postlethwaite (1994) ได้ให้ความหมายว่ารูปแบบคือโครงสร้างที่ถูกนำเสนอ เพื่อใช้วินิจฉัยความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบที่สร้างมาจากเหตุการณ์การหยั่งรู้ด้วยวิธีการอุปมา อุปมัยหรือได้มาจากทฤษฎีรูปแบบจึงไม่ใช่ทฤษฎี

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า รูปแบบ หมายถึงสิ่งที่แสดงโครงสร้างทางความคิดที่สร้างหรือพัฒนาขึ้น เพื่อแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งให้เข้าใจง่ายขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

2. ประเภทของรูปแบบ

รูปแบบมีหลายประเภทด้วยกันซึ่งนักวิชาการด้านต่าง ๆ ก็ได้จัดแบ่งประเภทต่างกันอย่างออกไป สำหรับรูปแบบทางการศึกษาและสังคมศาสตร์นั้น (Keeves, 1988) ได้แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. Analogue Model เป็นรูปแบบที่ใช้การเทียบเคียงปรากฏการณ์ซึ่งเป็นรูปธรรมเพื่อให้ เข้าใจในปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรมเช่นรูปแบบในการทำนายจำนวนนักเรียนที่จะเข้าสู่ระบบโรงเรียน ซึ่งอนุมานแนวคิดมาจากการเปิดน้ำเข้าและปล่อยน้ำออกจากถังนักเรียนที่จะเข้าสู่ระบบเปรียบเทียบกับ น้ำที่เปิดออกจากถัง ดังนั้นนักเรียนที่คงอยู่ในระบบจึงเท่ากับนักเรียนที่เข้าสู่ระบบลบด้วยนักเรียนที่ ออกจากระบบ เป็นต้น

2. Semantic Model เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อในการบรรยายหรืออธิบาย ปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยภาษาแผนภูมิหรือรูปภาพเพื่อให้เห็นโครงสร้างทางความคิดองค์ประกอบและ

ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์นั้น ๆ เช่นรูปแบบการสอนของJoyce and Well, 1985

3. Mathematical Model เป็นรูปแบบที่ใช้สมการทางคณิตศาสตร์เป็นสื่อในการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ รูปแบบประเภทนี้นิยมใช้กันในสาขาจิตวิทยาและศึกษาศาสตร์รวมทั้งการบริหารการศึกษาอีกด้วย

4. Causal Model เป็นรูปแบบที่พัฒนามาจากเทคนิคที่เรียกว่า Path Analysis และหลักการสร้าง Semantic Model โดยการนำเอาตัวแปรต่าง ๆ มาหาความสัมพันธ์กันเชิงเหตุและผลที่เกิดขึ้น เช่น The Standard Deprivation Model ซึ่งเป็นรูปแบบที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสภาพทางเศรษฐกิจและสภาพทางสังคมของบิดามารดา และสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่บ้านและระดับสติปัญญาของเด็ก เป็นต้น

Bardo & Hardman (1982) นักนิเวศวิทยาคนสำคัญได้แบ่งประเภทของรูปแบบด้วยการอธิบายลักษณะจากลักษณะของเมืองออกเป็นรูปแบบที่อธิบายโดยพื้นที่นั้นเป็นจุดมุ่งหมายในการบรรยายลักษณะของเมืองว่ามีลักษณะเช่นไร เช่น Concentric Zone Model และ Social Area Analysis Model เป็นต้นสำหรับรูปแบบที่ใช้อธิบายคุณลักษณะของประชากรเมืองนั้นเป็นรูปแบบที่เสนอแนวคิดในการอธิบายเกี่ยวกับลักษณะของประชากรเมืองต่าง ๆ เช่น Residential Segregation Model เป็นต้น

Joyce and Well (1985) ได้ศึกษาและจัดแบ่งประเภทของรูปแบบตามแนวคิดหลักการหรือทฤษฎีซึ่งเป็นพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบนี้ ๆ และได้แบ่งกลุ่มรูปแบบการสอนเอาไว้ 4 รูปแบบคือ

1. Information-Processing Models เป็นรูปแบบการสอนที่ยึดหลักความสามารถในกระบวนการประมวลข้อมูลของผู้เรียนและแนวทางในการปรับปรุงวิธีการจัดการกับข้อมูลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. Personal Models รูปแบบการสอนที่จัดไว้ในกลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับปัจเจกบุคคลและการพัฒนาบุคคลเฉพาะรายโดยมุ่งเน้นกระบวนการที่แต่ละบุคคลจัดระบบปฏิบัติต่อสรรพสิ่ง (Reality) ทั้งหลาย

3. Social Interaction Models เป็นรูปแบบที่ให้ความสำคัญกับความสัมพัทธ์ระหว่างบุคคลและบุคคลต่อสังคม

4. Behavior Models เป็นกลุ่มของรูปแบบการสอนที่ใช้อรรถศาสตร์ด้านพฤติกรรมศาสตร์เป็นหลักในการพัฒนารูปแบบจุดเน้นที่สำคัญคือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่สังเกตได้ของผู้เรียนมากกว่าการพัฒนาโครงสร้างจิตวิทยาและพฤติกรรมที่ไม่สามารถสังเกตได้

Steiner (1988) รูปแบบแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ 1) รูปแบบเชิงปฏิบัติ (Prectcal Model or Model-of) รูปแบบประเภทนี้เป็นแบบจำลองทางกายภาพ เช่น แบบจำลองรถยนต์เครื่องบินจำลอง 2) รูปแบบเชิงทฤษฎี (Theoretical Model or Model-of) เป็นแบบจำลองที่

สร้างขึ้นจากกรอบความคิดที่มีทฤษฎีเป็นพื้นฐานตัวทฤษฎีเองไม่ใช่รูปแบบหรือแบบจำลองเป็นตัวช่วยให้เกิดรูปแบบที่มีโครงสร้างต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กัน

Bardo and Hartman (1982) นักนิเวศวิทยาคนสำคัญท่านหนึ่งได้ให้ทัศนะที่น่าสนใจไว้อีกแนวหนึ่งซึ่งเป็นแนวคิดหรือทฤษฎีพื้นฐานในการกำหนดรูปแบบโดยแบ่งประเภทของรูปแบบด้วยการอธิบายลักษณะจากลักษณะของเมืองออกเป็นรูปแบบที่อธิบายโดยลักษณะพื้นที่และรูปแบบที่อธิบายโดยลักษณะของประชากรรูปแบบที่ใช้ในการอธิบายโดยพื้นที่นั้นมีจุดมุ่งหมายในการบรรยายลักษณะของเมืองว่าลักษณะอย่างไร เช่น Concentric Zone Model และ Social Area Analysis model เป็นต้น สำหรับรูปแบบที่ใช้อธิบายโดยคุณลักษณะของประชากรนั้นเป็นรูปแบบที่เสนอแนวคิดในการอธิบายเกี่ยวกับลักษณะของประชากรของเมืองต่าง ๆ เช่น Residential Segregation Model และ Group Location Model เป็นต้น

ตามความคิดของสไตเนอร์ (Steiner, 1988) รูปแบบแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. รูปแบบเชิงปฏิบัติ (Practical Model or Model-of) รูปแบบประเภทนี้เป็นแบบจำลองทางกายภาพเช่นแบบจำลองรถยนต์เครื่องบินภาพจำลอง

2. รูปแบบเชิงทฤษฎี (Theoretical Model or Model-of) เป็นแบบจำลองที่สร้างขึ้นจากกรอบความคิดที่มีทฤษฎีเป็นพื้นฐานตัวทฤษฎีเองไม่ใช่รูปแบบหรือแบบจำลองเป็นตัวช่วยให้เกิดรูปแบบที่มีโครงสร้างต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันรูปแบบตามความคิดเห็นของคีฟ (Keeves, 1988) จำแนกออกได้เป็น 5 รูปแบบคือ

2.1 รูปแบบคล้าย (Analogue Models) คือ เป็นรูปแบบที่มีความสัมพันธ์กับระบบกายภาพมักเป็นรูปแบบที่ใช้ในวิทยาศาสตร์กายภาพเป็นรูปแบบที่นำไปใช้อุปมากับสิ่งอื่นได้ เช่น รูปแบบจำลองระบบสุริยะที่เกิดขึ้นจริงธนาคารจำลองกับระบบธนาคารที่เป็นจริงแบบจำลองการผลิตกับการผลิตจริง เป็นต้น

2.2 รูปแบบที่อธิบายความหมายหรือให้ความหมาย (Semantic Models) คือ เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาในการบรรยายลักษณะของรูปแบบชนิดนี้จะใช้วิธีการอุปมาในการพิจารณาด้วยภาษามากกว่าที่จะใช้วิธีอุปมาในการพิจารณาด้วยโครงสร้างกายภาพ

2.3 รูปแบบที่มีลักษณะเป็นแผนภูมิแบบแผนหรือโครงการ (Schematic Models)

2.4 รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical Models) คือ เป็นรูปแบบที่กำหนดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบในรูปสมการหรือฟังก์ชันทางคณิตศาสตร์

2.5 รูปแบบเชิงเหตุผล (Causal Models) คือ เป็นรูปแบบที่มีโครงสร้างเป็นสมการเชิงเส้นที่ประกอบด้วยตัวแปรสัมพันธ์กันเป็นเหตุและผลมีการทดสอบสมมุติฐานผลของรูปแบบจากลักษณะการแบ่งประเภทของรูปแบบของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า การแบ่งประเภทของรูปแบบตามแนวคิดที่หนึ่งนั้นบอกให้ทราบถึงลักษณะการเขียนรูปแบบที่มีลักษณะส่วนการแบ่ง

ประเภทของรูปแบบในแบบที่สองและสามนั้นเป็นการแบ่งประเภทของรูปแบบตามแนวคิดพื้นฐานในการเสนอรูปแบบในการบรรยายอธิบายปรากฏการณ์นั้น ๆ เป็นหลัก

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า รูปแบบมีหลายประเภทด้วยกันเป็นสิ่งที่สร้างและพัฒนาขึ้นของแต่ละสาขาก็มีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไปเช่นรูปแบบทางการศึกษาและสังคมศาสตร์ได้แบ่งออกเป็นรูปแบบที่ใช้การอุปมาอุปไมยเทียบเคียงปรากฏการณ์ซึ่งเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างความเข้าใจในปรากฏการณ์ที่เป็นนามธรรม รูปแบบที่ใช้ภาษาสื่อในการขยายหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยภาษาแผนภูมิรูปภาพรูปแบบที่ใช้สมการทางคณิตศาสตร์เป็นสื่อในการแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ และรูปแบบที่นำเอาตัวแปรต่าง ๆ มาสัมพันธ์กันเชิงเหตุและผลที่เกิดขึ้นเป็นต้น

3. การทดสอบและการตรวจสอบรูปแบบ

จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการสร้างรูปแบบก็เพื่อทดสอบหรือตรวจสอบรูปแบบนั้นด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์การตรวจสอบรูปแบบมีหลายวิธีซึ่งอาจใช้การวิเคราะห์จากหลักฐานเชิงคุณลักษณะ (Qualitative) และเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยที่การตรวจสอบรูปแบบจากหลักฐานเชิงคุณลักษณะอาจใช้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบส่วนการตรวจสอบโมเดลจากหลักฐานเชิงปริมาณใช้เทคนิคทางสถิติซึ่งการตรวจสอบรูปแบบควรตรวจสอบคุณลักษณะ 2 อย่าง (อุทุมพรจามรมาน, 2541) คือ

1. การตรวจสอบความมากน้อยของความสัมพันธ์ความเกี่ยวข้องเหตุผลระหว่างตัวแปร
2. การประมาณค่าพารามิเตอร์ของความสัมพันธ์ดังกล่าวซึ่งการประมาณค่านี้สามารถประมาณข้ามกาลเวลากลุ่มตัวอย่างหรือสถานที่ได้ (Across Time, Samples, Sites) หรืออ้างอิงจากกลุ่มตัวอย่างไปหาประชากรก็ได้ โดยผลการตรวจสอบนำไปสู่คำตอบ 2 ข้อ คือการสร้างรูปแบบใหม่หรือการปรับปรุงหรือพัฒนารูปแบบเดิม

Eisner (1976) ได้เสนอแนวคิดการตรวจสอบโดยการใช้ผู้ทรงคุณวุฒิในบางเรื่องที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าการวิจัยในเชิงปริมาณโดยเชื่อว่าการรับรู้ที่เท่ากันนั้นเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้รู้และได้เสนอแนวคิดการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิไว้ดังนี้

1. การประเมินโดยแนวทางนี้มีได้เน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามรูปแบบการประเมินแบบอิงเป้าหมาย (Goal-Based Model) การตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้เกี่ยวข้องตามรูปแบบการประเมินแบบสนองตอบ (Responsive model) หรือกระบวนการการวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่นำมาพิจารณาซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไปแต่อาจจะผสมผสานปัจจัยในการพิจารณาต่าง ๆ เข้าด้วยกันตามการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพประสิทธิภาพหรือความเหมาะสมของสิ่งที่ทำการประเมิน
2. รูปแบบการประเมินที่เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในเรื่องที่จะประเมินโดยที่พัฒนามาจากรูปแบบการวิจารณ์งานศิลป์ที่มีความละเอียดลึกซึ้งและต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้ตัดสินเพราะเป็นการวัดคุณค่า ซึ่งไม่อาจประเมินด้วยเครื่องวัดใด ๆ ได้จะต้องใช้ความรู้ความสามารถ

ของผู้ประเมินอย่างแท้จริงต่อมาได้มีการหาแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้ในทางการศึกษาระดับสูงในวงการอุดมศึกษามากขึ้นในสาขาเฉพาะที่ต้องอาศัยผู้รู้ผู้เล่นในเรื่องนั้นจริง ๆ มาเป็นผู้ประเมินผลทั้งนี้เพราะองค์ความรู้เฉพาะสาขานั้นผู้ที่ศึกษาเรื่องนั้นจริง ๆ จึงจะทราบและเข้าใจอย่างลึกซึ้ง

3. รูปแบบที่ใช้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมินโดยให้ความเชื่อถือถือว่าผู้ทรงคุณวุฒินั้นมีความเที่ยงธรรมและมีคุณพินิจพิจารณาที่ดีทั้งนี้มาตรฐานและเกณฑ์พิจารณาต่าง ๆ นั้นจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒิเอง

4. เป็นรูปแบบที่ยอมให้ความยืดหยุ่นของกระบวนการทำงานของผู้ทรงวุฒิตามอัธยาศัยและความถนัดของผู้ทรงวุฒิแต่ละคนนับตั้งแต่การกำหนดประเด็นพิจารณาการบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการการเก็บรวบรวมการประมวลผลการวินิจฉัยข้อมูลตลอดจนวิธีการนำเสนอทั้งนี้การเลือกผู้ทรงวุฒินั้นจะต้องเน้นที่ประสบการณ์วิชาชีพและการเป็นที่น่าเชื่อถือ (High Credit) ของวิชาชีพนั้นเป็นสำคัญ

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่าการทดสอบและตรวจสอบรูปแบบ โดยอาศัยหลักฐานเชิงคุณลักษณะอาจใช้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบส่วนการตรวจสอบโมเดลจากหลักฐานเชิงปริมาณใช้เทคนิคทางสถิติ

4. การพัฒนารูปแบบ

เตือนใจ รักษาพงษ์ (2551) ได้อธิบายถึงการพัฒนารูปแบบมี 4 ประการ

1. ควรประกอบด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้างมากกว่าความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงแบบธรรมดา
2. ควรใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้นจากการใช้รูปแบบที่สามารถตรวจสอบได้โดยการสังเกตและหาข้อสนับสนุนด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้
3. ควรจะต้องระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษา
4. ควรเป็นเครื่องมือในการสร้างโมทัศน์และสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะใหม่

บุญชุม ศรีสะอาด (2543) ได้กล่าวถึงขั้นตอนพัฒนารูปแบบมี 4 ขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง
2. การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ
3. การตรวจสอบหรือทดสอบรูปแบบ
4. การแก้ไขและพัฒนาให้สมบูรณ์

Willer (1967) ได้กำหนดการพัฒนารูปแบบไว้ 2 ขั้นตอนคือ การสร้างรูปแบบ และการพัฒนารูปแบบ ซึ่ง สมาน อัครวุฒิ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาแบบการบริหารการประถมศึกษา ระดับจังหวัดโดยมีการพัฒนา ดังนี้

1. การศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับหลักการ และข้อมูลพื้นฐานประกอบการสร้างรูปแบบด้วยการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ
2. การสร้างรูปแบบขั้นต้น ด้วยการจัดทำร่างรูปแบบจากข้อมูล ที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์เอกสาร งานวิจัยและข้อสรุปที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิ

3. ประมวลความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับรูปแบบ ด้วยการพัฒนาความสอดคล้อง ความเหมาะสม ของรูปแบบและความเป็นไปได้ในเชิงปฏิบัติ

4. การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนารูปแบบที่สมบูรณ์

ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า การศึกษาองค์ความรู้และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ การตรวจสอบหรือทดสอบรูปแบบ และการแก้ไขและพัฒนาให้สมบูรณ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

ประภาพร สิงห์ทองและทัตษกร ศรีสุข.(2564) ศึกษาการศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศกรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-30 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษามัธยมศึกษา อาชีพเกษตรกร/รับจ้าง รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่สำคัญมากที่สุดคือความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือ รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งค่าเท่ากันกับการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยการให้บริการทั้ง 5 ด้าน มีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ ด้านที่มีผลมากที่สุดคือรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านที่รองลงมาคือ ความเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ซึ่งมีค่าเท่ากับการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ สรุปผลการวิจัยได้ว่าแนวทางการ พัฒนาคูณภาพการบริการสู่ความเป็นเลิศคือผู้ให้บริการควรรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการด้วยจิตบริการ ไม่เลือกปฏิบัติ ทำให้ผู้ใช้บริการเชื่อถือไว้วางใจโดยให้บริการภายในเวลาที่กำหนดไว้ เมารถตอบสนองผู้รับบริการโดยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและสร้างความเชื่อมั่นต่อ ผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการต้องมีความรู้ที่เชื่อถือได้ รวมถึงการอำนวยความสะดวก ด้านที่ตั้งสถานบริการที่ใกล้กับส่วนราชการอื่น ๆ ด้วย

เดชชาติ โกพลรัตน์. (2563) ศึกษาการพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการ โรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการจำเป็นจากการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน และอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความต้องการจำเป็น ลำดับที่ 1 ด้านการเข้าถึงลูกค้าและการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ($PNI^{Modified} = 12$) ลำดับที่ 2 ความปลอดภัย ($PNI^{Modified} = 0.11$) ลำดับที่ 3 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($PNI^{Modified} = 0.10$) ลำดับที่ 4 การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของผู้ให้บริการ และความมีน้ำใจ ความสุภาพอ่อนโยน ($PNI^{Modified} = 0.08$) และลำดับที่ 5 ด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจและการตอบสนองลูกค้า ($PNI^{Modified} = 0.07$) 2) การพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้า

ผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ความต้องการเป็นคนสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ด้านการเข้าถึงลูกค้า (2) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก 3 กิจกรรม (3) ด้านความปลอดภัยมาพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าของโรงแรมราคาประหยัด โดยนำมาจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกับพนักงาน

สัมพันธ์ อินปาน.(2562) ศึกษา แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตดินแดง ผลการศึกษาวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตดินแดงส่วนใหญ่ เห็นว่าแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตร ประจำตัวประชาชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแนวทางการ พัฒนาการบริหารความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตร ประจำตัวประชาชน ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยเพศ อายุ อายุงาน และรายได้ต่อเดือนไม่มีผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน

นราธิป แนวคำดี (2562) ศึกษาการบริหารแรงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ: กรณีศึกษา โรงแรมและรีสอร์ทในพื้นที่อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า (1) การบริหารแรงงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในอุตสาหกรรมบริการ ได้รับอิทธิพลรวมเชิงบวกจากปัจจัยการจัดการนโยบาย (8,465) ปัจจัยการจูงใจพนักงาน (6 - 461) ปัจจัยเทคโนโลยีการบริการ (311) ในขณะที่ปัจจัยเชิงสาเหตุปัจจัยการจูงใจพนักงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน (3254) และ การจัดการนโยบาย (8 - 445) ปัจจัยเทคโนโลยีการบริการ B-331) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน B-210) และ การจัดการนโยบาย (B-217) (2) การบริหารแรงงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในอุตสาหกรรมบริการ ใน พื้นที่อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีเฉพาะที่เหมาะสมกับการ ทำงานขององค์กร การประชุมร่วมเพื่อวางแผนเพื่อให้ทุกคนมีส่วนร่วมและสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล อีกทั้งสร้างวัฒนธรรมองค์การร่วมกัน โดยมีแนวคิดที่ยึดลูกค้าเป็นสำคัญทั้งลูกค้าภายนอกและภายใน ให้ปฏิบัติงาน

มงคล ปานศรี (2562) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศไทย ด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง ผลจากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ระหว่าง 20-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ปริญญาโท สถานภาพโสด อาชีพนักเรียน นักศึกษา รายได้อยู่ระหว่าง 10,001-30,000 บาทต่อเดือน ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศไทยด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ใน ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก คือ ด้านการให้บริการ รองลงมาด้านเวลา ด้านพนักงาน ด้านความปลอดภัย และด้านสถานและสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ

ขวัญชนก สุวรรณพงษ์ (2561) ศึกษาาระดับคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต เพื่อศึกษาพฤติกรรมการท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ ผลการศึกษา พบว่า 1) นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 35-44 ปี มีสัญชาติไทย มีสถานภาพสมรส มีรายได้ น้อยกว่า 10,000 บาท มีอาชีพนักเรียนและนักศึกษา ปีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีวัตถุประสงค์การเดินทางแบบให้รางวัลตัวเอง นิยมใช้บริการบริษัทนำเที่ยว ผู้ร่วมเดินทางคือเพื่อน ยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง คือ รถเช่า ค่าใช้จ่ายด้านที่พักในแต่ละครั้งต่อคืนคือ 2,001-3,000 บาท ช่วงเวลาที่เดินทาง คือเดือนตุลาคม-ธันวาคม ช่องทางการรับทราบข้อมูลทางการ เข้าพักคือสังคมออนไลน์ และประเภทของโรงแรมที่เข้าพัก คือโรงแรมระดับ 2 ดาว 2) คุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ตามการรับรู้ของนักท่องเที่ยว ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีคุณภาพลำดับแรกคือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาคือการตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว ด้านการให้ความมั่นใจ ด้านความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ ตรงตามเวลาที่ได้ กำหนด และด้านการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ 3) คุณภาพการบริการที่คาดหวัง ของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคุณภาพที่คาดหวังลำดับแรกคือความเป็นรูปธรรมของบริการ รองลงมาคือ ความน่าเชื่อถือหรือไว้วางใจได้ การตอบสนอง ความต้องการได้อย่างรวดเร็ว การให้ความมั่นใจ และการเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ ตามลำดับ 4) นักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการ บริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต ไม่แตกต่างกัน ส่วนนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ ที่มีเพศต่างกัน มีสัญชาติต่างกัน มีสถานภาพต่างกัน และมีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต มีความสัมพันธ์แบบ ไปในทางเดียวกันกับความคาดหวังของนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต

วิจิตรา พลสำโรง (2561) ศึกษาความพึงพอใจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น ผลวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 381 คน เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.66 เพศชาย ร้อยละ 49.34 มีอายุ 51 - 60 ปี ร้อยละ 26.25 อายุ 41 - 50 ปี ร้อยละ 20.47 อายุมากกว่า 60 ปี ร้อยละ 20.47 อายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 17.06 อายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 9.19 และอายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 6.56 มีการระดับประถมศึกษา ร้อยละ 0.03 มัธยมศึกษาตอนปลาย/อาชีวศึกษา ร้อยละ 21-26 มัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 20.47 และอุดมศึกษา เทียบเท่า ร้อยละ 10.24 มีอาชีพรับจ้าง/เกษตรกร และเกษตรกร ร้อยละ 63.78 ค้าขาย/กิจการส่วนตัว ร้อยละ 20.73 นักเรียน นักศึกษา ร้อยละ 9.97 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 5.51 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล หนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เพื่อพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ในแต่ ละด้านพบว่า 1) ด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ด้านความสม่ำเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ด้านการอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ อยู่ในระดับมากที่สุด 5) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง ดังนี้ 1) ด้านความเสมอภาค ควรปรับปรุงเรื่องของเจ้าหน้าที่ควรใช้วาจาที่สุภาพ และเหมาะสมมากกว่านี้ ร้อยละ 0.52 2) ด้านความสม่ำเสมอ ควรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการมากกว่านี้ และควรบริการด้วยความเต็มใจ ร้อยละ 0.79 3) ด้านการอำนวยความสะดวก ต้องการให้สร้างห้องน้ำเพิ่ม ควรมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดบริเวณห้องน้ำบริเวณทางเข้า ด้านหน้าของโรงพยาบาลมีความคับแคบเกินไปควรมีไฟส่องสว่างด้านหน้าโรงพยาบาล ควรให้ความสำคัญในเรื่องของความสะอาดของเครื่องมือที่ใช้ในการรักษาให้มากกว่านี้ เครื่องมือ และอุปกรณ์ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถรักษาผู้ป่วยในรายกรณีได้ และอยาก ให้เพิ่มเครื่องมือและอุปกรณ์ ให้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ร้อยละ 3.67 4) ด้านการดูแลเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ควรมีความรู้ความสามารถ ในการให้คำแนะนำผู้ป่วยมากกว่านี้ ร้อยละ 0.25

สุดารัตน์ บัวเนียม. (2561) ศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียน อำเภอตามมาตรฐานอำเภออียัม ของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ผลการวิจัยพบว่า 1) ประสิทธิภาพ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภออียัมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($=4.38$, $S.D.=0.544$) และ 2) ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตาม มาตรฐานอำเภออียัมของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทรงกลด บ่อเกิด (2561) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การ บริหารส่วนตำบลวัง อำเภอเมืองจังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชน มีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมี ความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านการ ให้บริการที่ตรงเวลาประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ด้านการ ให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความ

เหมาะสม และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

ทรงยศ แก้วมงคล และคณะ (2561) ศึกษาสภาพการบริหารจัดการเครือข่ายโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า เครือข่ายโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตหนองจอกมีโครงสร้างในการบริหารจัดการเป็นแบบแนวราบปฏิบัติงานร่วมกันของเครือข่ายโรงเรียนในรูปแบบของความสมัครใจและมีความสามัคคี จัดทำโครงการ/กิจกรรมที่ทำร่วมกันโดยจัดโครงการ/กิจกรรมที่สนับสนุนที่จะส่งผลให้ผลการเรียนของนักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น มีการใช้งบประมาณที่จำกัดอย่างมีประสิทธิภาพ ทำการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานในทุกชั้นตอนของกระบวนการบริหาร PDCA แล้วขยายผลความสำเร็จของเครือข่ายหลายรูปแบบโดยใช้หลักการ 4CS และปัญหาที่พบในเครือข่ายเป็นเรื่องการขาดบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะทาง และงบประมาณซึ่งเครือข่ายโรงเรียนสามารถแก้ไขโดยการช่วยเหลือซึ่งกันและกันจากโรงเรียนที่เป็นสมาชิกของเครือข่าย

น้ำลิน เทียมแก้ว (2560) ศึกษาการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผลการศึกษาพบว่า 1) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคามโดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($X = 4.06$) ด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรกคือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ($X = 4.21$) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($X = 4.07$) ด้านประชาสัมพันธ์ ($X = 4.04$) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ ($X = 3.92$) 2) ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านทรัพยากร สารสนเทศ ควรจัดซื้อหนังสือหรือจำนวนเล่ม (Copy) ให้เพียงพอกับความต้องการ ควรเพิ่มหนังสือใหม่ ทันสมัยมาให้บริการ และหนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย และควรจัดซื้อฐานข้อมูล Scopus ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ ควรแก้ไขระบบ VPN ปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือบนชั้น พัฒนาระบบการให้บริการให้มีความคล่องตัว ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น และต้องการให้สำนักวิทยบริการ จัดอบรมการใช้ฐานข้อมูลการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ตลอดปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรบางคน ยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ ระบบปรับอากาศไม่คอยเย็น แสงสว่างไม่เพียงพอบางจุดบริการ เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และระบบ WI-FI ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนิสิตให้ทราบอย่างทั่วถึง

ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์สาขาภาคเหนือ เขต 1 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และแสวงหาแนวทางการปรับปรุงการให้บริการแก่ผู้ให้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำ

เที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือเขต 1 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่เข้าร่วมการประมวลจำนวนทั้งหมด 297 คน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการ ด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One – way ANOVA ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 - 40 ปี อาศัยอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และรับบริการต่ออายุบัตร ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยย่อย 3 ปัจจัยมีความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย ได้แก่ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสาร ส่วนปัจจัยด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ ผลวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1 โดยจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา และประเภทการขอรับบริการที่แตกต่างกันไม่ส่งผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เสาวลักษณ์ ตีมัน (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า 2) ระดับการให้บ้านสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมมีค่าระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ ศิลปะวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตและการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา การให้บริการสาธารณะขององค์กรท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้ร้อยละ 46.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วสันต์ มณีวิหค (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุยอำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.สลุย อ.ท่าแซะ จ.ชุมพร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการเป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม

ด้านบริการที่ไวใจได้ ถูกต้องแม่นยำ ด้านให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญ แก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความมุ่งมั่น เต็มใจในการให้บริการตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ และระยะเวลาอยู่อาศัยที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.สลุย อ.ท่าแพะ จ.ชุมพรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐาน ส่วนประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ และระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต.สลุย อ.ท่าแพะ จ.ชุมพรไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ผลจึงไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ผู้วิจัยเห็นควรมีการแนะนำเจ้าหน้าที่ให้มีความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ของตนให้ดีขึ้น ควรจัดฝึกอบรม สัมมนา หรือทัศนศึกษาดูงานต่าง ๆ เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ควรได้บอกให้เจ้าหน้าที่ได้ชี้แจงรายละเอียดทุกครั้งในการให้บริการต่อประชาชน อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ อย่างถ้วนถี่ และเจ้าหน้าที่ควรยึดถือแนวปฏิบัติเป็นในแนวทางเดียวกัน ไม่แบ่งชั้นแบ่งยศ หรือคนที่รู้จักสนิทสนมกว่ากัน

วิเนตร สุขสวัสดิ์เสรีกุล.(2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สมรสแล้ว จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น อาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ประมาณ 20,001-25,000 บาทต่อเดือนและใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีมาแล้ว 2 ครั้ง ส่วนความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของที่ดินชลบุรี พบว่า ทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ยกเว้นด้านคุณภาพการให้บริการฯ และด้านบริหารจัดการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ที่อยู่ในระดับมากและเรียงลำดับความพึงพอใจรายด้านจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อุปกรณ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านบริหารจัดการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีและด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมของสำนักงานที่ดินตามลำดับ สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ในขณะที่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและจำนวนครั้งที่มาใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ดังนั้น ผลการวิจัยนี้ สรุปได้ว่า หลังจากที่มีนโยบายการปรับปรุงและพัฒนา การบริหารจัดการด้านการบริการของกรมที่ดินแล้ว นำไปสู่การปฏิบัติ ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการพึงพอใจค่อนข้างสูง และผลการศึกษาสรุปได้ว่า ไม่ว่าจะประชาชนที่มาใช้บริการจะมีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ แตกต่างกันได้ได้รับการบริการที่ไม่แตกต่างกัน หรือได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน ยกเว้นอายุ ที่อาจมีปัจจัยเกี่ยวกับความเข้าใจข้อมูลที่สื่อสารและการรับฟังที่แตกต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจต่างกัน

ภัทรปภา จิรภาสขยง (2559) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการดำเนินงานในการให้บริการประชาชนของสำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร (การให้บริการรับจดทะเบียนผู้รับจ้างเหมางานก่อสร้างของกรุงเทพมหานคร) เน้นการให้บริการตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการจดทะเบียนผู้รับจ้างเหมางานก่อสร้างของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2535 โดยต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในงานรับจดทะเบียนเป็นผู้รับเหมาฯ ตามคู่มือประชาชนในมาตรา 10 แห่ง พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เน้นการให้บริการอย่างเสมอภาค ซึ่งการให้บริการดังกล่าวในรูปแบบเดิมนั้น ยังมีความล่าช้า ใช้ระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตเป็นจำนวนหลายวัน และยังไม่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ซึ่งยังไม่ตอบโจทย์การให้บริการคุณภาพที่ประชาชนมุ่งหวังที่จะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วจากภาครัฐ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ พบว่ามีปัญหา 4 ด้าน คือ 1) ด้านจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 2) ด้านงบประมาณ 3) ด้านการวางแผนการพัฒนาที่ดี ขาดการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพ และ 4) ด้านการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ส่วนข้อเสนอแนะจากการวิจัย พบว่า 1) ควรมีการปรับแนวคิด และทัศนคติให้พร้อมรับการพัฒนาอยู่เสมอ 2) สนับสนุนให้มีการร่วมมือกันของเจ้าหน้าที่ให้มีส่วนช่วยในการพัฒนาระบบการให้บริการ พร้อมทั้งมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งทักษะ ความรู้และประสบการณ์ และมีการสร้างองค์ความรู้ให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย 3) สร้างแรงจูงใจ ในการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการประชาชน ให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความพร้อม และมีความต้องการในการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เช่น การชมเชย การให้รางวัลต่าง ๆ การสร้างแรงจูงใจ และ 4) มีการประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงาน และเพื่อเป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

ปิยณัฐ จันท์เกิด (2559) ศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ พบว่าการให้บริการของเทศบาลนคร นครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ มีคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของ ประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการด้านการให้ความ เชื่อมั่นต่อผู้บริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พรเพ็ญ อารีกิจ (2558) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับ ผู้รับบริการเพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติที่ดีในการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ผลการวิจัยพบว่า 1) ข้อมูลพื้นฐานและสภาพการณ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการของ โรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุขพยาบาลควรมีคุณธรรม จริยธรรม และคำนึงถึงผู้ป่วยเป็น ศูนย์กลาง ในการให้การพยาบาลส่วนผู้รับบริการควรมีความเห็นใจ และปฏิบัติตามคำแนะนำต่าง ๆ ด้วยความเคารพกฎระเบียบของโรงพยาบาล 2) ได้รูปแบบชื่อว่า “PICT Model” ประกอบด้วย (1) พยาบาลกับผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น(P=Participation) (2) พยาบาล กับผู้รับบริการมีการบูรณาการการปฏิสัมพันธ์ที่ดีมาไว้ร่วมกัน (I=Integration) (3) พยาบาลกับ ผู้รับบริการมีการประสานความร่วมมือที่ดีต่อกัน (C=Coordination) และ(4)การฝึกการปฏิบัติกิจกรรม การพยาบาลต่าง ๆ ร่วมกัน (T=Training) 3) ผลการทดลองใช้รูปแบบพบว่ากลุ่มเป้าหมายมีผลสัมฤทธิ์ การเรียนรู้หลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประโยชน์ที่ได้จากการ อบรมคือได้มิตรภาพความเป็นกัลยาณมิตร และได้แนวทางการพัฒนาการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่าง พยาบาลกับผู้รับบริการของโรงพยาบาลศูนย์สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และ 4) ผลการประเมินและ ถอดบทเรียนรูปแบบพบว่าผู้ร่วมกิจกรรมพึงพอใจรูปแบบทุกด้านในระดับมากและถอดบทเรียนได้ 4 บทเรียนคือ (1) การมีส่วนร่วมที่มีพลังมาจากสมาชิกทุกคนที่เข้ามาช่วยร่วมกันในการขับเคลื่อน กระบวนการพัฒนา สามารถทำให้กิจกรรมเดินหน้าสู่ความสำเร็จได้ (2) การพัฒนารูปแบบในช่วงแรก ควรเป็นแบบค่อยเป็นค่อยไปตามกระบวนการ โดยมุ่งไปสู่การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างพยาบาลกับ ผู้รับบริการที่ยั่งยืน (3) การจัดการความรู้ของกลุ่มจากการเสวนากลุ่มย่อย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดประชุมสนทนาเสนอทำให้เกิดการเปลี่ยนผ่านความรู้ทั้งตัวพยาบาลและผู้รับบริการ จนเกิดผลสำเร็จ แห่งการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการและ (4) ผลของการดำเนินกิจกรรมที่ได้ คือมีการขับเคลื่อนกิจกรรมการเรียนรู้และการปฏิบัติต่าง ๆ อย่างชัดเจน สามารถใช้เป็นแนวทางให้แก่ โรงพยาบาลศูนย์อื่น ๆ ในลักษณะของการถ่ายทอดความรู้ ขยายแนวคิดและพัฒนากิจกรรมเพื่อการ ปฏิบัติร่วมกันต่อไปได้

เดือนเพ็ญ นนทะวงษ์.(2554) ศึกษาความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษานครพนมเขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนมเขต 1 ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจในการ บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตาม ความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและ ครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง 2) ความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามความ คิดเห็นของบริหารโรงเรียนและครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักเขตพื้นที่ การศึกษานครพนม เขต 1 โดยรวม แตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้บริหารโรงเรียนมีความพึง พอใจมากกว่าครู สอน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05 ด้านการนิเทศ ติดตามและ

ประเมินผลการจัดการศึกษา โดยครูสอนความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารโรงเรียน และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการบริหารบุคคล โดยบริหารโรงเรียนมีความพึงพอใจมากกว่าครูสอน ส่วนด้านอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน 3) ความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของบริหารโรงเรียนและครูสอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครพนม เขต จำแนกประเภทของโรงเรียน โดยรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.1 ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการส่งเสริมการจัดการศึกษา โดยบริหารโรงเรียนความพึงพอใจมากกว่า ครูสอน ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน 4) การวิจัยครั้งนี้เสนอแนะทางยกระดับความพึงพอใจในการ บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษานครพนม เขต 1 ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการ บริหารงานบุคคลและด้านนโยบายและแผน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Yler, K., & Hastings, N (2011 : 1-34) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้ บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือน วัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เพื่อตรวจสอบว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทรัพยากรห้องสมุดเสมือนหรือไม่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการห้องสมุดเสมือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนสหสัมพันธ์และสถิติเชิงพรรณนาผล การศึกษา พบว่า อายุ และเพศมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์ของห้องสมุด ปัจจัยหนึ่งที่มีประสบการณ์คอมพิวเตอร์ พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการห้องสมุดออนไลน์อยู่ในระดับมาก ด้านข้อเสนอแนะต้องการให้ปรับปรุงเกี่ยวกับพื้นที่ในการบริการโดยให้ผู้ดูแล ห้องสมุดสู่แนวทางในการพัฒนาเพื่อเพิ่มความตระหนักในการให้บริการห้องสมุดเน้นการปรับปรุงใน ระบบและเพิ่มความพึงพอใจของศึกษา

Bielen and Demoulin (2007: 46-49) ได้ศึกษาถึงกลยุทธ์เพื่อการตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับช่วงเวลา ที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการเช่นการเพิ่มบุคลากรการกระจายปริมาณผู้ใช้บริการไปอยู่ในช่วงที่มีความ ต้องการบริการน้อยโดยการนัดแต่อย่างไรก็ตามการนัดก็อาจจะทำให้เกิดปัญหาตามมาได้เช่นเดียวกัน ถ้าหากว่าผู้ใช้บริการนั้น ไม่สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วการให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและสามารถคาดการณ์ระยะเวลาของการรอคอยรวมทั้งการจัดสิ่งแวดล้อม เพื่อลดความตึงเครียดขณะที่รอคอย จะสามารถช่วยลดความตึงเครียดต่าง ๆ และช่วยลดความไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการที่เกิดขึ้นมาได้

เฮาวิท และคณะ (Howat, et al., 1995, p. D) ได้ศึกษาคูณภาพการบริการในมุมมองของ ลูกค้านักเรียนนักศึกษา และสวนสาธารณะ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้ามักจะแสดงให้เห็นจากการที่ ลูกค้ากลับเข้ามาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามลูกค้าไม่พึงพอใจมักจะบอกต่อสาธารณชนในทางลบ

การวิจัยนี้ใช้เครื่องมือ CSQ ในการตรวจสอบความคาดหวังของลูกค้า โดยเปรียบเทียบการรับรู้บริการในระดับที่ลูกค้าปรารถนา การวิจัยนี้อธิบายถึงเครื่องมือ CSQ ไปใช้ในการวัดคุณภาพการบริการของพนักงาน และสวนสาธารณะในด้านการบริการงานระบุถึงวิธีที่ใช้ในการสำรวจ และแนะนำว่าประโยชน์ที่จะได้รับการนำเครื่องมือนี้ไปใช้ขึ้นอยู่กับ การเก็บรวบรวมข้อมูล รวมทั้งคุณภาพในการวิเคราะห์ข้อมูลตามระเบียบวิธีวิจัยด้วย

ฟิทซ์เจอร์รัลด์ และดูแรนต์ (Fitzgerald & Durant, 1980, p. 45) ได้ทำการสำรวจในความคิดเห็นของประชาชนในมลรัฐเทนเนสซี ที่มีต่อบริการสาธารณะที่ได้รับ 5 ประเภท คือ บริการด้านตำรวจ การระงับอัคคีภัย การสาธารณสุข การศึกษา และการคมนาคม ภายใต้กรอบแนวคิดที่ว่าปัจจัยทางด้านภูมิหลังของประชาชน เช่น เชื้อชาติ รายได้ อายุ และขนาดของเมือง กับปัจจัยด้านทัศนคติ เช่น ทัศนคติที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายที่ตนเสียไปกับประโยชน์ที่ได้รับการบริการ โดยทั้งสองปัจจัยเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะที่ได้รับ และเป็นปัจจัยที่กำหนดความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีอิทธิพลในระบบการส่งมอบบริการด้วยสมมุติฐานที่ทั้งไว้ กล่าวคือในส่วนของตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วย เชื้อชาติ รายได้และอายุ เป็นตัวที่ทำให้เกิดทั้งคุณและโทษในสังคมอเมริกัน ทั้งนี้ คนผิวขาว คนจน และคนแก่ เป็นคนที่ถูกมองว่าถูกกีดกันในการได้รับสาธารณะ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนรวย และวัยรุ่น จึงมีความพอใจต่อสาธารณะสุขน้อย และจะต้องการมีส่วนร่วมในการให้บริการสาธารณะมากยิ่งขึ้น ส่วนขนาดของเมืองนั้น ถ้าหากเมืองใหญ่ขึ้น ความหนาแน่นความหลากหลายของผู้คนก็จะเพิ่มขึ้น ทำให้ต้องพึ่งพาการบริการสาธารณะมากขึ้น ประการต่อมาประชาชนที่มีความรู้สึกว่าหน่วยงานท้องถิ่นไม่มีความรับผิดชอบต่อพวกเขา ก็จะมี ความพึงพอใจน้อยและจะต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะเช่นกัน รวมทั้งประชาชนที่มีความรู้สึกกว่าตนเองได้รับการไม่คุ้มกับเงินภาษีที่เสียไป

โบว์แมน และนอร์แมน (Bouman & Norman, 1975, p. 9) ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่า การให้บริการสาธารณะโดยหน่วยงานของรัฐมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะโดยภาคเอกชน ประเด็นสำคัญที่ทำให้เกิดความแตกต่าง คือ คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการและลักษณะการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้ให้บริการในภาคเอกชนจะมีความกระตือรือร้นที่ดีกว่า มีแรงจูงใจสูงกว่าสวัสดิการ ตลอดจนมีความพอใจในงานสูงกว่าด้วย อีกทั้งด้านลักษณะการปฏิบัติงานสำหรับภาคเอกชนแล้วจะมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ดี มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการและไม่มีลักษณะของงานแบบประจำวัน

การสังเคราะห์องค์ประกอบการให้บริการ

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการข้างต้น คณะผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงการสังเคราะห์องค์ประกอบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

แนวคิด ที่	เจ้าของแนวคิดทฤษฎี/ผลงานวิจัย	องค์ประกอบ																			
		ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ด้านความน่าเชื่อถือ/ไว้วางใจ/ตรงเวลา/เชื่อมั่น	ด้านการเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการ	ด้านมีส่วนร่วมในการสร้างปฏิสัมพันธ์	ด้านการบูรณาการการปฏิสัมพันธ์ที่ดี	ด้านการประสานความร่วมมือที่ติดต่อกัน	ด้านผู้รับบริการได้เรียนรู้ร่วมกัน	ด้านการเข้าถึง/สะดวก/เสมอภาค	ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก	ด้านความปลอดภัย	ด้านการบริหารจัดการ	ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านบุคลากรให้บริการ	ด้านการบริการเชิงรุก	ด้านการรับมือเทคโนโลยี (SMART)	ด้านความลับใจ (AGILE)	ด้านความเป็นหนึ่งเดียว (ALIGNED)	ด้านคุณภาพการให้บริการ	ด้านการประชาสัมพันธ์	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
1	ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2561)	√	√	√																	
2	พรเพ็ญ อารีกิจ (2558)				√	√	√	√													
3	เดชชาติ โกพลรัตน์ (2563)								√	√	√										
4	สุดารัตน์ บัวเนียม (2561)											√	√	√	√						
5	สัมพันธ์ อินปาน (2562)														√	√	√				
6	วิเนตร สุขสวัสดิ์เสรีกุล (2549)											√	√	√					√		
7	เดือนเพ็ญ นนทะวงษ์ (2554)											√	√	√							
8	น้ำลิน เทียมแก้ว (2560)											√	√	√						√	√
9	ภัทรปภา จิรภาสขย้ง (2559)												√	√							
10	นราธิป แนวคำดี (2562)	√	√	√																	
11	ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560)											√	√	√							√
12	เสาวลักษณ์ ตีมัน (2560)		√	√							√										

ตารางที่ 2.1 แสดงการสังเคราะห์องค์ประกอบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

แนวคิด ที่	เจ้าของแนวคิดทฤษฎี/ผลงานวิจัย	องค์ประกอบ																			
		ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ด้านความน่าเชื่อถือ/ไว้วางใจ/ตรงเวลา/เชื่อมั่น	ด้านการเข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการ	ด้านมีส่วนร่วมในการสร้างปฏิสัมพันธ์	ด้านการบูรณาการการปฏิสัมพันธ์ที่ดี	ด้านการประสานความร่วมมือที่ดีต่อกัน	ด้านผู้รับบริการได้เรียนรู้ร่วมกัน	ด้านการเข้าถึง/สะดวก/เสมอภาค	ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่ยอมรับ	ด้านความปลอดภัย	ด้านการบริหารจัดการ	ด้านสถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านบุคลากรให้บริการ	ด้านการให้บริการเชิงรุก	ด้านการรับรู้โครงสร้าง (SMART)	ด้านความยืดหยุ่น (AGILE)	ด้านความเป็นหนึ่งเดียว (ALIGNED)	ด้านคุณภาพการให้บริการ	ด้านการประชาสัมพันธ์	ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
13	วิจิตรา พลสำโรงและคณะ (2561)							√						√							
14	มงคล ปานศรี (2562)		√							√	√	√	√								
15	ประภาพร สิงห์ทองและทัตษกร ศรีสุข (2564)		√	√		√															
16	วสันต์ มณีวิหค (2560)	√	√	√																	
17	ทรงกลด บ่อเกิด (2561)							√			√										
18	ทรงยศ แก้วมงคลและคณะ (2561)										√	√	√								
19	ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2559)	√	√	√																	
20	โบว์แมน แลชนอร์แมน (Bouman & Norman, 1975, p.9)							√											√		
21	เฮาวิท และคณะ (Howat, et al., 1995, p.D)																	√			
22	ฟิตซ์เจอร์รัลด์ และดูแรนด์ (Fitzweald & Durant, 1980, p. 45)		√		√																
23	Bielen and Demoulin (2007)		√								√										
24	Yler, K., & Hastings, N (2011)											√	√								
	รวม	4	9	6	2	1	2	1	5	1	2	10	8	9	2	1	1	1	2	2	2

องค์ประกอบหลัก ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ

1. ด้านการบริหารจัดการ (รูปธรรมของการบริการ/บริหารเชิงรุก/ผู้รับบริการเรียนรู้)
2. ด้านบุคลากรให้บริการ (การประสานความร่วมมือ/สร้างปฏิสัมพันธ์/ความเป็นหนึ่ง)
3. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านทรัพยากรสารสนเทศ/ความปลอดภัย/การรับรู้ก่อนใคร /การประชาสัมพันธ์)
4. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ (การบูรณาการปฏิสัมพันธ์ที่ดี/ด้านความฉับไว/คุณภาพ)
5. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ (การเข้าถึงผู้รับบริการ)

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการข้างต้น คณะผู้วิจัยได้สรุปองค์ประกอบ ได้ 5 องค์ประกอบ คือ

จากตารางที่ 2.1 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสังเคราะห์องค์ประกอบบริการ มีจำนวนองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการพิจารณาองค์ประกอบที่มีความสำคัญโดยใช้เกณฑ์ร้อยละ 50 ดังนั้นได้ออกองค์ประกอบเพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 5 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านบุคลากรให้บริการ 3) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และ 5) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังตารางที่ 2.2

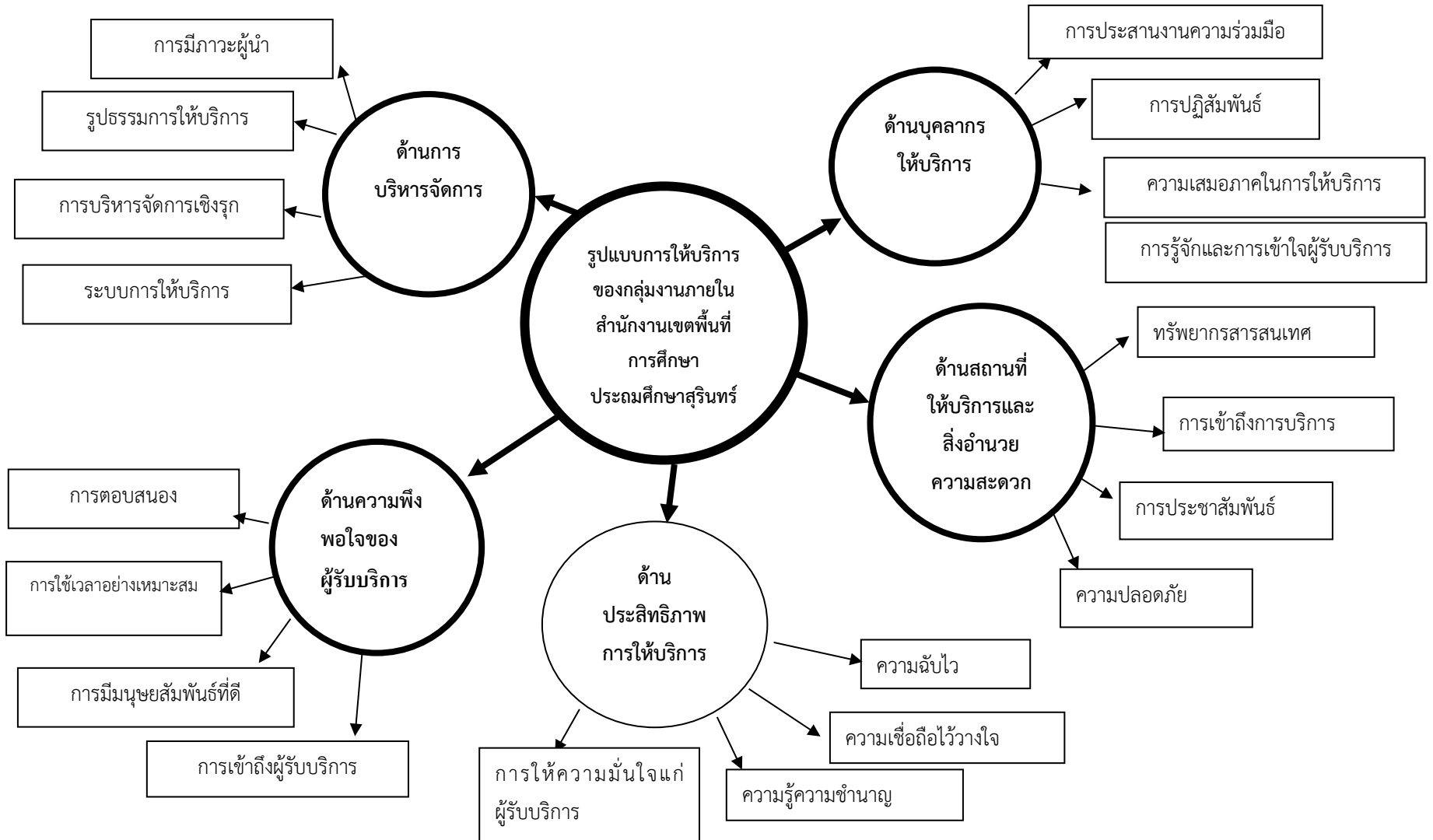
ตารางที่ 2.2 แสดงการสังเคราะห์สรุปองค์ประกอบบริการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้
1. ด้านการบริหารจัดการ	การบริหารจัดการเชิงรุก รูปธรรมของการบริการ ระบบการให้บริการ การมีภาวะผู้นำ
2. ด้านบุคลากรให้บริการ	การประสานงานความร่วมมือ การสร้างปฏิสัมพันธ์ ความเสมอภาพในการให้บริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตารางที่ 2.2 แสดงการสังเคราะห์สรุปองค์ประกอบการให้บริการของกลุ่มงานภายใน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้
4. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	ความฉับไว ความเชื่อถือไว้วางใจ ความรู้ความชำนาญ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
5. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	การใช้เวลาอย่างเหมาะสม การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การเข้าถึงผู้รับบริการ การตอบสนอง

จากการวิเคราะห์การให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 สามารถเขียนเป็นภาพแสดงสิ่งที่พัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายหรือแสดงให้เห็น
โครงสร้างทางความคิดหรือความสัมพันธ์ ของรูปแบบดังภาพที่ 2.4

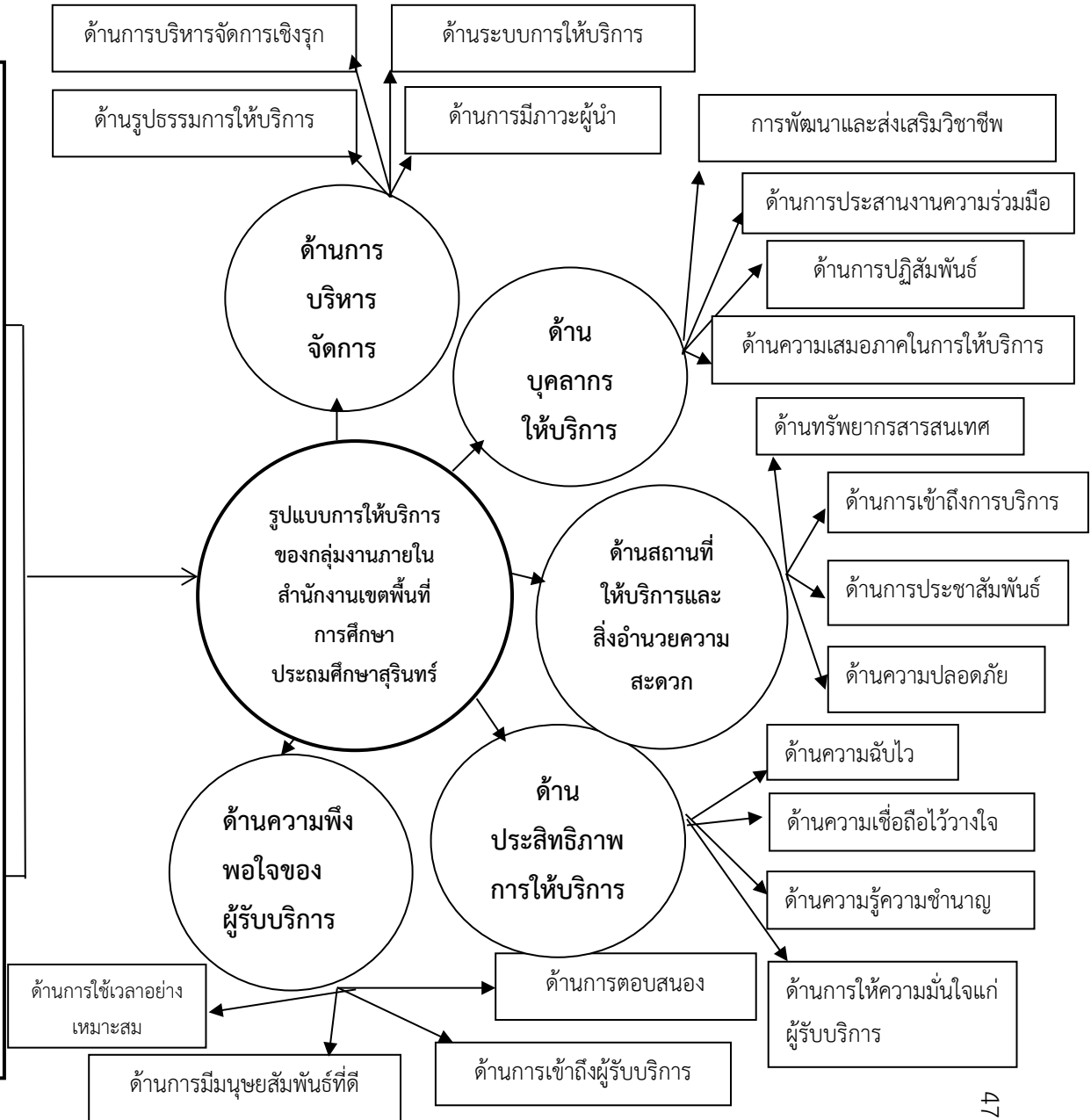


ภาพที่ 2.2 รูปแบบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ ประกอบด้วย

- ขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2561)
- พรเพ็ญ อารีกิจ (2558)
- เดชชาติ โกพลรัตน์ (2563)
- สุดารัตน์ บัวเนียม (2561)
- สัมพันธ์ อินปาน (2562)
- วินิตรา สุขสวัสดิ์เสรีกุล (2549)
- เตือนเพ็ญ นนทะวงษ์ (2554)
- น้ำลีน เทียมแก้ว (2560)
- ภัทรปภา จิรภาสขยง (2559)
- นราธิป แนวคำดี (2562)
- ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560)
- เสาวลักษณ์ ตีมัน (2560)
- วิจิตรา พลสำโรงและคณะ (2561)
- มงคล ปานศรี (2562)
- ประภาพร สิ่งทองและทัตษกร ศรีสุข (2564)
- วสันต์ มณีวิหค (2560)
- ทรงกลด บ่อเกิด (2561)
- ทรงยศ แก้วมงคลและคณะ (2561)
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2559)
- โบว์แมน และนอร์แมน (Bouman & Norman, 1975, p.9)
- เสาววิท และคณะ (Howat, et al., 1995, p.D)
- ฟิทซ์เจอร์ร็ลด์ และดูแรนต์ (Fitzweald & Durant, 1980, p. 45)
- Bielen and Demoulin (2007)
- Yler, K., & Hastings, N (2011)



ภาพที่ 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3” โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ คือ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 และ 3) เพื่อพัฒนาการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative) และ เชิงปริมาณ (Quantitative) แบบแผนเชิงสำรวจบุกเบิก (The Exploratory Design) รูปแบบการพัฒนาสารบบ (Taxonomy Development Model) (สัมฤทธิ์ กางเพ็ง และ สรายุทธ กันหลง. 2560 ; Creswell, j. w. 2009) โดยศึกษาข้อมูลจากการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งคณะวิจัยได้วางแผนการวิจัยไว้ ดังมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 แบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาองค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินองค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ระยะที่ 2 การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ระยะที่ 3 การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 1 การยกร่างการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 2 การประชาสัมพันธ์การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

คำอธิบายขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิด เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการให้บริการในประเด็นดังต่อไปนี้

- 1.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ
- 1.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับรูปแบบ
- 1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.4 การสังเคราะห์องค์ประกอบของการให้บริการ

2. นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์และกำหนดเป็นองค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาองค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสัมภาษณ์ คือ ผู้ทรงคุณวุฒิระดับนโยบายและดูแลงานด้านการให้บริการในอาชีพต่าง ๆ ได้กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการสัมภาษณ์ครั้งนี้ จำนวน 9 คน ซึ่งผู้วิจัยเลือกกลุ่มเป้าหมายโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1.1 เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และเชี่ยวชาญทางการให้บริการ
- 1.2 เป็นผู้มีความรู้ทางการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี หรือ
- 1.3 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการให้บริการมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) เรื่ององค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ซึ่งแบบออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 องค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับองค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยตามขั้นตอนนี้ ดังนี้

3.1 ศึกษาหลักการ ทฤษฎี การให้บริการ วรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบ นำองค์ประกอบมาเป็นกรอบแนวคิดในการออกแบบสร้างแบบสัมภาษณ์

3.2 กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสัมภาษณ์

3.3 นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย

- 1) รศ.ดร.บุญเลี้ยง ทุมทอง อาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการทางการศึกษาของรัฐ
- 2) ผศ.ดร.ทิพย์วรรณ สุขใจรุ่งวัฒนา อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการในหน่วยงานรัฐ
- 3) ดร.ศศิธรดา แผงไทย อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยพิชญบัณฑิต
ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการให้บริการหน่วยงานเอกชน
- 4) ดร.สมชาติ ธรรมโกคิน อดีตนายกสโมสรโรตารีสากลนครพนม
ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการให้บริการหน่วยงานเอกชน
- 5) ดร.สุเทพ แปลงทัพ ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเกาะแก้ว
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 1
ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและการประเมินผล

3.4 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ปรับแก้ถ้อยคำ สำนวนภาษา ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ นำไปสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยที่สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในขั้นตอนนี้ ดังนี้

4.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ถึงผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

4.2 ดำเนินการสัมภาษณ์และเก็บข้อมูลตามแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 คน

4.3 ผู้วิจัยบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์ลงในแบบบันทึกข้อมูลการสัมภาษณ์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เกี่ยวกับองค์ประกอบ การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอแบบตารางและพรรณนาความเรียง

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินองค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการประเมินการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากการประเมินรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิระดับนโยบายและดูแลงานด้านให้บริการของไทย ซึ่งเป็นกลุ่มเดิมในขั้นตอนที่ 2 ระยะที่ 1

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยใช้แบบประเมิน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบประเมินการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ใน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเหมาะสม ด้านความเป็นไปได้ และด้านความเป็นประโยชน์ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน

5	มีความเหมาะสม เป็นไปได้ เป็นประโยชน์	ระดับมากที่สุด
4	มีความเหมาะสม เป็นไปได้ เป็นประโยชน์	ระดับมาก
3	มีความเหมาะสม เป็นไปได้ เป็นประโยชน์	ระดับปานกลาง
2	มีความเหมาะสม เป็นไปได้ เป็นประโยชน์	ระดับน้อย
1	มีความเหมาะสม เป็นไปได้ เป็นประโยชน์	ระดับน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การแปลผลคะแนน

5	หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับ มากที่สุด
4	หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับ มาก
3	หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับ ปานกลาง
2	หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับ น้อย
1	หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยตามขั้นตอนนี้ ดังนี้

3.1 ศึกษาหลักการ ทฤษฎี การบริหาร วรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบ นำองค์ประกอบมาเป็นกรอบแนวคิดในการออกแบบสร้างแบบประเมิน

3.2 กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบประเมิน

3.3 นำแบบประเมินที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญพิจารณาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมให้ข้อเสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมในขั้นตอนที่ 2 ระยะที่ 1

3.4 ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ปรับแก้ถ้อยคำ สำนวนภาษาตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ นำไปสร้างแบบประเมินเพื่อการวิจัยที่สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในขั้นตอนนี้ ดังนี้

4.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ถึงผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการประเมินการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เพื่อการวิจัย

4.2 เก็บข้อมูลการประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 คน

4.3 ผู้วิจัยสรุปผลการประเมินการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในขั้นตอนนี้ โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 นำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ระยะที่ 2 การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรของการวิจัย คือ 1) ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 2) ผู้ปกครองนักเรียน/ คณะกรรมการสถานศึกษา 3) บุคลากรโรงพยาบาล/สาธารณสุข 4) บุคลากรกลุ่มปกครอง/องค์กร ท้องถิ่น/เทศบาล 5) บุคลากรตำรวจ/ผู้รักษาความปลอดภัย 6) บุคลากรหน่วยงานเอกชน และ 7) อื่น ๆ (ผู้มารับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3) จำนวน 50,000 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการ ศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 2) ผู้ปกครอง นักเรียน/คณะกรรมการสถานศึกษา 3) บุคลากรโรงพยาบาล/สาธารณสุข 4) บุคลากรกลุ่มปกครอง/ องค์กรท้องถิ่น/เทศบาล 5) บุคลากรตำรวจ/ผู้รักษาความปลอดภัย 6) บุคลากรหน่วยงานเอกชน และ 7) อื่น ๆ (ผู้มารับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3) กำหนดการสุ่ม ตัวอย่างโดยใช้ตารางของ R.V. Krejcie และ D.W. Morgan (1970) คณะวิจัยได้ใช้การสุ่มแบบหลาย ขั้นตอน (Multi-stage sampling) จาก 23 เครือข่าย 6 อำเภอของเขตบริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จำนวนทั้งสิ้น 381 คน ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย

เครือข่ายจัดการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3	จำนวนผู้บริหาร ครูและบุคลากร
1. ปราสาท 1	17
2. ปราสาท 2	17
3. ปราสาท 3	17
4. ปราสาท 4	17
5. ปราสาท 5	17
6. ปราสาท 6	17
7. ปราสาท 7	17
8. ปราสาท 8	17
9. สังขะ 1	17
10. สังขะ 2	16
11. สังขะ 3	16
12. สังขะ 4	16
13. สังขะ 5	16

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย (ต่อ)

เครือข่ายจัดการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3	จำนวนผู้บริหาร ครูและบุคลากร
14. สังขะ 6	16
15. ศรีณรงค์ 1	17
16. ศรีณรงค์ 2	16
17. กาบเชิง 1	17
18. กาบเชิง 2	16
19. กาบเชิง 3	16
20. บัวเขต 1	17
21. บัวเขต 2	16
22. พนมดงรัก 1	17
23. พนมดงรัก 2	16
23 เครือข่าย ของ 6 อำเภอในเขตบริการ	กลุ่มตัวอย่าง 381 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ตามกรอบแนวคิดมี 5 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านบุคลากรให้บริการ 3) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และ 5) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ และตัวบ่งชี้ จากการดำเนินการในระยะที่ 1 แบ่งเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ	จำนวน	4	ข้อ
2. ด้านบุคลากรให้บริการ	จำนวน	5	ข้อ
3. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	จำนวน	6	ข้อ
4. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	จำนวน	4	ข้อ
5. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	จำนวน	6	ข้อ

โดยมีเกณฑ์การแปลผลคะแนน

5	หมายถึง	สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ	มากที่สุด
4	หมายถึง	สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ	มาก
3	หมายถึง	สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ	ปานกลาง
2	หมายถึง	สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ	น้อย
1	หมายถึง	สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

3.1 ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

3.2 สร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับของบุญชม ศรีสะอาด (2545)

3.3 นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการให้บริการตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะแล้วปรับปรุงแก้ไข

3.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิม ในขั้นตอนที่ 1 ระยะที่ 1 ประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือนิยามศัพท์เฉพาะ (IOC : Index of Item-Objective Congruence) โดยให้ประเมินเป็น 3 ระดับ คือ (+1) แน่ใจว่าสอดคล้อง (0) ไม่แน่ใจว่าสอดคล้อง และ (-1) แน่ใจว่าไม่สอดคล้อง แล้วนำมาหาค่า IOC ได้ค่า IOC ระหว่าง 0.80-1.00 จากสูตรการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (สมนึก ภัททิยธนี, 2546) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC = ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม
 $\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

3.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ผู้ปกครอง

นักเรียน/คณะกรรมการสถานศึกษา บุคลากรโรงพยาบาล/สาธารณสุข บุคลากรกลุ่มปกครอง/องค์กรท้องถิ่น/เทศบาล บุคลากรตำรวจ/ผู้รักษาความปลอดภัย บุคลากรหน่วยงานเอกชน และผู้มารับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

3.6 นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน จำนวน 30 ชุด มาตรวจให้คะแนนแล้วนำไปหาความเที่ยงตรง โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.85

3.7 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยส่งหนังสือถึง 1) ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 2) ผู้ปกครองนักเรียน/คณะกรรมการสถานศึกษา 3) บุคลากรโรงพยาบาล/สาธารณสุข 4) บุคลากรกลุ่มปกครอง/องค์กรท้องถิ่น/เทศบาล 5) บุคลากรตำรวจ/ผู้รักษาความปลอดภัย 6) บุคลากรหน่วยงานเอกชน และ 7) อื่น ๆ (ผู้มารับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3) จำนวน 3,358 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ 1) ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 2) ผู้ปกครองนักเรียน/คณะกรรมการสถานศึกษา 3) บุคลากรโรงพยาบาล/สาธารณสุข 4) บุคลากรกลุ่มปกครอง/องค์กรท้องถิ่น/เทศบาล 5) บุคลากรตำรวจ/ผู้รักษาความปลอดภัย 6) บุคลากรหน่วยงานเอกชน และ 7) อื่น ๆ (ผู้มารับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3) ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูล

4.2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 381 ชุด ไปโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาปฐมวัยของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 แล้วเก็บแบบสอบถามคืนได้ทั้งหมด 381 ชุด

4.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามจำนวน 381 ชุด

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยหาค่าร้อยละ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

ตอนที่ 2 สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็น ของการให้พัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยไปเทียบกับเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

- ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก
 ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาความต้องการจำเป็นของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีการดำเนินการต่อจากขั้นตอนที่ 1 ระยะที่ 2 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยจัดลำดับค่าความต้องการจำเป็นโดยวิธี Priority Needs Index แบบปรับปรุง ($PNI_{modified}$)

1. วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นโดยนำค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์มีการคำนวณหาค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (Priority Needs Index; $PNI_{modified}$) ดังนี้

$$\text{ค่า } PNI_{modified} = (I - D) / D$$

เมื่อ I = สภาพการดำเนินการที่คาดหวัง
 D = สภาพการดำเนินการปัจจุบัน

2. จัดลำดับความสำคัญของค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็นแบบปรับปรุง (Priority Needs Index; $PNI_{modified}$) และในกรณีที่ค่า PNI เท่ากันจะพิจารณาจากค่า $PNI_{modified}$ ประกอบค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็น และในกรณีที่ค่า PNI เท่ากันจะพิจารณาจากค่า $PNI_{modified}$ ประกอบค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็น และพิจารณาความต้องการจำเป็นจากค่า $PNI_{modified}$ มากกว่าหรือเท่ากับ 0.25 ขึ้นไป (สุวิมล ว่องวานิช, 2558)

ระยะที่ 3 การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 1 การยกร่างการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. นำผลจากการวิจัยในระยะที่ 1 จากการศึกษาองค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 และระยะที่ 2 จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ได้องค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

2. ผู้วิจัยนำองค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ที่ได้ นำมากร่างรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

3. นำเสนอร่างการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิด้านการให้บริการเพื่อพิจารณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไข

4. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการให้บริการ แล้วจัดทำคู่มือประกอบการใช้การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ได้ร่างการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 และนำร่างรูปแบบไปประเมินต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การประชาพิจารณ์ (Public Hearing) การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตรวจสอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย 1) ประธานเครือข่ายจัดการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 2) ผู้อำนวยการกลุ่มงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 และ 3) ศึกษานิเทศก์ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จำนวนทั้งสิ้น 40 คน ซึ่งผู้วิจัยเลือกกลุ่มเป้าหมายโดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยพิจารณาผู้เข้าร่วมสัมมนาประชาพิจารณ์ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

1.1 เป็นผู้มีความรู้ทางการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี หรือ

1.2 เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการให้บริการของรัฐหรือเอกชนมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ คือ แบบประเมินความคิดเห็น เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ซึ่งแบบออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

3.1 ผู้วิจัยนำรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ที่ผ่านการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิ มาเป็นกรอบในการสร้างแบบประเมินความคิดเห็นของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

3.2 นำเครื่องมือที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญกลุ่มเดิมในขั้นตอนที่ 2 ระยะเวลาที่ 1 เพื่อพิจารณาตรวจสอบให้ข้อเสนอแนะและปรับปรุงแก้ไข

3.3 ผู้วิจัยปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเองโดยดำเนินการเก็บข้อมูล ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยนำเสนอการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ในการสัมมนาประชาพิจารณ์

4.2 ผู้วิจัยแจกแบบประเมินความคิดเห็น การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาประชาพิจารณ์แสดงความคิดเห็นและประเมิน

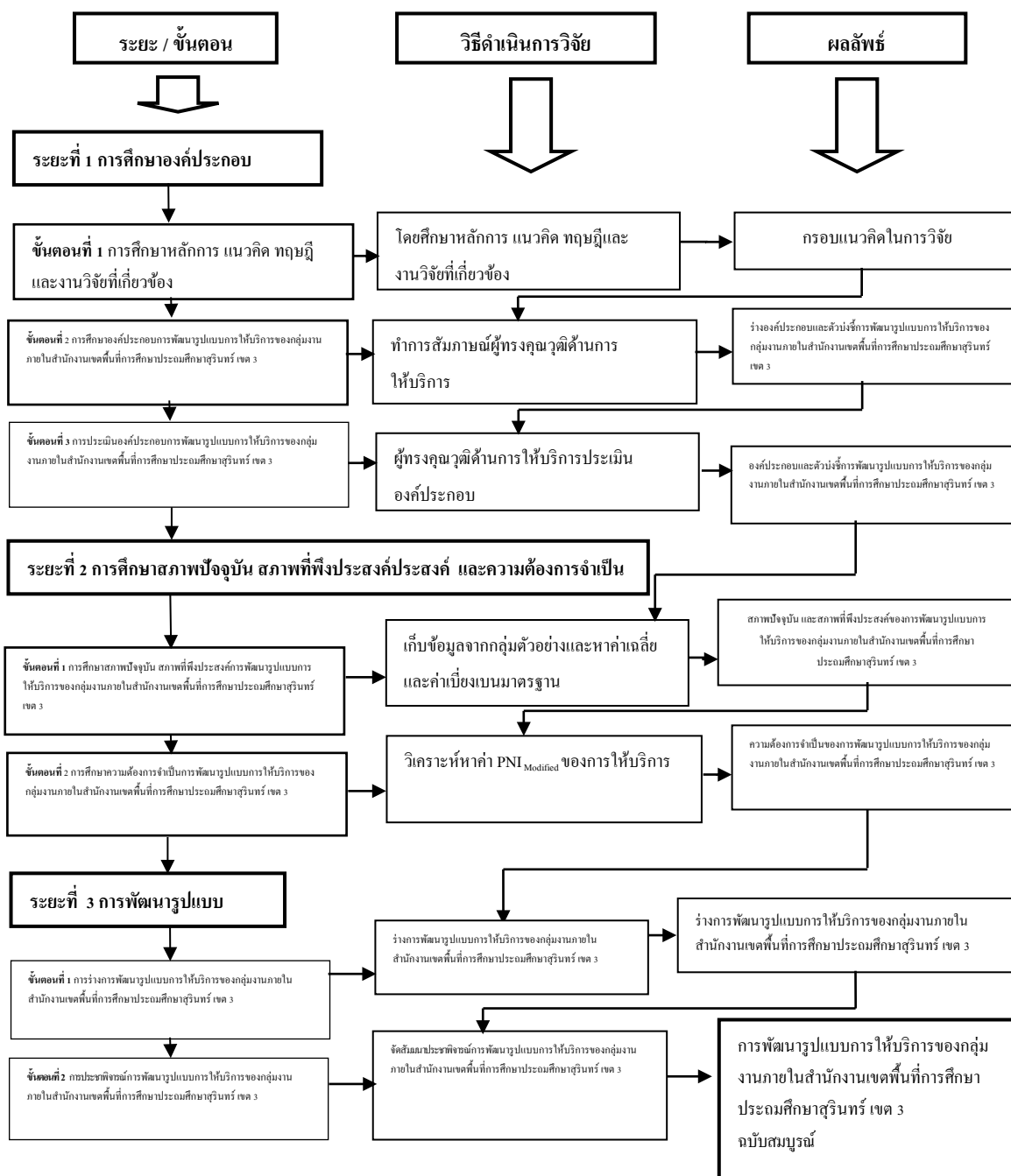
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในขั้นตอนนี้ โดยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล เห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 นำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณค่าร้อยละ (%)

สรุปการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยออกแบบวิธีการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ดังแสดงตามภาพประกอบต่อไปนี้

สรุปขั้นตอนและวิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังภาพที่ 3.1



ภาพที่ 3.1 สรุปขั้นตอนและระยะการดำเนินการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสุรินทร์ เขต 3 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและความจำเป็นของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสุรินทร์ เขต 3 และ 3) เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสุรินทร์ เขต 3 โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
I	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของสภาพที่พึงประสงค์
D	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของสภาพปัจจุบัน
PNI _{Modified}	หมายถึง	ดัชนีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ซึ่งคณะวิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ผลการศึกษาองค์ประกอบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาศรีสุรินทร์ เขต 3 จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นตอนที่ 3 ผลการประเมินองค์ประกอบการพัฒนาารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงาน ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสุรินทร์ เขต 3

ระยะที่ 2 การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการ ให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ ของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ระยะที่ 3 การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 1 ผลการยกร่างการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 2 ผลการประชาพิจารณ์ (Public Hearing) การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ระยะที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 1 ผลการสังเคราะห์หลักการ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากบทที่ 2 คณะวิจัยได้สังเคราะห์ ได้องค์ประกอบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ได้ 5 องค์ประกอบ 20 ตัวบ่งชี้ ดังมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านการบริหารจัดการ

- 1.1.1 การบริหารจัดการเชิงรุก
- 1.1.2 วัตถุประสงค์ของการบริการ
- 1.1.3 ระบบการให้บริการ
- 1.1.4 การมีภาวะผู้นำ

1.2 ด้านบุคคลากรให้บริการ

- 1.2.1 การประสานงานความร่วมมือ
- 1.2.2 การสร้างปฏิสัมพันธ์
- 1.2.3 ความเสมอภาคในการให้บริการ
- 1.2.4 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

1.3 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1.3.1 ทรัพยากรสารสนเทศ
- 1.3.2 การเข้าถึงการบริการ
- 1.3.3 การประชาสัมพันธ์
- 1.3.4 ความปลอดภัย

- 1.4 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ
 - 1.4.1 ความฉับไว
 - 1.4.2 ความเชื่อถือได้ใน
 - 1.4.3 ความรู้ความชำนาญ
 - 1.4.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 1.5 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - 1.5.1 การใช้เวลาอย่างเหมาะสม
 - 1.5.2 ด้านการมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
 - 1.5.3 การเข้าถึงผู้รับบริการ
 - 1.5.4 การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 ผลการศึกษาองค์ประกอบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

จากการศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและดำเนินการสังเคราะห์องค์ประกอบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิระดับนโยบายและดูแลงานด้านการให้บริการในอาชีพต่าง ๆ เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และเชี่ยวชาญทางการให้บริการ มีคุณวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี หรือมีประสบการณ์ด้านการให้บริการมาแล้วไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 9 คน มีรายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการสัมภาษณ์การให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จากผู้ทรงคุณวุฒิ

องค์ประกอบรูปแบบ การให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิ									ผลการเปลี่ยนแปลง
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	
1.1 ด้านการบริหาร	คงเดิม	คงเดิม	คงเดิม	คงเดิม	คงเดิม	คงเดิม	คงเดิม	คงเดิม	คงเดิม	คงเดิม
จัดการ	ทุก	ทุก	ทุก	ทุก	ทุก	ทุก	ทุก	ทุก	ทุก	ทุกองค์ประกอบ
1.1.1 การบริหาร	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	ไม่มีเพิ่มหรือลด
จัดการเชิงรุก	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่มหรือ	ตัวบ่งชี้ แต่ปรับแก้
1.1.2 รูปธรรมการ ให้บริการ	ลดตัวบ่งชี้	ลดตัวบ่งชี้	ลดตัวบ่งชี้	ลดตัวบ่งชี้	ลดตัวบ่งชี้	ลดตัวบ่งชี้	ลดตัวบ่งชี้	ลดตัวบ่งชี้	ลดตัวบ่งชี้	คำให้สั้น กระชับ และคำขึ้นต้น
1.1.3 ระบบการ ให้บริการ			แต่ปรับแก้คำ ให้สั้นและ			แต่ปรับแก้คำ ขึ้นต้น				ประโยคด้วยคำนาม
1.1.4 การมีภาวะผู้นำ			กระชับมาก ขึ้น			ประโยคให้ เป็นคำนาม				

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการสัมภาษณ์การให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จากผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

องค์ประกอบรูปแบบ การให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิ									ผลการเปลี่ยนแปลง
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	
1.2 ด้านบุคลากร	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก
ให้บริการ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ
1.2.1 การ ประสานงานความ ร่วมมือ	ไม่มีเพิ่มหรือ ลดตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือ ลดตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือ ลดตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือ ลดตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือ ลดตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือ ลดตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือ ลดตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือ ลดตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือ ลดตัวบ่งชี้	และควรเพิ่ม ตัวบ่งชี้ ข้อ 1.2.5
1.2.2 การ ปฏิสัมพันธ์										ความรู้ในงาน ที่ให้บริการ
1.2.3 ความเสมอ ภาคในการให้บริการ										
1.2.4 การรู้จักและ เข้าใจผู้รับบริการ										
1.2.5 ความรู้ในงานที่ ให้บริการ										

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการสัมภาษณ์การให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จากผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

องค์ประกอบรูปแบบ การให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิ									ผลการเปลี่ยนแปลง
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	
1.3 ด้านสถานที่ ให้บริการและสิ่ง อำนวยความสะดวก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก
1.3.1 ทรัพยากร สารสนเทศ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ
1.3.2 การเข้าถึงการ บริการ	ไม่มีเพิ่มหรือ ลดตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือ ลดตัวบ่งชี้	และควรเพิ่ม ตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือ ลดตัวบ่งชี้	และควรเพิ่ม ตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือ ลดตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือ ลดตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือ ลดตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือ ลดตัวบ่งชี้	และเพิ่มตัวบ่งชี้ ข้อ 1.3.5 และ 1.3.6
1.3.3 การ ประชาสัมพันธ์			อาคาร สถานที่ในการ บริการ		ด้านอุปกรณ์ อำนวยความสะดวกใน การให้บริการ					
1.3.4 ความปลอดภัย										
1.3.5 อาคารสถานที่ ในการบริการ										
1.3.6 อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ในการ ให้บริการ										

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการสัมภาษณ์การให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จากผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

องค์ประกอบรูปแบบ การให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิ									ผลการเปลี่ยนแปลง
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	
1.4 ด้านประสิทธิภาพ	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก
การให้บริการ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ	องค์ประกอบ
1.4.1 ความฉับไว	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่มหรือ	ไม่มีเพิ่ม
1.4.2 ความเชื่อถือ	ลดตัวบ่งชี้	ลดตัวบ่งชี้	ลดตัวบ่งชี้	ลดตัวบ่งชี้	ลดตัวบ่งชี้	ลดตัวบ่งชี้	ลดตัวบ่งชี้	ลดตัวบ่งชี้	ลดตัวบ่งชี้	หรือลดตัวบ่งชี้
ไว้วางใจ										
1.4.3 ความรู้ความ										
ชำนาญ										
1.4.4 การให้ความ										
มั่นใจแก่ผู้รับบริการ										

ตารางที่ 4.1 แสดงผลการสัมภาษณ์การให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จากผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

องค์ประกอบรูปแบบ การให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิ									ผลการเปลี่ยนแปลง
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	
1.5 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก	คงเดิมทุก
1.5.1 การใช้เวลาอย่างเหมาะสม	ไม่มีเพิ่มหรือลดตัวบ่งชี้	และควรเพิ่มตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือลดตัวบ่งชี้	และควรเพิ่มตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือลดตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือลดตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือลดตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือลดตัวบ่งชี้	ไม่มีเพิ่มหรือลดตัวบ่งชี้	และเพิ่ม ข้อ 1.5.5 และ ข้อ 1.5.6
1.5.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี		บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ		จำนวนผู้ให้บริการ						
1.5.3 การเข้าถึงผู้รับบริการ		ให้บริการ								
1.5.4 การตอบสนองต่อการให้บริการ										
1.5.5 จำนวนผู้ให้บริการ										
1.5.6 บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ										

จากตารางที่ 4.1 พบว่าองค์ประกอบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จำนวน 5 องค์ประกอบหลัก และมีตัวบ่งชี้ จำนวน 25 ตัวบ่งชี้ ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นให้คงเดิมทุกองค์ประกอบ และเพิ่มตัวบ่งชี้ที่ 1.2.5 ความรู้ในงานที่ให้บริการ ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.5 อาคารสถานที่ในการบริการ ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.6 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.5 จำนวนผู้ให้บริการ และตัวบ่งชี้ที่ 1.5.6 บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ รวมทั้งให้ปรับแก้คำให้สั้น กระชับ และคำขึ้นต้นประโยคด้วยคำนาม

ผลการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 คน จากแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งคณะวิจัยได้สรุปองค์ประกอบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ได้ 5 องค์ประกอบ 25 ตัวบ่งชี้ ดังมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านการบริหารจัดการ

1.1.1 การบริหารจัดการเชิงรุก

1.1.2 รูปธรรมการให้บริการ

1.1.3 ระบบการให้บริการ

1.1.4 การมีภาวะผู้นำ

1.2 ด้านบุคลากรให้บริการ

1.2.1 การประสานงานความร่วมมือ

1.2.2 การปฏิสัมพันธ์

1.2.3 ความเสมอภาพในการให้บริการ

1.2.4 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

1.2.5 ความรู้ในงานที่ให้บริการ

1.3 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.1 ทรัพยากรสารสนเทศ

1.3.2 การเข้าถึงการบริการ

1.3.3 การประชาสัมพันธ์

1.3.4 ความปลอดภัย

1.3.5 อาคารสถานที่ในการบริการ

1.3.6 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ

1.4 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

1.4.1 ความฉับไว

1.4.2 ความเชื่อถือไว้วางใจ

1.4.3 ความรู้ความชำนาญ

1.4.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

1.5 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.5.1 การใช้เวลาอย่างเหมาะสม

1.5.2 การมีมนุษยสัมพันธ์

1.5.3 การเข้าถึงผู้รับบริการ

1.5.4 การตอบสนองต่อการให้บริการ

1.5.5 การเข้าถึงผู้รับบริการ

1.5.6 บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

ขั้นตอนที่ 3 ผลการประเมินองค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จากผู้ทรงคุณวุฒิ

จากการสังเคราะห์องค์ประกอบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ในขั้นตอนที่ 2 และสร้างแบบประเมินองค์ประกอบเพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 9 คน ประเมินองค์ประกอบ ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิชุดเดิมจากขั้นตอนที่ 2 โดยมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการประเมินองค์ประกอบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จากผู้ทรงคุณวุฒิ

รายการประเมิน	ด้านความเหมาะสม		ด้านความเป็นไปได้		ด้านความเป็นประโยชน์	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
องค์ประกอบที่ 1 ด้านการการจัดการจัดการ						
1) การบริหารจัดการเชิงรุก	4.44	0.73	4.44	0.73	4.73	0.44
2) รูปธรรมการให้บริการ	4.56	0.53	4.67	0.50	4.33	0.71
3) ระบบการให้บริการ	4.56	0.53	4.33	0.71	4.67	0.50
4) การมีภาวะผู้นำ	4.44	0.73	4.33	0.71	4.67	0.50
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 1	4.50	0.63	4.44	0.66	4.67	0.54
องค์ประกอบที่ 2 ด้านบุคลากรให้บริการ						
1) การประสานงานความร่วมมือ	4.33	0.71	4.33	0.71	4.44	0.73
2) การปฏิสัมพันธ์	4.44	0.73	4.56	0.53	4.33	0.71
3) ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.33	0.87	4.44	0.73	4.56	0.73
4) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.00	0.71	4.56	0.73	4.33	0.71
5) ความรู้ในงานที่ให้บริการ	4.33	0.87	4.56	0.53	4.56	0.53
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 2	4.29	0.77	4.49	0.64	4.44	0.68

ตารางที่ 4.2 แสดงผลการประเมินองค์ประกอบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จากผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

รายการประเมิน	ด้านความเหมาะสม		ด้านความเป็นไปได้		ด้านความเป็นประโยชน์	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
องค์ประกอบที่ 3 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก						
1) ทรัพยากรสารสนเทศ	4.44	0.73	4.44	0.53	4.56	0.53
2) การเข้าถึงการบริการ	4.67	0.50	4.56	0.73	4.44	0.73
3) การประชาสัมพันธ์	4.67	0.50	4.56	0.53	4.44	0.53
4) ความปลอดภัย	4.44	0.88	4.56	0.73	4.11	0.60
5) อาคารสถานที่ในการบริการ	4.67	0.50	4.33	0.71	4.56	0.53
6) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกการให้บริการ	4.56	0.53	4.44	0.53	4.67	0.50
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 3	4.57	0.61	4.48	0.62	4.46	0.57
องค์ประกอบที่ 4 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ						
1) ความฉับไว	4.56	0.53	4.22	0.83	4.44	0.73
2) ความเชื่อถือไว้วางใจ	4.44	0.53	4.56	0.53	4.22	0.67
3) ความรู้ความชำนาญ	4.67	0.71	4.67	0.50	4.11	0.60
4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.22	0.44	4.44	0.73	4.67	0.50
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 4	4.47	0.55	4.47	0.65	4.36	0.62
องค์ประกอบที่ 5 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ						
1) การใช้เวลาอย่างเหมาะสม	4.67	0.50	4.78	0.44	4.56	0.53
2) ด้านการมีมนุษยสัมพันธ์	4.44	0.53	4.44	0.73	4.67	0.71
3) การเข้าถึงผู้รับบริการ	4.56	0.73	4.00	0.71	4.33	0.71
4) การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	4.33	0.71	4.33	0.71	4.78	0.44
5) จำนวนผู้ให้บริการ	4.78	0.44	4.22	0.67	4.44	0.73
6) บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	4.22	0.83	4.67	0.50	4.11	0.93
สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 5	4.50	0.62	4.41	0.62	4.48	0.67
สรุปผลการประเมินในภาพรวม	4.67	0.64	4.46	0.64	4.47	0.62

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผลการประเมินองค์ประกอบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จากผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 9 ท่าน ในภาพรวม ด้านความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$ S.D. = 0.64) ด้านความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$ S.D. = 0.64) ด้านความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.47$ S.D. = 0.62)

ด้านความเหมาะสม เมื่อพิจารณาแต่ละตัวบ่งชี้ พบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยด้านสูงสุด 3 ลำดับ ดังนี้ 1) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.57$ S.D. = 0.61) 2) ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.50$ S.D. = 0.63) และ 3) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.50$ S.D. = 0.62)

ด้านความเป็นไปได้ เมื่อพิจารณาแต่ละตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ ดังนี้ 1) ด้านบุคลากรให้บริการ ($\bar{X} = 4.49$ S.D. = 0.64) 2) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.48$ S.D. = 0.62) และ 3) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.47$ S.D. = 0.65)

ด้านความเป็นประโยชน์ เมื่อพิจารณาแต่ละตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 4.61$ S.D. = 0.54) 2) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.48$ S.D. = 0.67) และ 3) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.46$ S.D. = 0.57)

ระยะที่ 2 การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ ของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้คณะวิจัย ได้ดำเนินการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ ของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ได้ผลวิเคราะห์ข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์การรับบริการ (n=381)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (ความถี่)	ร้อยละ
1. ตำแหน่ง		
ผู้บริหารสถานศึกษา/ครูและบุคลากรทางการศึกษา	276	72.44
ผู้ปกครอง/นักเรียน/คณะกรรมการสถานศึกษา	35	9.19
บุคลากรโรงพยาบาล/สาธารณสุข	10	2.62
บุคลากรกลุ่มปกครอง/องค์กรท้องถิ่น/เทศบาล	12	3.15
บุคลากรตำรวจ/ผู้รักษาความปลอดภัย	9	2.36
บุคลากรหน่วยงานเอกชน	39	10.24
2. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	7.35
ปริญญาตรี	66	17.32
ปริญญาโท	282	74.02
ปริญญาเอก	5	1.31
3. ประสบการณ์การรับบริการ		
ตั้งแต่ 1-5 ครั้ง/ปี	40	10.50
ตั้งแต่ 6-10 ครั้ง/ปี	70	18.37
10 ครั้งขึ้นไป/ปี	271	71.13
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 381 คน จำแนกตามตำแหน่งมีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด เป็นผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 72.44 จำแนกตามระดับการศึกษามีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดระดับปริญญาโท จำนวน 282 คน คิดเป็นร้อยละ 74.02 และจำแนกตามประสบการณ์การรับบริการมีผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด รับบริการตั้งแต่ 10 ครั้งขึ้นไป/ปี จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 71.13

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ ของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ในภาพรวม (n = 381)

องค์ประกอบรูปแบบ การให้บริการในกลุ่มงานภายใน	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบริหารจัดการ	3.23	0.44	ปานกลาง	4.57	0.49	มากที่สุด
2. ด้านบุคลากรให้บริการ	3.23	0.44	ปานกลาง	4.53	0.49	มากที่สุด
3. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	3.27	0.47	ปานกลาง	4.50	0.49	มาก
4. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	3.35	0.52	ปานกลาง	4.48	0.50	มาก
5. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.49	0.54	ปานกลาง	4.47	0.43	มาก
ภาพรวม	3.31	0.48	ปานกลาง	4.51	0.48	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่า สภาพปัจจุบันของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยภาพรวมพบว่าสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางทุกองค์ประกอบ ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากรให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยภาพรวม พบว่า สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้านคือ ด้านการบริหารจัดการ และด้านบริหารบุคลากรให้บริการ และระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ขององค์ประกอบด้านการบริหารจัดการและตัวบ่งชี้ (n = 381)

ตัวบ่งชี้ด้านการบริหารจัดการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การบริหารจัดการเชิงรุก	3.19	0.43	ปานกลาง	4.52	0.51	มากที่สุด
2. ธุรกรรมบริการ	3.36	0.51	ปานกลาง	4.48	0.51	มาก
3. ระบบการให้บริการ	3.17	0.40	ปานกลาง	4.60	0.49	มากที่สุด
4. การมีภาวะผู้นำ	3.20	0.43	ปานกลาง	4.66	0.47	มากที่สุด
ภาพรวม	3.23	0.44	ปานกลาง	4.57	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า สภาพปัจจุบันขององค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวมพบว่าสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่าสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางทุกตัวบ่งชี้

ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ขององค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวมพบว่าสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ตัวบ่งชี้ และระดับมาก 1 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ขององค์ประกอบด้านบุคลากรให้บริการ และตัวบ่งชี้ (n = 381)

ตัวบ่งชี้ด้านบุคลากรให้บริการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การประสานความร่วมมือ	3.19	0.42	ปานกลาง	4.73	0.45	มากที่สุด
2. การปฏิสัมพันธ์	3.36	0.51	ปานกลาง	4.49	0.51	มาก
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.21	0.45	ปานกลาง	4.46	0.50	มาก
4. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	3.23	0.44	ปานกลาง	4.35	0.48	มาก
5. การมีความรู้ในงานที่ให้บริการ	3.17	0.41	ปานกลาง	4.60	0.49	มากที่สุด
ภาพรวม	3.23	0.44	ปานกลาง	4.53	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า สภาพปัจจุบันขององค์ประกอบด้านบุคลากรให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่าสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางทุกตัวบ่งชี้

ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ขององค์ประกอบด้านบุคลากรให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ตัวบ่งชี้ และระดับมาก 3 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ขององค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกและตัวบ่งชี้ (n = 381)

ตัวบ่งชี้ด้านสถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ทรัพยากรสารสนเทศ	3.17	0.41	ปานกลาง	4.42	0.49	มาก
2. การเข้าถึงการบริการ	3.43	0.53	ปานกลาง	4.48	0.51	มาก
3. การประชาสัมพันธ์	3.18	0.43	ปานกลาง	4.63	0.47	มากที่สุด
4. ความปลอดภัย	3.25	0.47	ปานกลาง	4.29	0.47	มาก
5. อาคารสถานที่ในการบริการ	3.34	0.51	ปานกลาง	4.70	0.46	มากที่สุด
6. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการ บริการ	3.25	0.47	ปานกลาง	4.50	0.50	มาก
ภาพรวม	3.27	0.47	ปานกลาง	4.50	0.49	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า สภาพปัจจุบันขององค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมพบว่าสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่าสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางทุกตัวบ่งชี้

ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ขององค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมพบว่าสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ตัวบ่งชี้ และระดับมาก 4 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ขององค์ประกอบด้านประสิทธิภาพการให้บริการและตัวบ่งชี้ (n = 381)

ตัวบ่งชี้ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านความฉับไว	3.20	0.43	ปานกลาง	4.53	0.52	มากที่สุด
2. ความเชื่อถือไว้วางใจ	3.31	0.49	ปานกลาง	4.58	0.49	มากที่สุด
3. ความรู้ความชำนาญ	3.45	0.53	ปานกลาง	4.35	0.48	มาก
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.43	0.51	ปานกลาง	4.47	0.51	มาก
ภาพรวม	3.35	0.52	ปานกลาง	4.48	0.50	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า สภาพปัจจุบันขององค์ประกอบด้านประสิทธิภาพการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่าสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางทุกตัวบ่งชี้

ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ขององค์ประกอบด้านประสิทธิภาพการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่าสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ตัวบ่งชี้ และระดับมาก 2 ตัวบ่งชี้

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ ขององค์ประกอบด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการและตัวบ่งชี้ (n = 381)

ตัวบ่งชี้ด้านความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การใช้เวลาอย่างเหมาะสม	3.58	0.60	ปานกลาง	4.41	0.56	มาก
2. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	3.60	0.61	มาก	4.36	0.50	มาก
3. การเข้าถึงผู้รับบริการ	3.48	0.54	ปานกลาง	4.67	0.49	มากที่สุด
4. การตอบสนองต่อการให้บริการ	3.53	0.52	มาก	4.48	0.51	มาก
5. จำนวนผู้ให้บริการ	3.45	0.51	ปานกลาง	4.56	0.52	มากที่สุด
6. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	3.29	0.47	ปานกลาง	4.33	0.47	มาก
ภาพรวม	3.49	0.54	ปานกลาง	4.47	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า สภาพปัจจุบันขององค์ประกอบด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมพบว่าสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่าสภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง 4 ตัวบ่งชี้ ระดับมาก 2 ตัวบ่งชี้

ส่วนสภาพที่พึงประสงค์ขององค์ประกอบด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมพบว่าสภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ตัวบ่งชี้ และระดับมาก 4 ตัวบ่งชี้

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาความต้องการจำเป็นของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ตารางที่ 4.10 แสดงความต้องการจำเป็นของการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ของในภาพรวม

องค์ประกอบรูปแบบ การให้บริการในกลุ่มงาน	สภาพที่พึง	สภาพ	PNI	PNI _{Modified}	ลำดับ
	ประสงค์	ปัจจุบัน			
	I	D			
1. ด้านการบริหารจัดการ	4.57	3.23	1.34	0.41	1
2. ด้านบุคลากรให้บริการ	4.53	3.23	1.30	0.40	2
3. ด้านสถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	3.27	1.23	0.38	3
4. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	4.48	3.35	1.13	0.34	4
5. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	4.47	3.49	0.98	0.28	5
ภาพรวม	4.51	3.31	1.20	0.36	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความต้องการจำเป็นของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 พบว่า PNI_{Modified} อยู่ระหว่าง 0.28 ถึง 0.41 โดยภาพรวม
เฉลี่ย 0.36 ความต้องการจำเป็น ลำดับที่ 1 คือ ด้านการบริหารจัดการ ลำดับที่ 2 คือ ด้านบุคลากรให้บริการ
ลำดับที่ 3 คือ ด้านสถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ลำดับที่ 4 คือ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ
และลำดับที่ 5 คือ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.11 แสดงความต้องการจำเป็นของการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ขององค์ประกอบด้านการบริหารจัดการ

ด้านการบริหารจัดการ	สภาพที่พึง	สภาพ	PNI	PNI _{Modified}	ลำดับ
	ประสงค์	ปัจจุบัน			
	I	D			
1. การบริหารจัดการเชิงรุก	4.52	3.23	1.34	0.41	1
2. ด้านรูปธรรมการบริการ	4.48	3.23	1.30	0.40	2
3. ระบบการให้บริการ	4.60	3.27	1.23	0.38	3
4. การมีภาวะผู้นำ	4.66	3.35	1.13	0.34	4
ภาพรวม	4.57	3.23	1.34	0.41	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความต้องการจำเป็นของด้านการบริหารจัดการ และตัวบ่งชี้ โดยภาพรวมพบว่าความต้องการจำเป็น PNI_{Modified} 0.41 และตัวบ่งชี้ ความต้องการจำเป็นมากที่สุด คือ ด้านการบริหาร

ตารางที่ 4.12 แสดงความต้องการจำเป็นของการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ขององค์ประกอบด้านบุคลากรให้บริการ

ด้านบุคลากรให้บริการ	สภาพที่พึง	สภาพ	PNI	PNI _{Modified}	ลำดับ
	ประสงค์	ปัจจุบัน			
	I	D			
1. การประสานความร่วมมือ	4.73	3.19	1.54	0.48	1
2. การสร้างปฏิสัมพันธ์	4.49	3.36	1.13	0.34	5
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.46	3.21	1.25	0.39	3
4. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	4.35	3.23	1.12	0.35	4
5. ความรู้ในงานที่ให้บริการ	4.60	3.17	1.43	0.45	2
ภาพรวม	4.53	3.23	1.29	0.40	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความต้องการจำเป็นของด้านบุคลากรให้บริการ และตัวบ่งชี้ โดยภาพรวมพบว่าความต้องการจำเป็น PNI_{Modified} 0.40 และตัวบ่งชี้ ความต้องการจำเป็นมากที่สุด คือ การประสานความร่วมมือ

ตารางที่ 4.13 แสดงความต้องการจำเป็นของการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ขององค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	สภาพที่พึง	สภาพ	PNI	PNI _{Modified}	ลำดับ
	ประสงค์	ปัจจุบัน			
	I	D			
1. ทรัพยากรสารสนเทศ	4.42	3.17	1.25	0.39	3
2. การเข้าถึงการบริการ	4.48	3.43	1.05	0.31	6
3. การประชาสัมพันธ์	4.63	3.18	1.45	0.46	1
4. ความปลอดภัย	4.29	3.25	1.04	0.32	5
5. อาคารสถานที่ในการบริการ	4.70	3.34	1.36	0.41	2
6. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ	4.50	3.25	1.25	0.38	4
ภาพรวม	4.50	3.27	1.23	0.38	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความต้องการจำเป็นของด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก และตัวบ่งชี้ โดยภาพรวมพบว่าความต้องการจำเป็น PNI_{Modified} 0.38 และตัวบ่งชี้ ความต้องการจำเป็นมากที่สุด คือ การประชาสัมพันธ์

ตารางที่ 4.14 แสดงความต้องการจำเป็นของการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ขององค์ประกอบด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	สภาพที่พึง	สภาพ	PNI	PNI _{Modified}	ลำดับ
	ประสงค์	ปัจจุบัน			
	I	D			
1. ความฉับไว	4.53	3.20	1.33	0.42	1
2. ความเชื่อถือไว้วางใจ	4.58	3.31	1.27	0.38	2
3. ความรู้ความชำนาญ	4.35	3.45	0.90	0.26	4
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.47	3.35	1.04	0.30	3
ภาพรวม	4.48	3.35	1.14	0.34	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความต้องการจำเป็นของด้านประสิทธิภาพการให้บริการและตัวบ่งชี้ โดยภาพรวมพบว่าความต้องการจำเป็น PNI_{Modified} 0.34 และตัวบ่งชี้ ความต้องการจำเป็นมากที่สุด คือ ความฉับไว

ตารางที่ 4.15 แสดงความต้องการจำเป็นของการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ขององค์ประกอบด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	สภาพที่พึง	สภาพ	PNI	PNI _{Modified}	ลำดับ
	ประสงค์	ปัจจุบัน			
	I	D			
1. การใช้เวลาอย่างเหมาะสม	4.41	3.58	0.83	0.23	4
2. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	4.36	3.60	0.76	0.21	6
3. การเข้าถึงผู้รับบริการ	4.67	3.84	0.83	0.22	5
4. การตอบสนองต่อการให้บริการ	4.48	3.53	0.95	0.27	3
5. จำนวนผู้ให้บริการ	4.56	3.45	1.11	0.32	1
6. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	4.33	3.39	0.94	0.28	2
ภาพรวม	4.47	3.57	0.90	0.25	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความต้องการจำเป็นของด้านประสิทธิภาพการให้บริการและตัวบ่งชี้ โดยภาพรวมพบว่าความต้องการจำเป็น PNI_{Modified} 0.25 และตัวบ่งชี้ ความต้องการจำเป็นมากที่สุด คือ จำนวนผู้ให้บริการ

ระยะที่ 3 การพัฒนาการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 1 ผลการยกร่างการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ด้านการบริหารจัดการ

1.1.1 การบริหารจัดการเชิงรุก

1.1.2 รูปธรรมของการบริการ

1.1.3 ระบบการให้บริการ

1.1.4 การมีภาวะผู้นำ

1.2 ด้านบุคลากรให้บริการ

1.2.1 การประสานความร่วมมือ

1.2.2 การสร้างปฏิสัมพันธ์

1.2.3 ความเสมอภาคในการให้บริการ

1.2.4 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

1.2.5 ความรู้ในงานที่ให้บริการ

1.3 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.1 ทรัพยากรสารสนเทศ

1.3.2 การเข้าถึงการบริการ

1.3.3 การประชาสัมพันธ์

1.3.4 ความปลอดภัย

1.3.5 อาคารสถานที่ในการบริการ

1.3.6 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ

1.4 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ

1.4.1 ความฉับไว

1.4.2 ความเชื่อถือไว้วางใจ

1.4.3 ความรู้ความชำนาญ

1.4.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

1.5 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.5.1 การใช้เวลาอย่างเหมาะสม

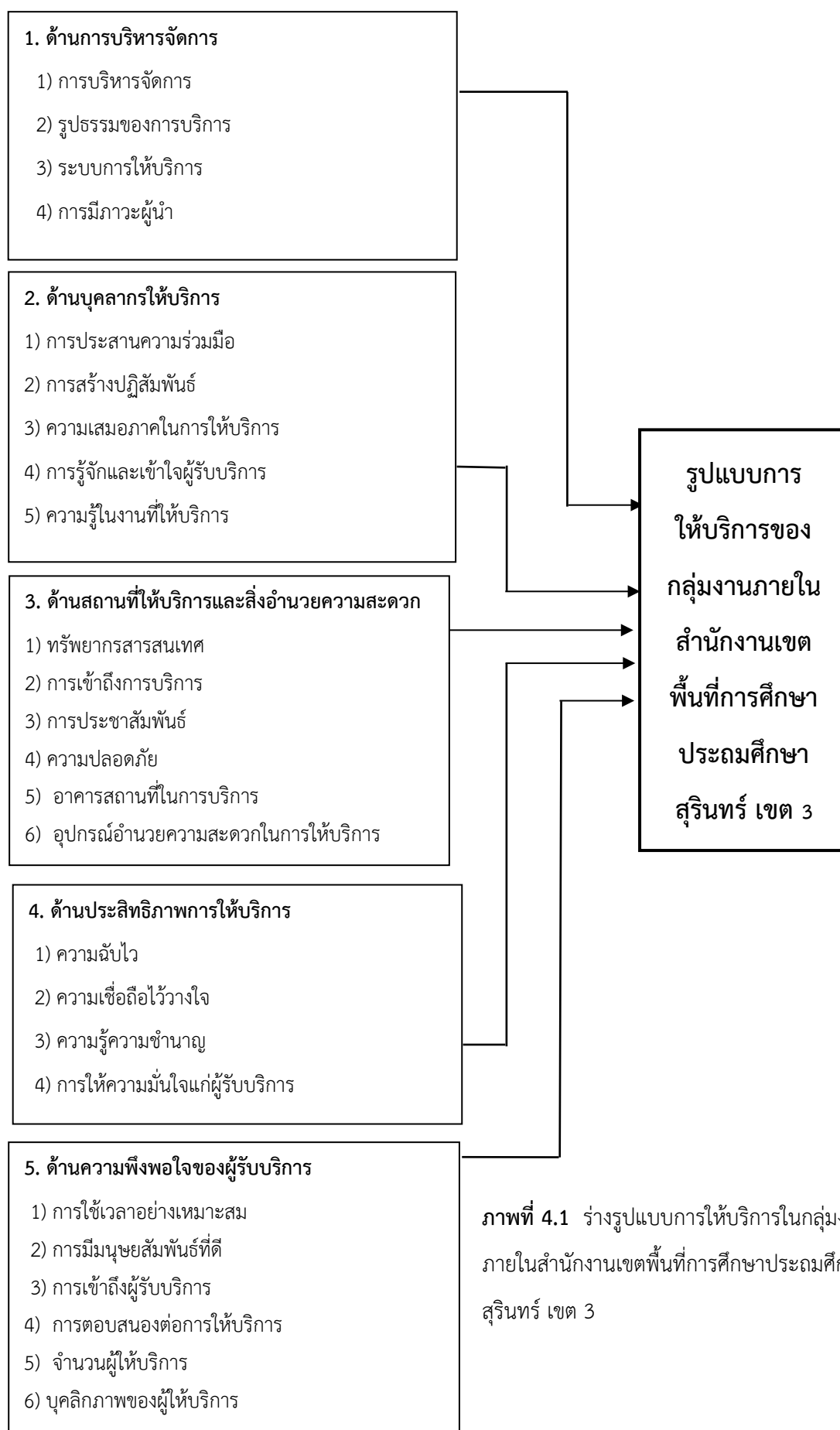
1.5.2 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

1.5.3 การเข้าถึงผู้รับบริการ

1.5.4 การตอบสนองในการให้บริการ

1.5.5 จำนวนผู้ให้บริการ

1.5.6 บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ



ขั้นตอนที่ 2 ผลการประชาพิจารณ์ (Public Hearing) การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

นำรูปแบบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 มาประชาพิจารณ์ เพื่อ ตรวจสอบ ยืนยัน รับรอง รูปแบบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยคณะวิจัยได้จัดประชุมสัมมนาและประชาพิจารณ์ (Public Hearing) ขึ้นเมื่อวันที่ 9 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2564 เวลา 08.30-12.00 น. ณ.อาคารร่มไทร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยมีประธานเครือข่ายการจัดการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม และศึกษานิเทศก์ จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จำนวน 40 ท่าน พบว่า การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ที่คณะวิจัยได้พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมในองค์ประกอบหลัก และตัวบ่งชี้ สามารถนำไปขยายผลต่อไป

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้มาประชาพิจารณ์

ตอนที่ 2 ผลการประชาพิจารณ์การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ร่วมสัมมนาประชาพิจารณ์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ได้ผลวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 แสดงความถี่และร้อยละของข้อมูลสถานภาพของผู้ร่วมสัมมนาประชาพิจารณ์ จำแนกตามตำแหน่ง ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน (n=40)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ตำแหน่ง		
ประธานเครือข่ายการจัดการศึกษา	23	57.50
ผู้อำนวยการกลุ่ม	10	25.00
ศึกษานิเทศก์	7	17.50
2. ระดับการศึกษา		
ปริญญาโท	38	95.00
ปริญญาเอก	2	5.00
3. ประสบการณ์การทำงานในตำแหน่ง		
ตั้งแต่ 1-5 ปี	15	37.50
ตั้งแต่ 6-10 ปี	20	50.00
10 ปีขึ้นไป	5	12.50
รวม	40	100.00

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของกลุ่มเป้าหมายในการสัมมนาประชาพิจารณ์ จำนวน 40 คน ส่วนใหญ่เป็นประธานเครือข่ายการจัดการศึกษา จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 ผู้อำนวยการกลุ่ม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 และศึกษานิเทศก์ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างผู้ประเมินส่วนใหญ่จบปริญญาโท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 95.00 และปริญญาเอก จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ และประสบการณ์การทำงานในตำแหน่ง พบว่าประสบการณ์ตั้งแต่ 6-10 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และประสบการณ์ตั้งแต่ 1-5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 และ 10 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการประชาพิจารณ์การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีนรินทร์ เขต 3

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าร้อยละ (%) ของความคิดเห็นจากการประชาสัมพันธ์รูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

องค์ประกอบการรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	(%)	(%)
องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ	95.00	5.00
1. การบริหารจัดการเชิงรุก	100.00	0.00
2. รูปแบบของการบริการ	97.50	2.50
3. ระบบการให้บริการ	92.50	7.50
4. การมีภาวะผู้นำ	90.00	10.00
องค์ประกอบที่ 2 ด้านบุคลากรให้บริการ	98.50	1.50
1. การประสานความร่วมมือ	97.50	2.50
2. การสร้างปฏิสัมพันธ์	100.00	0.00
3. ความเสมอภาคในการให้บริการ	100.00	0.00
4. การรู้จักและเข้าใจผู้รับ	97.50	2.50
5. ความรู้ในงานที่บริการ	97.50	2.50

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าร้อยละ (%) ของความคิดเห็นจากการประชาพิจารณาคุณภาพการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 (ต่อ)

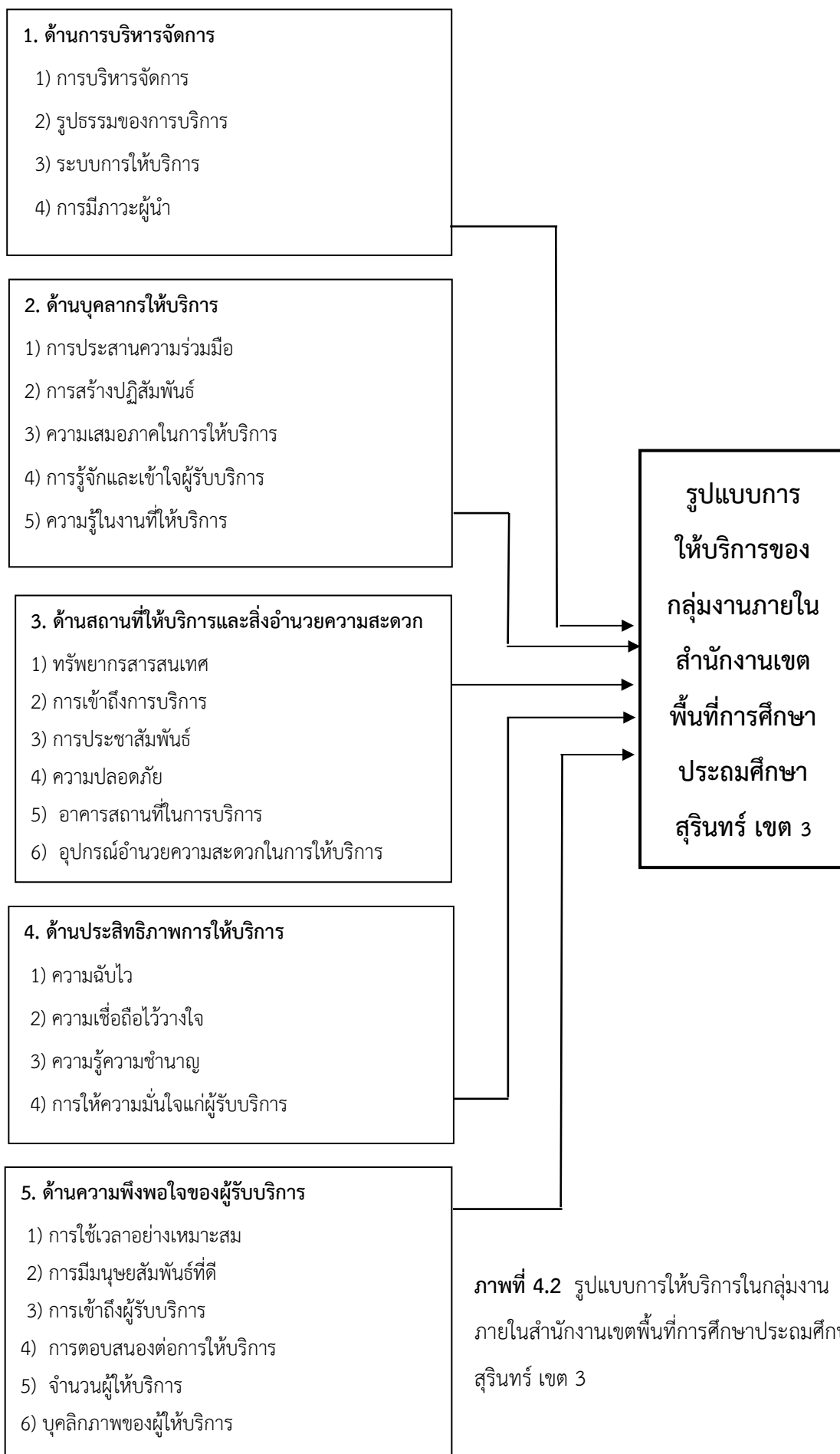
องค์ประกอบรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	(%)	(%)
องค์ประกอบที่ 3 ด้านสถานที่ให้บริการและ สิ่งอำนวยความสะดวก	97.08	2.92
1. ทรัพยากรสารสนเทศ	92.50	7.50
2. การเข้าถึงการบริการ	100.00	0.00
3. การประชาสัมพันธ์	92.50	7.50
4. ความปลอดภัย	100.00	0.00
5. อาคารสถานที่ในการบริการ	97.50	2.50
6. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้บริการ	100.00	0.00
องค์ประกอบที่ 4 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ	100.00	0.00
1. ความฉับไว	100.00	0.00
2. ความเชื่อถือไว้วางใจ	100.00	0.00
3. ความรู้ความชำนาญ	100.00	0.00
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	100.00	0.00
องค์ประกอบที่ 5 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	97.92	2.08
1. การใช้เวลาอย่างเหมาะสม	97.50	2.50
2. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	97.50	2.50
3. การเข้าถึงผู้รับบริการ	92.50	7.50

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าร้อยละ (%) ของความคิดเห็นจากการประชาพิจารณาการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 (ต่อ)

องค์ประกอบรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
	(%)	(%)
4. การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ	100.00	0.00
5. จำนวนผู้ให้บริการ	100.00	0.00
6. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	100.00	0.00
ภาพรวม	97.70	2.30

จากตารางที่ 4.17 ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการพิจารณาการพัฒนา รูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จาก 5 องค์ประกอบหลัก 25 ตัวบ่งชี้ พบว่า เห็นด้วย ร้อยละ 97.70 และไม่เห็นด้วย ร้อยละ 2.30 ซึ่งมีความเหมาะสมมากที่สุดและสามารถนำไปใช้ได้

จากการศึกษาวิจัยทั้ง 2 ระยะ คณะวิจัยได้รูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยคณะวิจัยนำเสนอในลักษณะ Specifics Model ดังมีรายละเอียด ดังนี้



ภาพที่ 4.2 รูปแบบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ตารางที่ 4.18 แสดงรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	คำอธิบาย
ด้านการบริหารจัดการ	1. การบริหารเชิงรุก	มีกระบวนการรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม และสามารถให้บริการผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ด้วยการให้บริการที่รวดเร็ว สะดวกสบาย ปลอดภัย
	2. รูปธรรมการการ ให้บริการ	ผู้ให้บริการมีความสามารถ ด้านการให้บริการกับผู้รับบริการอย่างเหมาะสม มีความชัดเจนในการบริการ เร็วรวดเร็ว และดำเนินการให้บริการอย่าง ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด
	3. ระบบการให้บริการ	มีรูปแบบการให้บริการที่เหมาะสม และสามารถ ให้บริการให้กับผู้รับบริการได้อย่างดี สามารถ เข้าถึงการให้บริการ มีความปลอดภัยในการ ให้บริการ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลใน การให้บริการ
	4. การมีภาวะผู้นำ	ผู้ให้บริการแสดงออกถึงการกระทำที่นำไปสู่การ บริการที่มีคุณภาพ โดยเฉพาะในเรื่องการนำไปสู่ การเปลี่ยนแปลงขององค์กรไปในทางที่ดีขึ้น การให้บริการที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 4.18 แสดงรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสุรินทร์ (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	คำอธิบาย
ด้านบุคลากรให้บริการ	1. การประสานความร่วมมือ	การสร้างแบบอย่างค่านิยมองค์กรให้เกิดพฤติกรรมทางบวกของผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่จะส่งผลดีต่อการสร้างความร่วมมือระหว่างบุคคล องค์กร หน่วยงาน และชี้ให้เห็นว่าหากสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นกับบุคคล องค์กร และหน่วยงานที่ให้บริการหรือรับบริการแล้วจะมีผลดีต่อการให้บริการ
	2. การสร้างปฏิสัมพันธ์	การพูดคุย ประสานงานในแต่ละหน่วยงานเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์เชิงบวก ซึ่งผู้ให้บริการสามารถสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เช่น การจัดกิจกรรมสัมพันธ์ร่วมกัน เปิดพื้นที่ให้บุคลากรทำความรู้จักกัน
	3. ความเสมอภาคในการให้บริการ	การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เอื้อผลประโยชน์ให้กับองค์กร หน่วยงาน หรือบุคคลใดเป็นพิเศษ
	4. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	เป็นวิธีการที่ผู้ให้บริการจะต้องทราบว่าผู้รับบริการต้องการอะไร จากนั้นผู้ให้บริการต้องแสวงหาสิ่งต่างๆ เหล่านี้มาให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
	5. ความรู้ในงานที่ให้บริการ	การเชื่อมโยง ระหว่างความรู้ ความสามารถ รวมถึงความชำนาญในการให้บริการ จนสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ที่มาใช้บริการได้

ตารางที่ 4.18 แสดงรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสุรินทร์ (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	คำอธิบาย
ด้านสถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก	1. ทรัพยากรสารสนเทศ	ความพร้อมของทรัพยากรด้านข้อมูล ข่าวสาร เพื่อเป็นการสร้างความพร้อมในการให้บริการกับผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจ เข้าถึงและเกิดความพึงพอใจในการรับบริการ
	2. การเข้าถึงการบริการ	มีการเข้าถึงการบริการที่ผู้รับบริการได้รับจากการให้บริการ ซึ่งเป็นความรู้สึกประทับใจ หรือไม่ เสียเวลา เสียความรู้สึก เนื่องจากการได้รับบริการ
	3. การประชาสัมพันธ์	การบอกให้ผู้รับบริการทราบถึงรายละเอียดและขั้นตอน รูปแบบการให้บริการต่าง ๆ ของแต่ละกลุ่มงาน โดยใช้ภาษาและวิธีการที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความเข้าใจในการรับบริการให้มากที่สุด
	4. ความปลอดภัย	ผู้รับบริการที่มาใช้บริการจะได้รับความปลอดภัยในการใช้บริการ ไม่เสี่ยงหรือเกิดปัญหาอื่น ๆ รวมถึงความผิดพลาดจากการทำงานของผู้ให้บริการ ตามมาภายหลัง
	5. อาคารสถานที่ในการบริการ	ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบริเวณอาคารสถานที่ให้บริการทั้งภายในและภายนอก และการใช้ประโยชน์ในการให้บริการ
	6. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ	เอกสารประกอบการดำเนินการ จุดให้บริการ โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา ฯลฯ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการได้รับความสะดวกมากที่สุด

ตารางที่ 4.18 แสดงรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสุรินทร์ (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	คำอธิบาย
ด้านประสิทธิภาพการ ให้บริการ	1. ความฉับไว	การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงาน ล่าช้า เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับการบริการอย่าง ทันท่วงที โดยผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรม การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)
	2. ความเชื่อถือไว้วางใจ	การสร้างที่น่าเชื่อถือจากมาตรฐานที่ สม่ำเสมอ จนทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และมั่นใจในการบริการ ซึ่งอาจจะเกิดจากการ ได้รับรางวัล หรือการบอกต่อจากผู้รับบริการที่ เคยมาใช้บริการ
	3. ความรู้ความชำนาญ	องค์ความรู้ในงานที่ให้บริการ รู้จักศึกษาหา ความรู้ในเรื่องงานที่ให้บริการที่กำลังทำอยู่ ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้จาก องค์กร เรียนรู้จากผู้อื่น เรียนรู้จากอินเทอร์เน็ต โดยเรียนรู้ให้ “รู้จริง และรู้แจ้ง” และนำความรู้ นั้นมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น
	4. การให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	ผู้ให้บริการต้องมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ ละเอียด ถี่ถ้วน มีความแม่นยำในงานของตนเอง ไว้วางใจได้ใน เรื่องการใช้เวลาตามกำหนด และเรื่องอื่น ๆ

ตารางที่ 4.18 แสดงรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสุรินทร์ (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	คำอธิบาย
ด้านความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	1. การใช้เวลาอย่าง เหมาะสม	การกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้อง อยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับหลักการ และทันสมัย
	2. การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	การแสดงความสนใจและความเอาใจใส่ในการ ให้บริการ ยิ้มแย้ม และใช้วาจาไพเราะขณะ ให้บริการ พยายามไม่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณ ทอดทิ้งโดยไม่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้ให้บริการ
	3. การเข้าถึงผู้รับบริการ	การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการผู้รับบริการได้ อย่างรวดเร็ว ผู้รับบริการได้รับบริการนั้นได้ง่าย คำนึงถึงความสะดวกสบายของผู้รับบริการ
	4. การตอบสนองต่อการ ให้บริการ	การตอบสนองต่อผู้ให้บริการทันที เมื่อ ผู้รับบริการต้องการได้รับการหรือเมื่อเกิด ปัญหาที่สามารถตอบข้อสงสัยได้อย่างรวดเร็ว จนปัญหาคลี่คลายได้ทันที
	5. จำนวนผู้ให้บริการ	ปริมาณบุคลากรที่ให้บริการในกลุ่มงาน มี เพียงพอต่องานบริการนั้น โดยได้รับการอย่าง ทันทีเมื่อมีผู้รับบริการ
	6. บุคลิกภาพของผู้ ให้บริการ	ลักษณะเฉพาะของผู้ให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้งภายนอกและ ภายใน บุคลิกภาพภายนอก คือ ส่วนที่มองเห็นชัดเจน เช่น รูปร่างหน้าตา กิริยามารยาท การแต่งตัว วิธีพูดจา การนั่ง การยืน บุคลิกภาพภายใน คือ ส่วนที่มองเห็นได้ ยากอาจจะต้องใช้การอนุมาน เช่น สติปัญญา ความถนัด และอารมณ์

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3 พื้นฐาน 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3 และ 3) เพื่อพัฒนาารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3 ซึ่งมีขั้นตอนของการวิจัยแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาองค์ประกอบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3 จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินองค์ประกอบการพัฒนาารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3 โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ระยะที่ 2 การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาความต้องการจำเป็นของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3

ระยะที่ 3 การพัฒนาการพัฒนาารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 1 การยกร่างการพัฒนาารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3

ขั้นตอนที่ 2 การประชาพิจารณ์การพัฒนาารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิ 9 คน เพื่อให้สัมภาษณ์แนวคิดการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3 ประเมิน

องค์ประกอบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ในด้านความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย 1) ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษาของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 2) ผู้ปกครองนักเรียน/คณะกรรมการสถานศึกษา 3) บุคลากรโรงพยาบาล/สาธารณสุข 4) บุคลากรกลุ่มปกครอง/องค์กรท้องถิ่น/เทศบาล 5) บุคลากรตำรวจ/ผู้รักษาความปลอดภัย 6) บุคลากรหน่วยงานเอกชน และ 7) อื่น ๆ ซึ่งเป็นผู้มารับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จำนวน 381 คน เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 และประธานเครือข่ายการจัดการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 พร้อมทั้งศึกษานิเทศก์ จำนวน 40 คน เพื่อพิจารณาพิจารณาในรูปแบบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 2) แบบประเมินองค์ประกอบรูปแบบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 3) แบบสอบถามรูปแบบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 และ 4) แบบประเมินความคิดเห็นรูปแบบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คือ หาคุณภาพความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแบบสอบถาม ทั้งฉบับ หาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และหาค่าความต้องการจำเป็นโดยวิธี Priority Needs Index แบบปรับปรุง (PNI Modified)

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยรูปแบบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 พบว่า

1. องค์ประกอบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ องค์ประกอบที่ 2 ด้านบุคลากรให้บริการ องค์ประกอบที่ 3 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก องค์ประกอบที่ 4 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และองค์ประกอบที่ 5 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 พบว่า สภาพปัจจุบันโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.48) สภาพที่พึงประสงค์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.48) และความต้องการจำเป็น โดยรวมทุกด้านมีค่า PNI_{Modified} อยู่ระหว่าง 0.28 ถึง 0.41 โดยภาพรวมเฉลี่ย 0.36

3. การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบหลัก 25 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 1.1) การบริหารจัดการเชิงรุก 1.2) รูปธรรมของการบริการ 1.3) ระบบการให้บริการ และ 1.4) การมีภาวะผู้นำ 2) ด้านบุคลากรให้บริการ ประกอบด้วย 2.1) การประสานความร่วมมือ 2.2) การสร้างปฏิสัมพันธ์ 2.3) ความเสมอภาคในการให้บริการ 2.4) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และ 2.5) ความรู้ในงานที่ให้บริการ 3) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบด้วย 3.1) ทรัพยากรสารสนเทศ 3.2) การเข้าถึงการบริการ 3.3) การประชาสัมพันธ์ 3.4) ความปลอดภัย 3.5) อาคารสถานที่ในการบริการ และ 3.6) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ 4) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 4.1) ความฉับไว 4.2) ความเชื่อถือไว้วางใจ 4.3) ความรู้ความชำนาญ และ 4.4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 5.1) การใช้เวลาอย่างเหมาะสม 5.2) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 5.3) การเข้าถึงผู้รับบริการ 5.4) การตอบสนองในการให้บริการ 5.5) จำนวนผู้ให้บริการ และ 5.6) บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องรูปแบบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 คณะวิจัยอภิปรายผลดังต่อไปนี้

1. องค์ประกอบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ องค์ประกอบที่ 2 ด้านบุคลากรให้บริการ องค์ประกอบที่ 3 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก องค์ประกอบที่ 4 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และองค์ประกอบที่ 5 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งคณะวิจัยได้วิเคราะห์องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ของรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จาก รายงานการวิจัยทั้งในและต่างประเทศ และเอกสารตำราทางวิชาการต่างๆ ของขวัญชนก สุวรรณพงศ์ (2561) พรเพ็ญ อารีกิจ (2558) เดชชาติ โภพลรัตน์ (2563) สุดารัตน์ บัวเนียม (2561) สัมพันธ์ อินปาน (2562) วิเนตร

สุขสวัสดิ์เสรีกุล (2549) เดือนเพ็ญ นนทะวงษ์ (2554) น้ำลีน เทียมแก้ว (2560) ภัทรปภา จิรภาสขยง (2559) นราธิป แนวคำดี (2562) ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560) เสาวลักษณ์ ตีมัน (2560) วิจิตรา พลสำโรงและคณะ (2561) มงคล ปานศรี (2562) ประภาพร สิงห์ทองและทัตษกร ศรีสุข (2564) วสันต์ มณีวิหค (2560) ทรงกลด บ่อเกิด (2561) ทรงยศ แก้วมงคลและคณะ (2561) ปิยฉัตร จันทร์เกิด (2559) Bouman & Norman (1975) Howat, et al., (1995) Fitzerald & Durant (1980) Bielen and Demoulin (2007) yler, K., & Hastings, N (2011) อีกทั้งยังได้สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน ด้านองค์ประกอบการให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สุรินทร์ เขต 3 และนำกลับไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินยืนยันองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ซึ่งมีตัวบ่งชี้ 5 ตัวบ่งชี้ ที่ผู้ทรงคุณวุฒิให้เพิ่มเติม คือ องค์ประกอบด้านบุคลากรให้บริการ 1 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ความรู้ในงานที่ให้บริการ องค์ประกอบด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก 2 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ อาคารสถานที่ในการบริการ และ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ และ องค์ประกอบด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่ จำนวนผู้ให้บริการ และ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ส่งผลให้ได้องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 สอดคล้องกับ ชนิดา คงสำราญ (2562) ได้ทำวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบภาวะผู้นำแบบใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 4 ได้องค์ประกอบดังนี้ การมุ่งมั่นพัฒนาคน การสร้างชุมชน การเข้าใจผู้อื่นและเห็นคุณค่าผู้อื่น การกระตุ้นและให้กำลังใจผู้อื่น การรับฟัง การตระหนักรู้ การรับผิดชอบดูแล การมองการณ์ไกล การโน้มน้าวใจ และการสร้างมโนทัศน์ สอดคล้องกับ เสาวลักษณ์ ตีมัน (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัด ฉะเชิงเทรา พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงอันดับตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชชาติ โกพลรัตน์. (2563) ศึกษาการพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ความต้องการเป็นคนสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ (1) ด้านการเข้าถึงลูกค้า (2) ด้านการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก 3 กิจกรรม (3) ด้านความปลอดภัยมาพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าของโรงแรมราคาประหยัด โดยนำมาจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกับพนักงาน

2. สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 พบว่า สภาพปัจจุบันของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยภาพรวมพบว่า สภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า

สภาพปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลางทุกองค์ประกอบ ประกอบด้วย ด้านการบริหารจัดการ ด้านบุคลากร ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และด้าน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยภาพรวมพบว่า สภาพที่พึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้านคือ ด้านการ บริหารจัดการ และด้านบุคลากรให้บริการ และระดับมาก 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความต้องการ จำเป็นของการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 พบว่า $PNI_{Modified}$ อยู่ระหว่าง 0.28 ถึง 0.41 โดยภาพรวมเฉลี่ย 0.36 ความต้องการจำเป็น ลำดับที่ 1 คือ ด้านการบริหารจัดการ ลำดับที่ 2 คือ ด้านบุคลากรให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ลำดับที่ 4 คือ ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และลำดับที่ 5 คือ ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เดชชาติ โภพลรัตน์. (2563) ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการให้บริการลูกค้าของ ผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า 1) ความต้องการจำเป็นจากการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคา ประหยัด ค่าเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน และอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับความต้องการจำเป็น ลำดับที่ 1 ด้านการเข้าถึงลูกค้าและการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก ($PNI_{Modified} = 12$) ลำดับที่ 2 ความปลอดภัย ($PNI_{Modified} = 0.11$) ลำดับที่ 3 การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ($PNI_{Modified} = 0.10$) ลำดับที่ 4 การติดต่อสื่อสาร ความสามารถของผู้ให้บริการ และความมีน้ำใจ ความสุภาพอ่อนโยน ($PNI_{Modified} = 0.08$) และลำดับที่ 5 ด้านความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจและการตอบสนองลูกค้า ($PNI_{Modified} = 0.07$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ วินิตร์ สุขสวัสดิ์เสรีกุล.(2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ บริหารจัดการของสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านคุณภาพการให้บริการฯ และด้าน บริหารจัดการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี ที่อยู่ในระดับมากและเรียงลำดับความพึงพอใจรายด้านจากมาก ไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/อุปกรณ์ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านบริหารจัดการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีและด้านคุณภาพการให้บริการใน ภาพรวมของสำนักงานที่ดินตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ

3. รูปแบบให้บริการในกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ และ 25 ตัวบ่งชี้ ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 1.1) การบริหารจัดการเชิงรุก 1.2) รูปธรรมของการบริการ 1.3) ระบบการให้บริการ และ 1.4) การมีภาวะ ผู้นำ 2) ด้านบุคลากรให้บริการ ประกอบด้วย 2.1) การประสานความร่วมมือ 2.2) การสร้างปฏิสัมพันธ์ 2.3) ความเสมอภาคในการให้บริการ 2.4) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ และ 2.5) ความรู้ในงานที่ ให้บริการ 3) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกประกอบด้วย 3.1) ทรัพยากรสารสนเทศ

3.2) การเข้าถึงการบริการ 3.3) การประชาสัมพันธ์ 3.4) ความปลอดภัย 3.5) อาคารสถานที่ในการบริการ และ 3.6) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการให้บริการ 4) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 4.1) ความฉับไว 4.2) ความเชื่อถือไว้วางใจ 4.3) ความรู้ความชำนาญ และ 4.4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 5.1) การใช้เวลาอย่างเหมาะสม 5.2) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 5.3) การเข้าถึงผู้รับบริการ 5.4) การตอบสนองในการให้บริการ 5.5) จำนวนผู้ให้บริการ และ 5.6) บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ จากการประเมินการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จากผู้ทรงคุณวุฒิ 9 คน พบว่า ความเหมาะสมของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 พบว่า องค์กรประกอบในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.67 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์กรประกอบและตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยด้านสูงสุด 3 ลำดับ ดังนี้ 1) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.57 2) ด้านการบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ย 4.50 และ 3) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.50 ตามลำดับ ความเป็นไปได้ของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 พบว่า องค์กรประกอบในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า องค์กรประกอบและตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ ดังนี้ 1) ด้านบุคลากรให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.49 2) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.48 และ 3) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.47 ตามลำดับ และความเป็นประโยชน์ของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 พบว่า องค์กรประกอบในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าองค์กรประกอบและตัวบ่งชี้ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับ ดังนี้ 1) ด้านการบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ย 4.61 2) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ย 4.48 และ 3) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 4.46 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประภาพร สิงห์ทองและทัตชกร ศรีสุข.(2564) ศึกษาการศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศกรณีศึกษาสำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ผลการศึกษาปัจจัยการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่สำคัญมากที่สุดคือความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ รองลงมาคือ รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ซึ่งค่าเท่ากันกับการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วสันต์ มณีวิหค (2560) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลวยอำเภอนาทม จังหวัดขุขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของอบต. สลวย.อำเภอนาทม จ.ขุขันธ์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สรุปได้ว่า ด้านให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้มาใช้บริการเป็นอันดับ 1 รองลงมา ด้านบริการที่จับต้องได้เป็นรูปธรรม ด้านบริการที่ไว้วางใจได้ ถูกต้องแม่นยำ ด้านให้บริการด้วยความรู้ ความชำนาญแก่ผู้มาใช้บริการ และด้านความมุ่งมั่น เต็มใจในการให้บริการตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงกลด บ่อเกิด (2561) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงดิ่ง อำเภอมืองจังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้วง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรเพ็ญ อารีกิจ (2558) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการเพื่อเสริมสร้างการปฏิบัติที่ดีในการ รักษาพยาบาลของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการวิจัย พบว่า ได้รูปแบบชื่อว่า “PICT Model” ประกอบด้วย (1) พยาบาลกับผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการสร้างปฏิสัมพันธ์ให้เกิดขึ้น (P=Participation) (2) พยาบาลกับผู้รับบริการมีการบูรณาการการปฏิสัมพันธ์ที่ดีมาไว้ร่วมกัน (I=Integration) (3) พยาบาลกับผู้รับบริการมีการประสานความร่วมมือที่ดีต่อกัน (C=Coordination) และ(4)การฝึกการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลต่าง ๆ ร่วมกัน (T=Training)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะ 2 ประเด็นประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเพื่อการนำ ผลการวิจัยไปใช้ และข้อเสนอแนะเพื่อวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ศึกษารายละเอียดของรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านบุคลากรให้บริการ 3) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านประสิทธิภาพการ ให้บริการ และ 5) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2. สร้างความเข้าใจและชี้แจงกับบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เกี่ยวกับการให้บริการตามองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ พร้อมทั้งร่วมกันกำหนดระยะเวลาการ ดำเนินงานและประเมินผลการใช้รูปแบบตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้

3. นำรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่ไปใช้ และดำเนินการตาม องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ทั้งของหน่วยงานเอกชนและหน่วยงานรัฐ

2. ควรทำการศึกษากลยุทธ์การให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

บรรณานุกรม

- กมล ภูประเสริฐ. (2547). **การบริหารวิชาการในสถานศึกษา**. กรุงเทพฯ: เมธีทิปส์.
- กระทรวงศึกษาธิการ (2560). **หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560**. (หน้า 29-37). กรุงเทพฯ: **คุรุสภา ลาดพร้าว**.
- กองการมัธยมศึกษา, กรมสามัญศึกษา. (2544). **การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของกรมสามัญศึกษา**. (หน้า 18-42) .กรุงเทพฯ: กรมสามัญศึกษา.
- กันตวรรณ มีสมสาร. (2560). การพัฒนาเด็กปฐมวัยในยุค 4.0. **วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 8(1),70-78.
- กิตติยา แก้วเอี่ยม. (2558). ผลของการจัดกิจกรรมศิลปะสร้างสรรค์โดยใช้แนวคิดของวิลเลียมส์ที่มีต่อความคิด สร้างสรรค์ของเด็กปฐมวัย. **วารสารวิจัยทางการศึกษา**. 9(2),13-21.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2547). **การจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับเด็กปฐมวัย**. กรุงเทพฯ : เบริน-เบส บู้คส์, 2547
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2551). **รูปแบบการเรียนการสอนปฐมวัย**. กรุงเทพมหานคร:เอติสัน เพรส โปรดัก.
- โกวิท พวงงาม. (2545). **การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน**. ม.ป.ท.
- เกียรติศักดิ์ ทันจันทร์. (2554). **การศึกษาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร.
- กรรณิกา กลิ่นหวาน. (2556). **รูปแบบการจัดการศึกษาปฐมวัยสำหรับประเทศไทยในทศวรรษหน้า**. ศึกษาศาสตรดุษฎีนิพนธ์ การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ขวัญชนก สุวรรณพงศ์. (2561). **การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ตเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวกลุ่มความสนใจพิเศษ**. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- คำตัน วิชัยคำจร กิทธิณส์. (2555). **กลยุทธ์การบริหารการเปลี่ยนแปลงเพื่อส่งเสริมคุณธรรมของนักเรียนระดับมัธยมศึกษา**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คัมภีร์ สุดแท้. (2553). **การพัฒนาแบบการบริหารงานวิชาการสำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก**. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- จันทร์ธานี สงวนนาม.(2545). **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา**. (หน้า 55-76). กรุงเทพฯ : บூคพอยท์.
- จุฬารัตน์ ธรรมประทีป และ ชนิพรรณ จาติเสถียร. (2560). การพัฒนาวิชาชีพครูแบบร่วมมือ เรื่อง STEM สำหรับครูปฐมวัย. **วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ**. 10(2), 35-53.

- จินตนา ศักดิ์ภู่อราม. (2545). **การนำเสนอรูปแบบการบริหารโรงเรียนในกำกับของรัฐสำหรับประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวนคิด มะเสนะ. (2554). **รูปแบบการจัดการศึกษาปฐมวัยที่สอดคล้องกับการพัฒนาสมอง**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาคุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ชลธิป สมาธิโต. (2558). **การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ตามแนวสะเต็มศึกษาในระดับการศึกษาปฐมวัย**. วารสารศึกษาศาสตร์ปริทัศน์. 30(2), 82-90.
- ชวลิต โพธิ์นคร. (2560). **การประชุมใหญ่สามัญประจำปี 2559 และประชุมวิชาการเรื่อง “ห้องสมุดดิจิทัล กับการก้าวสู่ยุค Thailand 4.0” วันที่ 23 มีนาคม 2560**.
- ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์.(2546). **การบริหารวิชาการ**. (หน้า 18-32) .ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี.
- ณัฐศักดิ์ จันทรผล. (2552). **การพัฒนารูปแบบการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เน้นการกระจายอำนาจ**. วิทยานิพนธ์ ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.
- ณิชิรา ชาตีกุล. (2552). **การประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อการพัฒนาสมรรถนะด้านการประเมินผลการเรียนรู้ของครูสังคมศึกษาระดับมัธยมศึกษาในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการสอนสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดิเรก วรรณเสถียร. (2545). **การพัฒนาแบบจำลองแบบสมบูรณในการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดิเรก พรสีมา. (4 พฤศจิกายน 2559). **ครูไทย 4.0. มติชนออนไลน์**. จาก <https://www.matichon.co.th /news/345042>
- เดชชาติ โกพลรัตน์. (2563). **การพัฒนารูปแบบการให้บริการลูกค้าของผู้ประกอบการโรงแรมราคาประหยัด ในเขตพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ประเทศไทย**. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ปีที่ 16 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2565.
- เดือนเพ็ญ นนทะวงษ์. (2554). **ความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครพนมเขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาานครพนมเขต 1**. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปีที่ 3 ฉบับที่ 6 : กรกฎาคม – ธันวาคม 2554

- ดาวสวรรค์ รื่นรมย์. (2560). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้าและ
มีคฤเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- เดือนใจ รักษาพงศ์. (2551). **การพัฒนารูปแบบการจัดการความรู้เพื่อการบริหารงานวิชาการของ
สถานศึกษาขั้นพื้นฐานด้วยการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม. วิทยานิพนธ์ปริญญา
ศึกษาศาสตร์ดุสิต บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- ทีศนา เขมมณี. (2535). **หลักการและรูปแบบการพัฒนาเด็กปฐมวัยตามวิถีชีวิตไทย. สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
_____. (2550). **ศาสตร์การสอนองค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ.**
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการศึกษาศาสตร์ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2560). **ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มี
ประสิทธิภาพ. (หน้า 78-90) . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- ทรงกลด บ่อเกิด. (2561). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลวังดิ่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี. ปริญญานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต**
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- นงลักษณ์ เรือนทอง. (2550). **รูปแบบการบริหารโรงเรียนที่มีประสิทธิผล. วิทยานิพนธ์ ดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร.**
- นภเนตร ธรรมบวร. (2546). **หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย. (หน้า 55-78). กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- นริศนันท์ เดชสุระ. (2552). **รูปแบบการบริหารโรงเรียนสาธิตปฐมวัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏ.
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.**
- นราธิป แนวคำดี. (2562). **การบริหารแรงงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานใน
อุตสาหกรรมบริการ: กรณีศึกษา โรงแรมและรีสอร์ทในพื้นที่อำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด.**
Journal of Management Science Nakhon Pathom Rajabhat University
Vol.4 No.2 July - December 2017.
- นิคม ทาแดง และกมลวรรณ บิมชินาธร. (2528). **หน่วยที่ 3 การจัดพื้นที่ใช้สอยภายในและภายนอก
สถานศึกษาปฐมวัย. (หน้า 65-89). ม.ป.ท. : ม.ป.พ..**

- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2560). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. (หน้า 45-78). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญชู สนั่นเสียง. (2528). การจัดพื้นที่ใช้สอยภายในและภายนอกอาคารในสถานศึกษาปฐมวัย. (หน้า 19-13). กรุงเทพฯ : ฝ่ายการพิมพ์ สำนักเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญชู อังสวัสดิ์. (2553). รายงานการพัฒนาการสอนแบบมอนเตสซอริในบริบทประจวบคีรีขันธ์. (หน้า 28-59). ประจวบคีรีขันธ์ : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 1.
- บุญเขต ชำนิศาสตร์. (2556). การพัฒนารูปแบบการบริหารวิชาการในการจัดการศึกษาปฐมวัยของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุขฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสยาม.
- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (2559). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
- ปารณทัตต์ แสนวิเศษ. (2555). การมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนประถมศึกษา การสร้างทฤษฎีจากฐานราก. (หน้า 68-82). สกลนคร. สาขาการบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร. (2543). กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. (หน้า 78-92). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- ปิติชาย ต้นปิติ. (2547). การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบายการจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญวรรณ วนานันท์. (2554). การพัฒนากระบวนการงบประมาณของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรดุขฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2543). การบริหารงานวิชาการ. (หน้า 18-40) . กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

- ปิลัญญ์ ปฎิพิมพาคม. (2550). **รูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารและประสิทธิผลของสถานศึกษาเอกชน ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน**. ปรชญาคุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พนมนคร มีราคา. (2560). **ครูต้องมีลักษณะอย่างไรในศตวรรษที่ 21**. วารสาร “ศึกษาศาสตร์ มมร” คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. 30(2), 41-49.
- พรชัย เจดามาน และ คณะ. (2559). **ยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อการบริหารจัดการสู่การเปลี่ยนผ่าน ศตวรรษที่ 21 : ไทยแลนด์ 4.0**. บทความจากวารสารหลักสูตรและการเรียนการสอน คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. 2(1) , 9-17.
- พรเพ็ญ อารีกิจ. (2558). **การพัฒนาารูปแบบการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการเพื่อ เสริมสร้างการปฏิบัติที่ดีในการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวง สาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรทิพย์ สุพรรณกุล. (2553). **การพัฒนาารูปแบบโรงเรียนสมรรถนะสูงในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน**. วิทยานิพนธ์ ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชรี ผลโยธิน และวนาถ รักษกุลไทย. (2558). **การจัดทำสารนิพนธ์ในระดับปฐมวัย**. กรุงเทพมหานคร : แอปปีเลิร์นนิ่ง.
- พาสนา จุลรัตน์. **การจัดการเรียนรู้สำหรับผู้เรียนในยุคThailand 4.0**. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากรณ์ . ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ .11(2),22-30.
- พิมลพรรณ ดุซียามี. (2550). **การบริหารเชิงกลยุทธ์โรงเรียนเอกชนของผู้บริหารสถานศึกษา**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิมพ์ลักษณ์ เสงสมบูรณ์. (2551). **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์เพื่อพัฒนา ครู มืออาชีพ**. วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการวัดและประเมินผลการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พูลสุข หิงคานนท์. (2540). **การพัฒนาารูปแบบการจัดองค์การของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิต วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพ็ญจันทร์ อุปพงษ์ และศักดิ์ไทย สุรกิจบวร.(2560). **การพัฒนาารูปแบบการบริหารจัดการโรงเรียน อนุบาลเอกชน สู่ความเป็นเลิศในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**.วารสารวิจัย มสส สาขา มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ 13(2),43-64.

- โพยม จันทร์น้อย. (2560). การศึกษา 4.0. จาก <http://www.manager.co.th/QOL/viewnews.aspx?NewsID=9600000025195>. (2560, 12 มีนาคม).
- _____. (2560). บทความพิเศษ : การศึกษา 4.0, MGR Online 12 มีนาคม 2560. โพสต์เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2560 .จาก <http://www.kroobannok.com/8149...>
- ไพฑูริย์ สีนลารัตน์. (2559). การศึกษาไทย 4.0: ปรัชญาการศึกษาเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพ. (หน้า 32-50) . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2561). การศึกษา 4.0 เป็นยิ่งกว่าการศึกษา. (หน้า 80-98). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ภูมิภาคินศม์ อีสสระยางกุล. (2554). การพัฒนารูปแบบการบริหารงบประมาณและการเงินในอนาคต สำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มงคล ปานศรี. (2562). ความพึงพอใจของผู้โดยสารภายในประเทศชาวไทยด้านคุณภาพการบริการของท่าอากาศยานนานาชาติดอนเมือง. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ยศกมล เรืองสง่า. (2551). สภาพและปัญหาและแนวทางการจัดการศึกษาของศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- เยาวพา เดชะคุปต์. (2542). การจัดการศึกษาสำหรับเด็กปฐมวัย. (หน้า 18-35). กรุงเทพฯ : แม็ค. _____ . (2542). การบริหารและการนิเทศการศึกษาปฐมวัย. (หน้า 28-57). กรุงเทพฯ : แม็ค.
- ยุทธพงษ์ आयสุข. (2550). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อพัฒนาการทำวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียนของครู. วารสารวิธีวิทยาการวิจัย. 20(3), 463-483.
- รัฐฎีกา ตั้งพุทธิพงศ์. (2559). การวิเคราะห์กระบวนการขับเคลื่อนนโยบายสะเต็มศึกษาจากระดับชาติเข้าสู่ห้องเรียน. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิธีวิทยาการวิจัย ภัทรปภา จิรภาสขยง. (2559). การพัฒนารูปแบบการให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนของเจ้าหน้าที่สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาลี สืบกระแสน. (2552). การพัฒนารูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา. วิทยานิพนธ์ ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.
- วิทวัส ดวงกุ่มเมศ และวาริรัตน์ แก้วอุไร (2560). การจัดการเรียนรู้ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ด้วยการเรียนรู้อย่างกระตือรือร้น. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. 11(2),1-14

- วิจิตรา พลสำโรง และคณะ.(2561). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบลหนองเม็ก อำเภอหนองสองห้อง จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญารัฐศาสตรบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์การปกครองมหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย.
- รัตน์ะ บัวสนธ์. (2552). **การวิจัยและพัฒนานวัตกรรมการศึกษา**. มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก.
- เรชา ศรีวิชัย. (2554). **รูปแบบการบริหารงานสถานศึกษาเอกชนระดับปฐมวัยที่มีประสิทธิผลในจังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาตรีศึกษาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีประทุม.
- วสันต์ มณีวิหค.(2560). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสลุย อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
- วิราวรรณ มูลตรีภักดี. (2555). **การพัฒนา รูปแบบการจัดการศึกษาปฐมวัย ในบริบทชุมชนภาคอีสาน**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษาศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาและการพัฒนาสังคมมหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิลาสินี วัฒนมงคล (2560) . **วิกฤตการศึกษาไทยในยุค 4.0**. วารสาร “ศึกษาศาสตร์ มมร” คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. 6(1),2-12
- วิเนตร สุขสวัสดิ์เสรีกุล. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดชลบุรี**. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกริก.
- ศิริพร ต้นதியมาศ.(2550). **รูปแบบการบริหารเครือข่ายโรงเรียนแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิผลสังกัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ ดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศิริพรรณ ยี่ม่อง. (2544). **การศึกษาการจัดประสบการณ์ระดับอนุบาลศึกษาของครูปฐมวัยจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศักดิ์จิต มาศจิตต์. (2550). **การพัฒนา รูปแบบการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานสำหรับสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตตรวจราชการที่ 11**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตร์ศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศุภร เยาวรักษ์. 2546. **การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลของโรงเรียน : กรณีศึกษาโรงเรียนอัสสัมชัญแผนกประถม**. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สิริมา ภิญโญอนันตพงษ์. (2550). **การศึกษาปฐมวัย**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.

- สุมนหา จุลชาติ. (2546). **ปัจจัยที่สัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชนระดับก่อนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน ในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุดารัตน์ บัวเนียม. (2561). **ประสิทธิผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักทะเบียนอำเภอตามมาตรฐานอำเภอของอำเภอเมืองพัทลุง จังหวัดพัทลุง.** วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2561.
- สัมพันธ์ อินปาน. (2562). **แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตดินแดง.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เสาวลักษณ์ ตีมัน. (2560). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
- สมพงษ์ อัสสาภัย. (2560). **การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยที่มีประสิทธิผลของโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 3.** วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สมร ทองดี และ สุกัญญา กาญจนกิจ. (2548). **ประมวลสาระชุดวิชา หลักการและแนวคิดทางการปฐมวัยศึกษา PRINCIPLES OF EARLY CHILDHOOD EDUCATION หน่วยที่ 1.** (หน้า 30-52) .นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมศักดิ์ คงเที่ยง.(2542). **หลักการบริหารการศึกษา.** (หน้า 50-68) . กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย รามคำแหง.
- สมเดช สวานดี (2553). **การนำเสนอรูปแบบการบริหารการศึกษาปฐมวัยในสถานศึกษาขั้นพื้นฐานต้นแบบสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 5.** วิทยานิพนธ์ ปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สฤติดา ทำขุสี. (2554). **ความต้องการจำเป็นของการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จังหวัดอุดรธานี.** วิทยานิพนธ์ ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). **การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น.** กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สุรัชย์ ช่วยเกิด. (2547). **คุณลักษณะของผู้บริหารและวัฒนธรรมโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลโรงเรียนภายใต้การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน**. ปริญญาานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2540). **การปฏิรูปการเรียนรู้ผู้เรียนเป็นสำคัญที่สุด**. (หน้า 18-32). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2546). **คู่มือหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยพุทธศักราช 2560 (สำหรับเด็กอายุ 3-5 ปี)**. (หน้า 25-46) . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2553). **แนวทางการนำมาตรฐานการศึกษาปฐมวัยสู่การปฏิบัติ**. (หน้า 19-40) .กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักทดสอบทางการศึกษา. (2561). **แนวทางการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา (ระดับปฐมวัย)**. (หน้า 20-40). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2560). **หลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2560**. (หน้า 18-36). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- สำนักมาตรฐานการศึกษา, สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ, กระทรวงศึกษาธิการ, สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา และทบวงมหาวิทยาลัย. (2545). **ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ชุดวิชาการวิจัยชุมชน**. (หน้า 40-68) . กรุงเทพฯ : เอส. อาร์. พรินติ้ง.
- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา,สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2548). **แนวทางการจัดทำหน่วยการเรียนรู้แบบบูรณาการตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544**. (หน้า 60-81). กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา,สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.(2548). **เรียนรู้บูรณาการ**. (หน้า 50-78) . กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- สำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา.(2553). **แนวทางการพัฒนา การวัดและประเมิน คุณลักษณะอันพึงประสงค์ ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551**. (หน้า 70-89). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.]
- สัมฤทธิ์ กางเพ็ง และสรายุทธ กันหลง. (2560). **การวิจัยแบบผสมวิธี กระบวนทัศน์การวิจัยในศตวรรษที่ 21**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดิสร ภูสาระ. (2552). **รูปแบบการบริหารงานองค์การพัฒนาเอกชนด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ**. วิทยานิพนธ์ ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- อมรชัย ตันติเมธ. (2547). **การบริหารสถานศึกษาปฐมวัย**. (หน้า 45-56). นนทบุรี : โอเดียนสโตร์.

- อรพรรณ รัตน์วงศ์. (2551). การศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครนายก. ปรินญาณิพนธ์ กศบ.(การศึกษาปฐมวัย)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ.
- อัญชลี ไสยวรรณ. (2548). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนทักษะการคิดแสวงหา ความรู้
สำหรับเด็กปฐมวัย. วิทยานิพนธ์ ปรินญาณการศึกษาดุขฎิบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาปฐมวัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อุทุมพร จามรมาน. (2541). การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาตามเกณฑ์ของทบวงมหาวิทยาลัย.
(หน้า 57-79). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อารยันต์ แสงนิกุล. (2556). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการการศึกษาปฐมวัยที่มีประสิทธิผล
ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ ปรินญาดุขฎิบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏ
มหาสารคาม.
- Bardo, J. W. and Hartman, J. J.(1982). **Principles of Urban Sociology: A Systematic
Introduction.** New York: F.E. Peacock.
- Bouman, James S. & Norman, David L. (1975). *“The Public Service: A Servay of
University. Students,”* Public Personnel Management.
- Bielen, F., and Demoulin, N. (2007). “Waiting time influence on the satisfaction –loyalty
relationship in services.” **Managing Service Quality** 17, 2: 174-193.
- Comin,M.C. (2004). **Continuous improvement in New York state school district :
A case study. Development, and Retention of Teachers.** [Online], Available
from <http://www.nber.org/papers/w17177>. accessed 20 February 2007.
- Creswell,J.W.(2009). **Research Design : Qualitative, Quantitative and Mixed Methods
Approaches.** 3rd ed. Thousand Oaks, CA : SAGE.
- Dewey, John. (1959). **Experience and Education.** New York : Macmillan Publishing
Company.
- Duke, D. L. (1987). **School leadership and instructional improvement.** New York :
Random House.
- Edmonds. (1979). “Effective School for the Urban poor”, **Education Leadership.
Educational Evaluation.”** *Journal of Aesthetic Education.* 1976, pp. 192-
193.
- Eisner, E. W. (1978). “Education Connoisseurship and Criticism: Their Form and
Functions in Educational Evaluation.” *Journal of Aesthetic Education.*
1976, pp. 192-193.

- Fitzgerald, Michael R. & Durant, Robert F. (1980). *"Citizen Evaluation and Urban Management: Service Delivery in and Era of Protest,"* Public Administrative and Society.
- Howat, G. and et al. (1995). *Measuring Customer Service Quality in Recreation and Parks.* Australia: Canb and Covt.
- Hightt, N.T. (1989). **School Effectiveness and Ineffective Parent's Principal' and Superintendents' Perspectives.** Unpublished doctoral dissertation, University of Alberta. Edmonton, AB.
- Hill, D.A. (2008). **What makes Total Quality Management work: A study of obstacles and outcomes.** Dissertation Doctor of Philosophy in Management, Capella University.
- Husen , T.andPostlethwaite, T. Neville. (1994). **Self-Directed Learning : A Guide for Learners and Teacher.** New York: Association Press.
- Joyce, B & Weil, M. (1985). **Models of teaching.** 2nd ed. New Delhi :Prentice–Hall.
- Keeve, P. J. (1988). **Model and Model Building Educational Research Methodology and Measurement: An international Handbook.** Oxford : PergamonPress.
- Krejcie, R. V. & Morgan , D.K.(1970). **Determining Sample Size for Reseach Activities.** Educational and Psychological Measurement, 30(3), pp. 607-610.
- Montessori. Maria. (1964). **The Montessori Method.** New York: schocken Books.
- Mitchell, M., Courtney, M., & Coyer, F. (2003). **Understanding uncertainty and minimizing families' anxiety at the time of transfer from intensive care.** Nursing and Health Sciences, 5, 223-231.
- NAEYC. (2003). **Executive summary.** Early learning standards: Creating the conditions for success. Young Children 58 (1), 69-70.
- Procter,Paul.(1978). **Longman Dictionary of Contemporary English.** London: Longman.
- Raj,Madhu.(1996). **Encyclopedic Dictionary of Psychology and Education Volume3 (M-Z).** New Delhi: Anmol.
- Sammonds. (1995). J. Hillman and P.Mortimor, "Key characteristics of effective School a review of school effectiveness research", **A report by the institute of education for the office for standards.** In education.

- Sergiovanni, T., Kelleher, P., McCarthy, M., & Wirt, F. (2004). Educational governance and administration, 5th ed.. Boston: Allyn and Bacon.
- Steiner, Dirk D. (1988). **Rating Variable Performance**. Paper presented at the Annual Meeting of the American Psychological Association (96th, Atlanta, GA, August 12-16, 1988).
- Tosi, H. L. and Carroll, S. J. (1982). **Management**. (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Willer. (1967). “**Interorganizational Learning and Network Organization: Toward a Behavioral Theory of the Interfere,**” [Online].
- ylor, K., & Hastings, N. “Factors Influencing Virtual Patron Satisfaction with Online Library Resources and Services.” *Journal Of Educators Online*, 8(2), 1-34. 2011.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญเพื่อการวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์ ประเมินองค์ประกอบ และประเมินรูปแบบ

จำนวน 9 ท่าน ประกอบด้วย

1. บุคลากรจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดสุรินทร์
2. บุคลากรจากโรงพยาบาลปราสาท จังหวัดสุรินทร์
3. บุคลากรจากสำนักงานที่ว่าการอำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
4. บุคลากรจากไปรษณีย์อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
5. ผู้จัดการร้านกุนเชียง 5 ดาว/เต่าเสรีน จังหวัดสุรินทร์
6. ผู้จัดการเซเว่น อีเลฟเว่น สาขาอำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์
7. นายธรรมนุญ บุญออก ผู้อำนวยการโรงเรียนปราสาทศึกษาคาร
8. นายมนตรี สายพญาศรี ผู้อำนวยการโรงเรียนอนุบาลกาบเชิง
9. นางพรสวรรค์ ศิริวัฒน์ครู วิทยฐานะเชี่ยวชาญ โรงเรียนบ้านโคกนาสาม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการประชาพิจารณ์ (Public Hearing)

จำนวน 40 ท่าน ประกอบด้วย

- 1) ผู้อำนวยการกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
9 กลุ่ม 1 หน่วย จำนวน 10 ท่าน
- 2) ประธานเครือข่ายจัดการศึกษา 23 เครือข่าย ของโรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 จำนวน 23 ท่าน
- 3) ดร.ศิริมงคล ทนทอง
ศึกษานิเทศก์ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
- 4) ดร.วาริสรา ดวงใจ
ศึกษานิเทศก์ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
- 5) นางอานันท์ปภา ฉลาดเอื้อ
ศึกษานิเทศก์ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
- 6) นางปัทมา เขียวเจริญ
ศึกษานิเทศก์ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
- 7) นายอุดม ภาสดา
ศึกษานิเทศก์ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
- 8) นางเบญญา ศรีดารา
ศึกษานิเทศก์ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
- 9) นางนิชาภัทร ผงาตุนต์
ศึกษานิเทศก์ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

รายนามผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
(Item Objective Congruence Index : IOC)

1. รศ.ดร.บุญเลี้ยง ทุมทอง อาจารย์คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการทางการศึกษาของรัฐ
2. ผศ.ดร.ทิพย์วรรณ สุขใจรุ่งวัฒนา อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการในหน่วยงานรัฐ
3. ดร.ศศิรดา แพงไทย อาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ วิทยาลัยพิชญบัณฑิต
ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการให้บริการหน่วยงานเอกชน
4. ดร.สมชาติ ธรรมโกคิน อดีตนายกสโมสรโรตารีสากลนครพนม
ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการให้บริการหน่วยงานเอกชน
5. ดร.สุเทพ แปลงทัพ ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเกาะแก้ว
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศุรินทร์ เขต 1
ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยและการประเมินผล

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย เรื่อง
การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงาน
ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

คำชี้แจงในการตอบแบบสัมภาษณ์

1. ลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิดและปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ
2. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง มีดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไป

2.1.1 สภาพปัจจุบันของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

2.2.2 องค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

1. ด้านการบริหารจัดการ
2. ด้านบุคลากรให้บริการ
3. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ
5. ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.3 นิยามศัพท์เฉพาะ

3. คำตอบของท่านทุกข้อจะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับและจะไม่มีผลใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน

4. ข้อมูลที่ได้จะนำมาสังเคราะห์ในภาพรวม

1. ข้อมูลทั่วไป

- 1) ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....
ตำแหน่ง.....
- 2) สถานที่ให้การสัมภาษณ์.....
- 3) วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์.....
- 4) เริ่มสัมภาษณ์เวลา.....น. เลิกสัมภาษณ์เวลา.....น. รวมเวลา.....ชั่วโมง.....นาที

2. รายการสัมภาษณ์

- 1) สภาพปัจจุบันของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เป็นอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- 2) ท่านคิดว่าควรมีองค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษสุรินทร์ เขต 3 อะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3) องค์กรประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โปรดแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ

องค์กรประกอบที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ

รายการประเมิน	ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น
ด้านการบริหารจัดการ	

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

องค์ประกอบที่ 2 ด้านบุคลากรให้บริการ

รายการประเมิน	ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น
ด้านบุคลากรให้บริการ	

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

องค์ประกอบที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการประเมิน	ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็น
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

องค์ประกอบที่ 4 ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ

รายการประเมิน	ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม
ด้านประสิทธิภาพในการให้บริการ	

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

องค์ประกอบที่ 5 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

รายการประเมิน	ข้อเสนอแนะ/ความคิดเห็นเพิ่มเติม
ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ	

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

กราบขอบพระคุณที่ให้ข้อมูลเพื่อการวิจัย
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ภาคผนวก ค

แบบประเมินองค์ประกอบจากผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อการวิจัย



แบบประเมินเพื่อการวิจัย
เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงาน
ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

คำชี้แจงในการประเมินองค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

1. องค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
 - 1) ด้านการบริหารจัดการ
 - 2) ด้านบุคลากรให้บริการ
 - 3) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 4) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ
 - 5) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. คำตอบของท่านทุกข้อจะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับและจะไม่มีผลใด ๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่าน
3. ข้อมูลที่ได้จะนำมาสังเคราะห์ในภาพรวม

รายการประเมิน	ความคิดเห็น		
	เหมาะสม	เหมาะสมแต่ต้องปรับแก้	ไม่เหมาะสม
องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ			
1) การบริหารจัดการเชิงรุก			
2) รูปธรรมของการบริการ			
3) ระบบการให้บริการ			
4) การมีภาวะผู้นำ			
องค์ประกอบที่ 2 ด้านบุคลากรให้บริการ			
1) การประสานงานความร่วมมือ			
2) การสร้างปฏิสัมพันธ์			
3) ความเสมอภาคในการให้บริการ			
4) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ			
5) ความรู้ในงานที่ให้บริการ			
องค์ประกอบที่ 3 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่ง อำนวยความสะดวก			
1) ทรัพยากรสารสนเทศ			
2) การเข้าถึงการบริการ			
3) การประชาสัมพันธ์			
4) ความปลอดภัย			
5) อาคารสถานที่ในการบริการ			
6) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกการ ให้บริการ			

รายการประเมิน	ความคิดเห็น		
	เหมาะสม	เหมาะสมแต่ต้องปรับแก้	ไม่เหมาะสม
องค์ประกอบที่ 4 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ			
1) ความฉับไว			
2) ความเชื่อถือไวใจ			
3) ความรู้ความชำนาญ			
4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ			
องค์ประกอบที่ 5 ด้านความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ			
1) การใช้เวลาอย่างเหมาะสม			
2) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี			
3) การเข้าถึงผู้รับบริการ			
4) การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ			
5) จำนวนผู้ให้บริการ			
6) บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ			

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

กราบขอบพระคุณที่ให้ข้อมูลเพื่อการวิจัย
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงาน
ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
2. มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
3. โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่มีการกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ไม่นำผลการตอบของท่านมาเปิดเผยโดยผู้วิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่จะนำไปพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาปฐมวัยยุคการศึกษา 4.0 ให้มีประสิทธิภาพต่อไป
4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 สภาพการการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
 - ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ข้อมูลส่วนตัว

1.1 ตำแหน่ง

- () ผู้บริหารสถานศึกษา/ ครูและบุคลากรทางการศึกษา
- () ผู้ปกครองนักเรียน/คณะกรรมการสถานศึกษา
- () บุคลากรโรงพยาบาล/สาธารณสุข
- () บุคลากรกลุ่มปกครอง/องค์กรท้องถิ่น/เทศบาล
- () บุคลากรตำรวจ/ผู้รักษาความปลอดภัย
- () บุคลากรหน่วยงานเอกชน
- () อื่น ๆ

1.2 ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี
- () ปริญญาตรี
- () ปริญญาโท
- () ปริญญาเอก

1.3 ประสบการณ์การรับบริการ

- () ตั้งแต่ 1-5 ครั้ง/ปี
- () ตั้งแต่ 6-10 ครั้ง/ปี
- () 10 ครั้ง/ปี
- () อื่น ๆ

ตอนที่ 2 สภาพการปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

คำชี้แจง แบบสอบถามมีทั้งหมดจำนวน 25 ข้อ เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านบุคลากรให้บริการ 3) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และ 5) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่าสถานศึกษาของท่านมีสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 อยู่ในระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาตามเกณฑ์ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีการปฏิบัติในระดับน้อยที่สุด

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถาม

ข้อที่	องค์ประกอบ การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงาน ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3	สภาพปัจจุบัน					สภาพที่พึงประสงค์				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
0	ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการให้บริการ		✓					✓			

จากตัวอย่างข้อ 0 ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์หมายเลข 4 แสดงว่า ท่านมีความคิดเห็นว่ารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 มีสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนา รูปแบบการให้บริการของกลุ่ม
งานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

.....

.....

.....

.....

.....

.....

กราบขอบพระคุณที่ให้ข้อมูลเพื่อการวิจัย
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์เขต 3

ภาคผนวก จ
แบบประเมินรูปแบบเพื่อการวิจัย



**แบบประเมินรูปแบบการพัฒนาารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงาน
ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3**

คำชี้แจง

1. แบบประเมินฉบับนี้ เป็นแบบประเมินเพื่อการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
2. มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์รูปแบบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
3. โปรดตอบแบบประเมินตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ การตอบแบบประเมินนี้จะไม่มีการกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ไม่นำผลการตอบของท่านมาเปิดเผยโดยผู้วิจัยจะนำคำตอบของท่านไปพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ให้มีประสิทธิภาพต่อไป
4. แบบประเมินฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 รูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
 - ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อที่	รูปแบบการให้บริการของกลุ่มงาน ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3	ความเหมาะสม					ความเป็นไปได้					ความเป็นประโยชน์				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
องค์ประกอบที่ 4 ด้านประสิทธิภาพการ ให้บริการ																
1	ความฉับไว															
2	ความเชื่อถือไว้วางใจ															
3	ความรู้ความชำนาญ															
4	การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ															
องค์ประกอบที่ 5 ด้านความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ																
1	การใช้เวลาอย่างเหมาะสม															
2	การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี															
3	การเข้าถึงผู้รับบริการ															
4	การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ															
5	จำนวนผู้ให้บริการ															
6	บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ															

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ภาคผนวก ฉ

แบบประเมินความคิดเห็นจากการประชาพิจารณ์เพื่อการวิจัย



**แบบประเมินความคิดเห็น รูปแบบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงาน
ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3**

คำชี้แจง

1. แบบประเมินความคิดเห็นฉบับนี้ เป็นแบบประเมินเพื่อการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
2. มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความคิดเห็นของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
3. โปรดตอบแบบประเมินความคิดเห็นตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ การตอบแบบประเมินครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ไม่นำผลการตอบของท่านมาเปิดเผยโดยผู้วิจัยจะนำเสนอในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่จะนำไปปรับปรุงรูปแบบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ให้มีประสิทธิภาพต่อไป
4. แบบประเมินความคิดเห็นฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความคิดเห็น
 - ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความคิดเห็น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. ข้อมูลส่วนตัว

1.1 ตำแหน่ง

- () ผู้บริหารการศึกษา
- () หัวหน้ากลุ่มงานในสำนักงานฯ
- () ประธานเครือข่ายจัดการศึกษา
- () ศึกษานิเทศก์
- () อื่น ๆ

1.2 ระดับการศึกษา

- () ปริญญาตรี
- () ปริญญาโท
- () ปริญญาเอก
- () อื่น ๆ

1.3 ประสบการณ์การรับบริการ

- () ตั้งแต่ 1-5 ครั้ง/ปี
- () ตั้งแต่ 6-10 ครั้ง/ปี
- () 10 ครั้ง/ปี
- () อื่น ๆ

ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

คำชี้แจง แบบประเมินความคิดเห็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 ประกอบองค์ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารจัดการ 2) ด้านบุคลากรให้บริการ 3) ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ และ 5) ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วพิจารณาว่า เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย ของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

องค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3	ความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
องค์ประกอบที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ		
1) การบริหารจัดการเชิงรุก		
2) รูปธรรมการให้บริการ		
3) ระบบการให้บริการ		
4) การมีภาวะผู้นำ		
องค์ประกอบที่ 3 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก		
1) การประสานงานความร่วมมือ		
2) การสร้างปฏิสัมพันธ์		
3) ความเสมอภาคในการให้บริการ		
4) การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ		
5) ความรู้ในงานที่ให้บริการ		

องค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงาน ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3	ความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
องค์ประกอบที่ 3 ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก		
1) ทรัพยากรสารสนเทศ		
2) การเข้าถึงการบริการ		
3) การประชาสัมพันธ์		
4) ความปลอดภัย		
5) อาคารสถานที่ในการให้บริการ		
6) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกการให้บริการ		
องค์ประกอบที่ 4 ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ		
1) ความฉับไว		
2) ความเชื่อถือไว้วางใจ		
3) ความรู้ความชำนาญ		
4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ		
องค์ประกอบที่ 5 ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ		
1) การใช้เวลาอย่างเหมาะสม		
2) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี		
3) การเข้าถึงผู้รับบริการ		
4) การตอบสนองต่อผู้ให้บริการ		
5) จำนวนผู้ให้บริการ		
6) บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ		

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ภาคผนวก ช

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบประเมินตรวจสอบความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงาน
ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

คำชี้แจง

1. แบบประเมินฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการประเมินความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

2. ขอให้ท่านพิจารณาแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้ว่า มีความสอดคล้องกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3 เพียงใด แบบสอบถามมี 5 องค์กรประกอบ และตัวบ่งชี้ 20 ข้อ ในฐานะที่ท่านมีความเชี่ยวชาญในการพัฒนารูปแบบการให้บริการ ท่านมีความคิดเห็นต่อแบบสอบถามดังกล่าวอย่างไร ให้ลงความเห็นโดยทำเครื่องหมาย \checkmark ลงในช่องที่ตรงกับความสอดคล้องตามเกณฑ์พิจารณา ดังนี้

ให้ + 1 หมายถึง แนใจว่าสอดคล้องกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการ

ให้ 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการ

ให้ - 1 หมายถึง แนใจว่าไม่สอดคล้องกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการ

และถ้ามีข้อคิดเห็นเพิ่มเติมให้ท่านระบุไว้ในช่องที่กำหนดในแบบประเมินความสอดคล้อง

3. ตอนท้ายเป็นแบบสอบถามปลายเปิด เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อประเด็นของแบบประเมินเพื่อการศึกษา เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ผลการประเมินความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างตัวบ่งชี้กับองค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการ
ให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

ข้อ	คะแนนความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	เฉลี่ย	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
5	+1	+1	0	+1	0	3	0.6	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
10	+1	0	+1	+1	0	3	0.6	ใช้ได้
11	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
16	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

ภาคผนวก ซ

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ ๐๔๑๖๘/ว ๘๔๓

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สุรินทร์ เขต ๓ ถนนโชคชัย-เดชอุดม
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

๖ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมืองานวิจัย

เรียน

ด้วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ได้ศึกษาทำงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓” ในการทำวิจัยครั้งนี้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์เขต ๓ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาของแบบสอบถามและให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการทำวิจัยต่อไป หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(นางภานิชา อินทร์ช้าง)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

โทร ๐ ๔๔๕๕ ๑๓๓๓

Fax ๐๔๔๕๕ ๒๐๕๒

ภาคผนวก ฅ

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์ และประเมินรูปแบบเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ ๐๔๑๖๘/ว ๘๗๓

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สุรินทร์ เขต ๓ ถนนโชคชัย-เดชอุดม
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

๓๐ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์ และประเมินรูปแบบ

เรียน

ด้วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ได้ศึกษาและทำงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์เขต ๓” สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการสัมภาษณ์ และประเมินองค์ประกอบการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์เขต ๓ รวมทั้งประเมินการพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์เขต ๓ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(นางภานิชา อินทร์ช้าง)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

โทร ๐ ๔๔๕๕ ๑๓๓๓

Fax ๐๔๔๕๕ ๒๐๕๒

ภาคผนวก ญ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ ๐๔๑๖๘/ว ๙๔๑

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สุรินทร์ เขต ๓ ถนนโชคชัย-เดชอุดม
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

๓ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน

ด้วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ กำลังศึกษาและทำงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์เขต ๓” เพื่อให้การทำงานวิจัย สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้อนุญาตให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์เขต ๓ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการทำงานวิจัยในลำดับต่อไป สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์เขต ๓ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(นางภานิชา อินทร์ช้าง)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

โทร ๐ ๔๔๕๕ ๑๓๓๓

Fax ๐๔๔๕๕ ๒๐๕๒

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิประจำการพิจารณาเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ ๐๔๑๖๘/ว ๑๐๕๓

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สุรินทร์ เขต ๓ ถนนโชคชัย-เดชอุดม
อำเภอปราสาท จังหวัดสุรินทร์

๔ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้ทรงคุณวุฒิประชาพิจารณ์ (Public Hearing)

เรียน

ด้วย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ กำลังศึกษาและทำงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนารูปแบบการให้บริการของกลุ่มงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์เขต ๓” ซึ่งได้จัดให้มีการร่วมประชาพิจารณ์ (Public Hearing) ในวันที่ ๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๒.๐๐ น. ณ ห้องประชุมภูมิโปน อาคารร่มไทร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 3

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓ จึงเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อร่วมประชาพิจารณ์ (Public Hearing) ตามวันและเวลาดังกล่าว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(นางภานิชา อินทร์ช้าง)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต ๓

โทร ๐ ๔๔๕๕ ๑๓๓๓

Fax ๐๔๔๕๕ ๒๐๕๒

คณะทำงาน

คณะทำงาน

1. ฝ่ายอำนวยการ ประกอบด้วย

1.1	นางภานิชา อินทร์ข้าง	ผอ.สพป.สุรินทร์ เขต 3	ประธานกรรมการ
1.2	นายพิชิต หอมนวล	รอง ผอ.สพป.สุรินทร์ เขต 3	กรรมการ
1.3	นายเดชา การรัมย์	รอง ผอ.สพป.สุรินทร์ เขต 3	กรรมการ
1.4	ผอ.กลุ่ม/หน่วย/ศูนย์ ทุกกลุ่ม		กรรมการ
1.5	นายสำราญ อยู่นาน	รอง ผอ.สพป.สุรินทร์ เขต 3	กรรมการและเลขานุการ
1.6	นายวีรวัฒน์ พรหมบุตร	ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

2. ฝ่ายดำเนินงาน ประกอบด้วย

2.1	นายสำราญ อยู่นาน	รอง ผอ.สพป.สุรินทร์ เขต 3	ประธานกรรมการ
2.2	นายพิศาล ฉันททอง	ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล	กรรมการ
2.3	นางพิกุล ธงไชย	ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์	กรรมการ
2.4	นายบุญเจริญ บุญเชิด	ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลฯ	กรรมการ
2.5	นางอรทัย ศรีฤทธิไกร	ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา	กรรมการ
2.6	นางนงลักษณ์ บั้งชัยภูมิ	ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน	กรรมการ
2.7	นางสาวกาญจนา ไบพลูทอง	ผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน	กรรมการ
2.8	นายเทพฤทธิ์ ศรีฤทธิไกร	ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกลฯ	กรรมการ
2.9	นางสาวสุวรรณ์ณี สวยรูป	ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรฯ	กรรมการ
2.10	นายนคร เจือจันทร์	ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มกฎหมายและคดี	กรรมการ
2.11	นางอานันท์ปภา ฉลาดเอื้อ	ศึกษานิเทศก์	กรรมการ
2.12	นายศิริมงคล ทนทอง	ศึกษานิเทศก์	กรรมการ
2.13	นางนิชาภัทร์ ผะงาตุนต์	ศึกษานิเทศก์	กรรมการ
2.14	นายปิยะราษฎร์ แก้วสมุทร	ศึกษานิเทศก์	กรรมการ
2.15	นายถวิล บุญเจียม	ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโคกจำเริญ	กรรมการ
2.16	นางอินทิรา พอใจ	ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านโชคนาสาม	กรรมการ
2.17	นายศตวุฒิ กำจัดภัย	ผู้อำนวยการโรงเรียนสุวรรณาคารสงเคราะห์	กรรมการ
2.18	นางสุพิชฌาย์ สวายสมสีกุล	ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านถนนหัก(สุวรรณราษฎร์บำรุง)	กรรมการ
2.19	นายสรราชวุฒิ แก้วเจริญ	ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านก้อ	กรรมการ
2.20	นางสาววาทีศิลป์ บุญสูง	ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองหว้า	กรรมการ

2.21	นางจรรยา ใจเอื้อ	รองผู้อำนวยการโรงเรียนปราสาท	กรรมการ
2.22	นางสาวปวีณา แสนหยุด	ครูโรงเรียนบ้านกะตาด	กรรมการ
2.23	นางสาวเจนจิรา เพชรธารวัฒน์	ครูโรงเรียนปราสาท	กรรมการ
2.24	นางสาวกุลณัฐภา ภูกลาง	ครูโรงเรียนบ้านลิ่งโถม	กรรมการ
2.25	นายวีรวัฒน์ พรหมบุตร	ผู้อำนวยการกลุ่มอำนาจการ	กรรมการและเลขานุการ
2.26	นางธนนันต์ ดียิ่ง	ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านกะตาด	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
2.27	นางอรุณี ชัยสุวรรณ	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
2.28	นางสุภักดิ์ สาระสุข	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
2.29	นางกิงกาญจน์ นิมิตรัตนากร	นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
2.30	นางศัทธิดา ฉิมถาวร	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
2.31	นายสิทธิชัย บุญโต	ลูกจ้างชั่วคราว	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
