

ความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหาร
ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

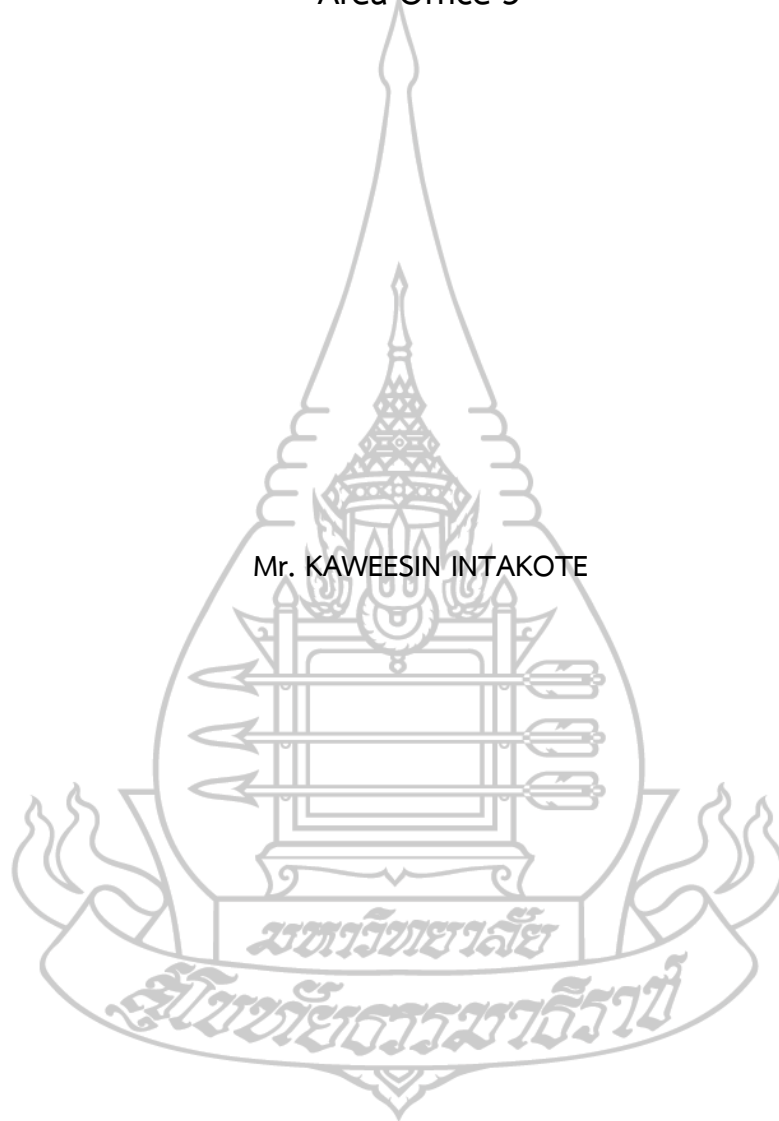


นายทวีศิลป์ อินตะโคตร

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2566

The Relationship Between Information Perception and Management
Quality According to the Criteria of The Public Sector Management
Quality Award at Chiang Mai Primary Educational Service
Area Office 3



Mr. KAWEESIN INTAKOTE

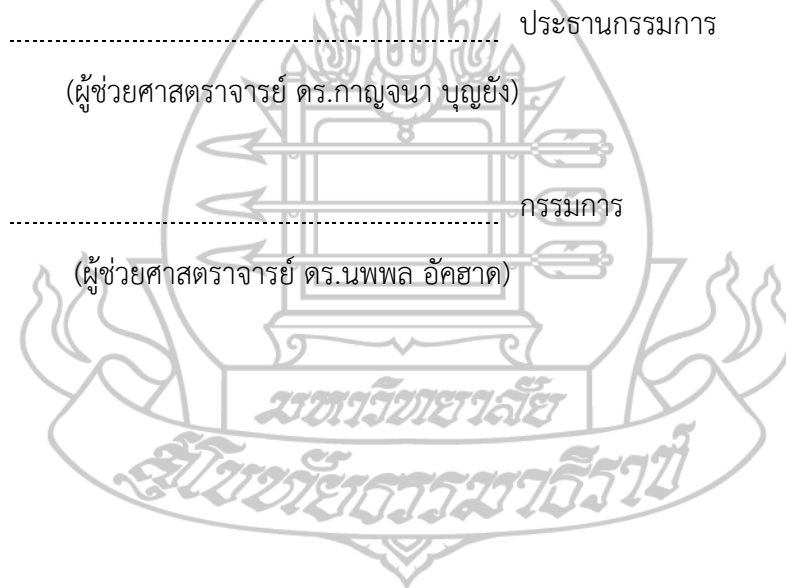
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University

2023

| | |
|----------------------------|--|
| หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ | ความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 |
| ชื่อและนามสกุล | นายกวีศิลป์ อินตะโคตร |
| แขนงวิชา / วิชาเอก | บริหารรัฐกิจ |
| สาขาวิชา | วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง |

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คำนวณว่าอิสระ ความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหาร
ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3
ผู้ศึกษา นายกวีศิลป์ อินตะโคตร รหัสนักศึกษา 2643000819
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (2) เปรียบเทียบคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำนวน 340 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือสถิติเชิงพรรณนา หาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบสถิติค่าที และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐอยู่ในระดับดีมากทุกด้าน โดยด้านการนำองค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วน เพศ สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ไม่แตกต่างกัน (3) การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในทุกๆ ด้าน มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ ทางบวก อยู่ในระดับสูง

คำสำคัญ การรับรู้ข่าวสาร คุณภาพการบริหาร รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

Independent Study title: “ The Relationship Between Information Perception and Management Quality According to the Criteria of The Public Sector Management Quality Award at Chiang Mai Primary Educational Service Area Office 3”

Author: “Mr. KAWEESIN INTAKOTE”; ID: “2643000819”;

Degree: Master of Public Administration

Independent Study Advisor: Dr. Kanjana Boonyoung, Assistant Professor; Academic year: 2023

Abstract

This study aims to study (1) the level of management quality according to the criteria of The Public Sector Management Quality Award criteria, (2) to compare the management quality according to the criteria of The Public Sector Management Quality Award classified according to personal factors, and (3) to test the relationship between information perception factors and management quality according to the criteria of The Public Sector Management Quality Award at the Chiang Mai Primary Educational Service Area Office 3.

The study is a quantitative research method. The sample group consisted of 340 service recipients from The Chiang Mai Primary Educational Service Area Office 3. A questionnaire was used as the data collection tool. The statistics used for analysis included descriptive statistics; mean and standard deviation, inferential statistics: One-Way ANOVA Independent-Sample t-Test, and Pearson Correlation Coefficient.

The study found that (1) the opinion on management quality according to the criteria of The Public Sector Management Quality Award was at a high level, particularly in the aspect of organizational leadership was at the highest average score, (2) the personal factors revealed that age, education level, position type, and length of service had different opinions on management quality according to the criteria of The Public Sector Management Quality Award whereas gender and different workplaces had no difference in opinions on service quality, (3) the relationship between information perception factors of service recipients and management quality according to the criteria of The Public Sector Management Quality Award in all aspects was positively correlated at a high level.

Keywords : Information Perception, Management Quality, Public Sector Management Quality Award, Educational Service Area Office

กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญยัง อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำให้คำปรึกษา ติดตามการศึกษาค้นคว้ามาตั้งแต่เริ่มต้น จนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัคราศ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสามท่าน ที่ช่วยให้ความกรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆที่เป็นประโยชน์ และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้มารับบริการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ที่เสียสละอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ซึ่งข้อมูลที่มีความถูกต้อง จนทำให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอบพระคุณครอบครัวที่รัก น้องกาญจน์ ฝนทอง น้องต๋อย เพื่อนๆ พี่น้อง ที่ส่งมอบโอกาสและกำลังใจในการศึกษา รวมไปถึงขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ด้วยความซาบซึ้งใจเป็นอย่างยิ่ง



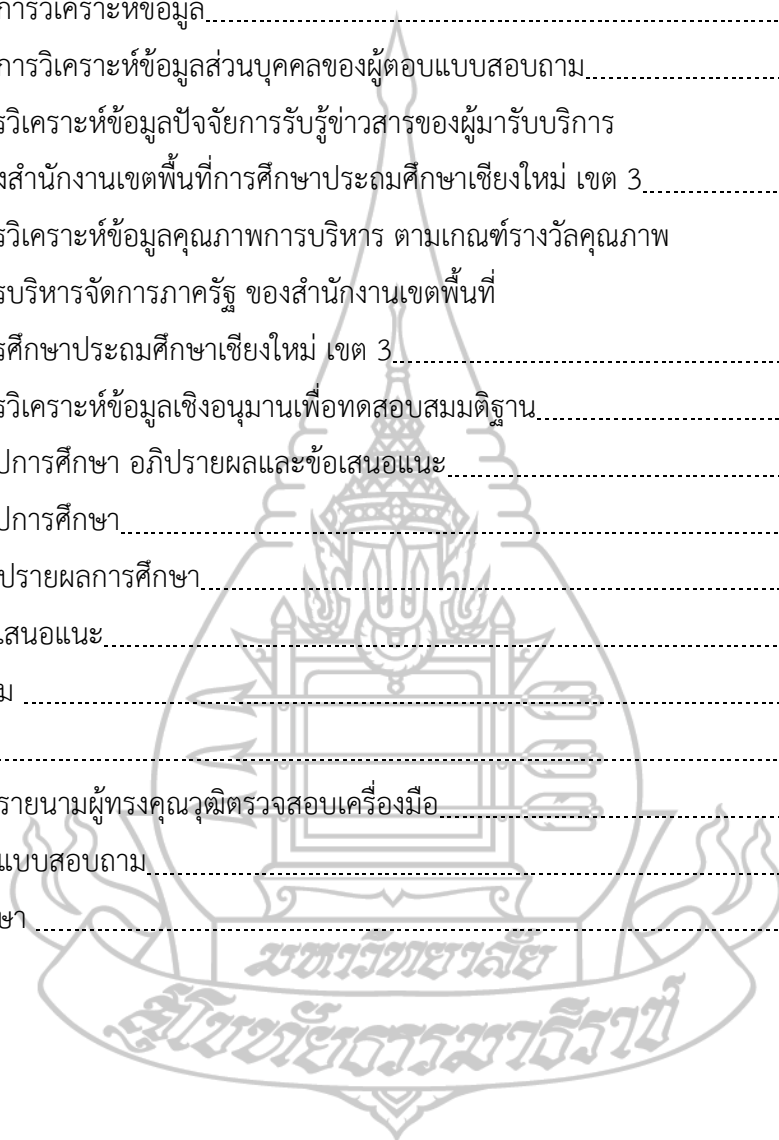
นายกวีศิลป์ อินตะโคตร

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | จ |
| กิตติกรรมประกาศ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ฅ |
| สารบัญภาพ | ๗ |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์ในการศึกษา..... | 2 |
| กรอบแนวคิดการศึกษา..... | 3 |
| สมมติฐานในการศึกษา..... | 4 |
| ขอบเขตของการศึกษา..... | 5 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 6 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... | 9 |
| บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง..... | 10 |
| การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)..... | 10 |
| แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่..... | 17 |
| แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ข่าวสาร..... | 26 |
| ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3..... | 28 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 34 |
| สรุปแนวคิดและทฤษฎี..... | 39 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา..... | 41 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 41 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา..... | 43 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 46 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล..... | 47 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 49 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม..... | 50 |
| การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3..... | 53 |
| การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3..... | 58 |
| การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน..... | 66 |
| บทที่ 5 สรุปรการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... | 84 |
| สรุปรการศึกษา..... | 84 |
| อภิปรายผลการศึกษา..... | 86 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 91 |
| บรรณานุกรม..... | 93 |
| ภาคผนวก..... | 97 |
| ก รายงานผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ..... | 98 |
| ข แบบสอบถาม..... | 100 |
| ประวัติผู้ศึกษา..... | 110 |



สารบัญตาราง

| | หน้า |
|--------------|---|
| ตารางที่ 3.1 | ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3..... 41 |
| ตารางที่ 3.2 | กลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3..... 43 |
| ตารางที่ 4.1 | จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามเพศ..... 50 |
| ตารางที่ 4.2 | จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามอายุ..... 50 |
| ตารางที่ 4.3 | จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามระดับการศึกษา..... 51 |
| ตารางที่ 4.4 | จำนวนและร้อยละ ของผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามประเภทตำแหน่ง..... 51 |
| ตารางที่ 4.5 | จำนวนและร้อยละ ของผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3..... 52 |
| ตารางที่ 4.6 | จำนวนและร้อยละ ของผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน..... 52 |
| ตารางที่ 4.7 | จำนวนและร้อยละ ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3..... 53 |
| ตารางที่ 4.8 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร..... 53 |
| ตารางที่ 4.9 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร ด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล..... 54 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร ด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจ..... | 55 |
| ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ..... | 56 |
| ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับการแสดงกระบวนการเลือกจดจำ..... | 57 |
| ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพ การบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3..... | 58 |
| ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพ การบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์..... | 60 |
| ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพ การบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย..... | 61 |
| ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพ การบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการวัดและวิเคราะห์และการจัดการความรู้..... | 62 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพ การบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล..... | 63 |
| ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพ การบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการจัดการกระบวนการ..... | 64 |
| ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพ การบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ..... | 65 |
| ตารางที่ 4.21 คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำแนกตามเพศ..... | 66 |
| ตารางที่ 4.22 คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามช่วงอายุ..... | 67 |
| ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ช่วงอายุกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3..... | 67 |
| ตารางที่ 4.24 คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามระดับการศึกษา..... | 69 |
| ตารางที่ 4.25 คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามประเภทตำแหน่ง..... | 70 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ประเภทตำแหน่งกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 | 71 |
| ตารางที่ 4.27 คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน..... | 72 |
| ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระยะเวลาในการทำงานกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 | 73 |
| ตารางที่ 4.29 คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน..... | 75 |
| ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 | 76 |
| ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือก เปิดรับข้อมูล กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3..... | 77 |
| ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือก ให้ความสนใจ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3..... | 78 |
| ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการด้านกระบวนการ เลือกรับรู้และตีความ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3..... | 79 |

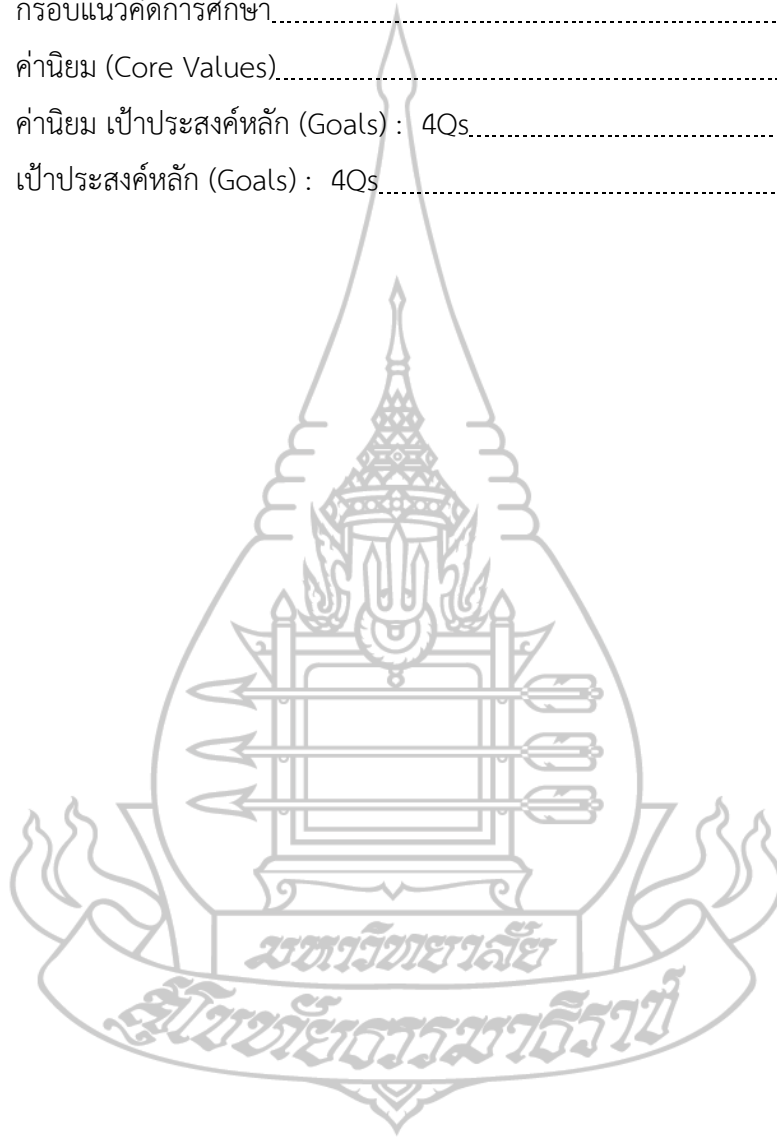
สารบัญตาราง (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการด้านกระบวนการ เลือกจดจำ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3..... | 80 |
| ตารางที่ 4.35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยของแต่ละสมมติฐาน..... | 81 |



สารบัญภาพ

| | หน้า |
|---|------|
| ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา..... | 3 |
| ภาพที่ 2.1 ค่านิยม (Core Values)..... | 30 |
| ภาพที่ 2.2 ค่านิยม เป้าประสงค์หลัก (Goals) : 4Qs..... | 31 |
| ภาพที่ 2.3 เป้าประสงค์หลัก (Goals) : 4Qs..... | 49 |



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาครัฐเป็นหนึ่งในส่วนสำคัญของระบบประชาธิปไตยที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและจัดการปัญหาทางสังคมและเศรษฐกิจในระดับประเทศ อย่างไรก็ตามในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีและสถานะเศรษฐกิจระหว่างประเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ภาครัฐจำเป็นต้องพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อเข้ากับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและเศรษฐกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การบริหารจัดการภาครัฐ เป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อนและต้องการประสิทธิภาพสูง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและคาดหวังของประชาชนได้อย่างเหมาะสม เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) ได้ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางในการประเมินและปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ รางวัลนี้มีเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความโปร่งใส ยุติธรรม และมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยที่ผ่านมา รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยกย่องการบริหารจัดการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีข้างต้น โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาครัฐ ภายใต้การประยุกต์ใช้จากหลักการบริหารของภาคธุรกิจ เช่น การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การลดขั้นตอนการทำงาน การประเมินความพึงพอใจ คำรับรองการปฏิบัติราชการ ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นต้น (สำนักงาน ก.พ.ร. : ออนไลน์)

การรับรู้ข่าวสาร เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ เพราะความสามารถในการรับรู้ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ตลอดจนผู้มารับบริการ สามารถเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม การรับรู้ข่าวสารที่ดี ช่วยเพิ่มโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานต่างๆ ทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถพัฒนาคุณภาพการบริหารได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยใช้ข้อมูลและข่าวสารเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจและดำเนินการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งอยู่ที่อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พุทธศักราช 2546 ได้กำหนดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ประกอบด้วยท้องที่ อำเภอฝาง อำเภอแม่เมาะ อำเภอไชยปราการ อำเภอเชียงดาว และอำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่ มีการบริหารส่วนราชการภายในตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2560 และแก้ไขเพิ่มเติม 2561 ให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ไว้ดังต่อไปนี้ 1) กลุ่มอำนวยการ 2) กลุ่มนโยบายและแผน 3) กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4) กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ 5) กลุ่มบริหารงานบุคคล 6) กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา 7) กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา 8) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา 9) หน่วยตรวจสอบภายใน และ 10) กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เป็นองค์กรภาครัฐที่มีความตื่นตัวในเรื่องการจัดการบริหารแบบภาครัฐแนวใหม่ มีการนำเครื่องมือในการบริหารงานเพื่อเกิดคุณภาพ อาทิ PMQA, KRS, ITA ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจ ที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบกับต้องการศึกษามุมมองของครูและบุคลากรทางการศึกษา ในปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อคุณภาพการบริหารงานของทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งยังไม่ปรากฏว่ามีผู้ใดได้ทำวิจัยในหัวข้อนี้ เพื่อจะได้นำข้อมูลดังกล่าว มาพัฒนาและปรับปรุงต่อยอด ให้การให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 มีคุณภาพ อันเป็นหัวใจหลักของการให้บริการต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

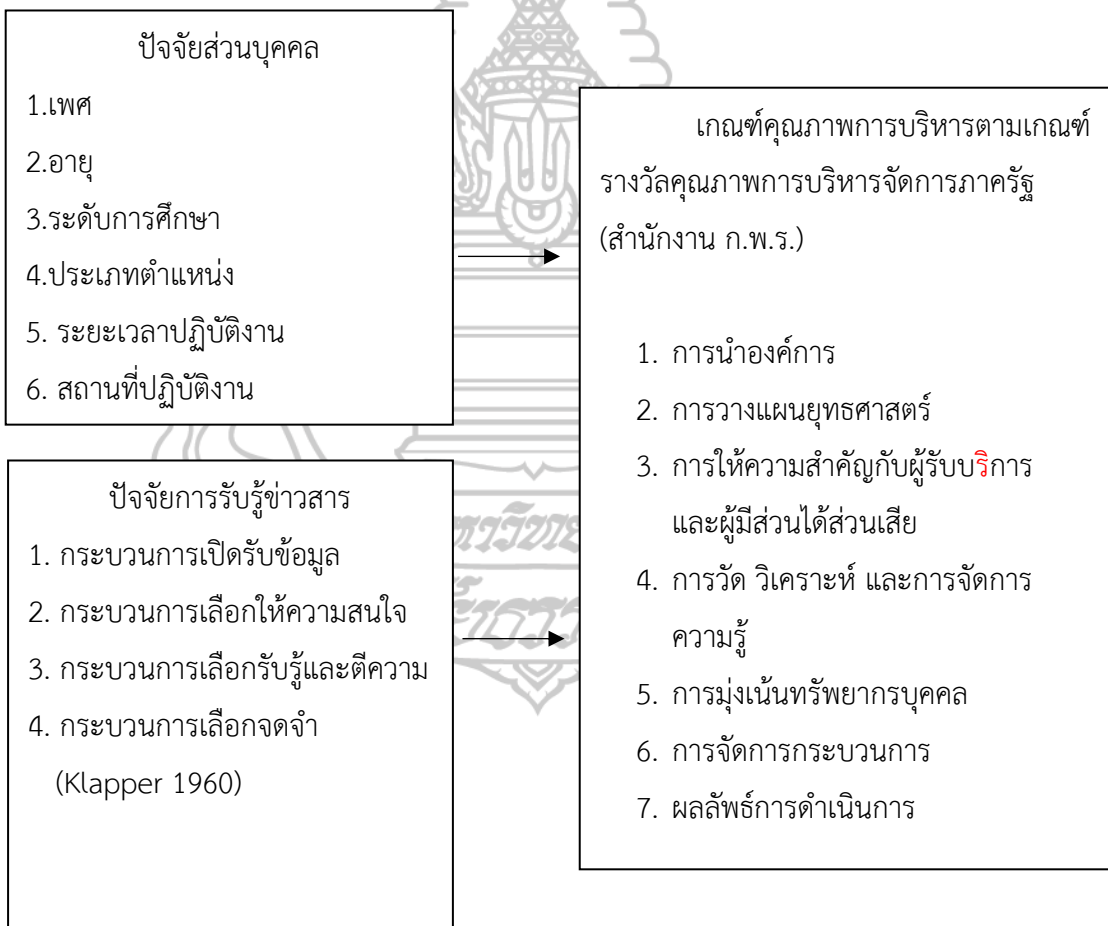
2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมต่างๆ เพื่อประมวลแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับรู้ข่าวสารตามแนวคิดเรื่องการรับรู้ของ Klapper 1960 มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ แล้วนำเครื่องมือการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA ที่สำนักงาน ก.พ.ร. มากำหนดเป็นตัวแปรตาม โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานในการศึกษา

4.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 แตกต่างกัน

4.2 ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 แตกต่างกัน

4.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 แตกต่างกัน

4.4 ผู้รับบริการที่มีประเภทตำแหน่งต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 แตกต่างกัน

4.5 ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 แตกต่างกัน

4.6 ผู้รับบริการที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 แตกต่างกัน

4.7 ปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

4.8 ปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

4.9 ปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

4.10 ปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

4.11 ปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกจดจำ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

5. ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ของการรับรู้กับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษานี้ ดำเนินการในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

5.2 ขอบเขตด้านประชากร

5.2.1 ประชากร ได้แก่ ผู้มารับบริการซึ่งเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตฯ ทั้งหมด 5 อำเภอ จำนวน 2,282 คน

5.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำนวน 2,282 คน (ข้อมูลจากแผนปฏิบัติงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ปี 2566) ด้วยสูตรของ Taro Yamane กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 340 คน

5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

5.3.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

- ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน และสถานที่ปฏิบัติงานของผู้มารับบริการ

- ปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ได้แก่ กระบวนการเปิดรับ กระบวนการเลือกให้ความสนใจ กระบวนการเลือกรับรู้และตีความ กระบวนการเลือกจดจำ

5.3.2 ตัวแปรตาม

คุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 การรับรู้ข่าวสาร หมายถึง กระบวนการที่บุคคลจะรับรู้สิ่งต่างๆ รอบตัว แล้วนำเอาข้อมูลจากประสบการณ์นั้นๆ มาตัดสินใจหรือประเมินสิ่งต่างๆ ต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ

6.2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีหน่วยงานทางการศึกษาและสถานศึกษาในสังกัดที่อยู่ในพื้นที่ 5 อำเภอ คือ อำเภอฝาง อำเภอแม่อาย อำเภอไชยปราการ อำเภอเชียงดาวและอำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่

6.3 ข้าราชการครู หมายความว่า ผู้ที่ประกอบวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียนการสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ ในสถานศึกษาของรัฐ

6.4 บุคลากรทางการศึกษา หมายความว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษาซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ หรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ การบริหารการศึกษา และปฏิบัติงานอื่นในหน่วยงานการศึกษา

6.5 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของประชากรกลุ่มเป้าหมายในการมารับบริการที่เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ซึ่งเป็นผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย

6.5.1 เพศ หมายถึง สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม คือเพศชาย และ เพศหญิง หรือบุคคลที่มีความหลากหลายทางเพศ

6.5.2 อายุ หมายถึง จำนวนปีตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบัน โดยอายุนับเต็มปีบริบูรณ์

6.5.3 ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษาปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. ปวส.ปริญญาตรี และสูงกว่าระดับปริญญาตรี

6.5.4 ประเภทตำแหน่ง หมายถึง ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู บุคลากรทางการศึกษา ลูกจ้างประจำ และอัตราจ้าง

6.5.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำงานในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ได้แก่ ต่ำกว่า 2 ปี, 2 – 5 ปี, 5 – 10 ปี, 10 – 20 ปี และ 20 ปีขึ้นไป

6.5.6 สถานที่ปฏิบัติงาน หมายถึง สถานศึกษาที่ตั้งอยู่ในอำเภอที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ใน อำเภอฝาง อำเภอแม่อาย อำเภอไชยปราการ อำเภอเชียงดาว และอำเภอเวียงแหง

6.6 ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร หมายถึง คุณลักษณะของกลุ่มเป้าหมายในการรับรู้ข่าวสารจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ตามกระบวนการทั้ง 4 ขั้นตอน ได้แก่

6.6.1 กระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure) หมายถึง ขั้นตอนแรกในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งจะแปรเปลี่ยนไปตามทักษะและความชำนาญในการรับรู้และการทำความเข้าใจข่าวสารนั้นๆ รูปแบบการรับสารจะแตกต่างกัน ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดการเลือกรับรู้สื่อหรือข่าวสาร ต่างๆ ของกลุ่มเป้าหมาย

6.6.2 กระบวนการเลือกให้ความสนใจ (Selective attention) หมายถึงความสามารถในการรับรู้อย่างจำกัดของกลุ่มเป้าหมาย จากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ทำให้ต้องมีการเลือกรับรู้ข่าวสารที่เข้ามากระทบต่อประสาทสัมผัส และจะเลือกที่เกี่ยวข้องกับความสนใจตรงต่อความต้องการของบุคคล

6.6.3 กระบวนการเลือกรับรู้และตีความ หมายถึง การคัดเลือกที่จะรับรู้ ตีความข่าวสารที่ตัวเองสนใจ โดยในการตีความนั้นจะสอดคล้องกับประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ทัศนคติ และค่านิยมเดิมของบุคคล แล้วจะเลือกทิ้งหรือปรับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับข่าวสารเดิม โดยต้องสอดคล้องกับความคิดความเชื่อ และประสบการณ์ ทำให้ผู้รับสารแต่ละคนมีการตีความสารเดียวกันแต่แตกต่างกันออกไป

6.6.4 กระบวนการเลือกจดจำ (Selective retention) หมายถึง ขั้นตอนหลังจากตีความแล้ว บุคคลยังต้องมีการเลือกจดจำสาร โดยจัดระเบียบให้สามารถเรียกออกมาใช้งานได้ ซึ่งข่าวสารที่เลือกจดจำนี้ เกิดจากข่าวสารที่ เป็นการเสริม ย้ำ และสนับสนุนความรู้สึก ความคิด ทัศนคติ ค่านิยมของแต่ละบุคคลนั้นๆ ที่มีอยู่แล้ว

6.7 คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมายถึง เครื่องมือการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ PMQA ที่ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ส่งเสริมและสนับสนุน โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ได้นำมาใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุม ภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่อง ครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน คือ

6.7.1 การนำองค์การ หมายถึง การดำเนินการของผู้บริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

6.7.2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมายถึง วิธีการกำหนดและถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

6.7.3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง การกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีความพึงพอใจ

6.7.4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมายถึง การเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ที่เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

6.7.5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมายถึง ระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพัน แรงจูงใจของบุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์การ

6.7.6 การจัดการกระบวนการ หมายถึง การจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

6.7.7 ผลลัพธ์การดำเนินการ หมายถึง ผลการดำเนินการและแนวโน้มของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ด้านความรู้ ทำให้ทราบถึงภาพความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

7.2 ด้านการนำไปใช้ แนวทางคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐที่ได้จากผลการศึกษาคั้งนี้ จะนำไปใช้ในการพัฒนาการคุณภาพการบริหาร ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ให้ดียิ่งขึ้น



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตามวัตถุประสงค์การศึกษาดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3
 - 4.1 ข้อมูลทั่วไปสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3
 - 4.2 การบริหารตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. สรุปแนวคิดและทฤษฎี

1. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยกระดับการบริหารจัดการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ชำรงต้น โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการ สมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้จากหลักการบริหารของภาคธุรกิจ เช่น การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การลดขั้นตอนการทำงาน การประเมินความพึงพอใจ คำรับรองการปฏิบัติราชการ ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงการบริหารความเสี่ยง การพัฒนาระบบสนเทศ เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนาระบบราชการ เป็นกรอบการประเมินตนเอง

และสามารถติดตามการจัดการของภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็น เครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการ เริ่มดำเนินการตามระบบการรับรองการปฏิบัติ ราชการในปี พ.ศ. 2549 โดยประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพการบริหาร ภาครัฐและเอกชนของต่างประเทศ เกี่ยวกับการ ปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถใน การแข่งขันของประเทศ ผ่านระบบการประเมินให้รางวัลคุณภาพ (สำนักงาน ก.พ.ร. , <https://www.opdc.go.th/>)

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ เป็นแนวทางการปฏิบัติที่ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสะท้อนให้เห็นถึงระดับ การพัฒนาของหน่วยงาน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้สร้างเครื่องมือ เพื่อใช้ในการประเมินองค์การ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภายในองค์กรภาครัฐ ให้มี ประสิทธิภาพ

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) คือการนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์การที่เป็นเลิศ ซึ่งได้ยอมรับเป็น มาตรฐานสากล มาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัย หลักการประเมินองค์การด้วยตนเอง เป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการ เทียบกับเกณฑ์คุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับเกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนาวิธีปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์การอย่างต่อเนื่อง และยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ไปสู่มาตรฐานระดับสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและ อย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ 1) การนำองค์การ เป็นการประเมินการดำเนินการของ ผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญ กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการ เรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและ ชุมชน 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและ ถ่ายทอดประเด็น ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและ วัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียเป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความ พึงพอใจ 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการ ปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้

ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์การ 6) การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ

PMQA เป็นเครื่องมือการพัฒนางานองค์การตามยุทธศาสตร์หลักในการยกระดับคุณภาพระบบราชการไทยให้มีศักยภาพและขีดความสามารถเทียบเท่าระดับสากล การนำเครื่องมือนี้ไปดำเนินการส่วนราชการจะมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย ในการขับเคลื่อนระบบราชการ 4.0 โดยใช้แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อส่งเสริมให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการวางแผนพัฒนางานองค์การเพื่อตอบโจทย์การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 โดยเชื่อมโยงกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ซึ่งได้ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำมาใช้ในการวิเคราะห์และปรับปรุงองค์การ เชื่อมโยงกับคุณลักษณะ 3 มิติของระบบราชการ 4.0 คือ มิติที่ 1 ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน มิติที่ 2 การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และมิติที่ 3 มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

ลักษณะสำคัญของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

1. เกณฑ์มุ่งเน้นผลลัพธ์ เกณฑ์มุ่งเน้นให้ส่วนราชการปฏิบัติราชการให้เกิดผลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมทั้งมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ฉะนั้นเกณฑ์จึงครอบคลุมทั้งกระบวนการและผลลัพธ์มุ่งเน้นผลลัพธ์ในเรื่องหลักๆ เกี่ยวกับประสิทธิผลของการบรรลุพันธกิจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบุคลากร การนำองค์การและธรรมาภิบาล รวมถึงงบประมาณการเงินและการเติบโต องค์ประกอบของตัววัดเหล่านี้ทำให้มั่นใจได้ว่ายุทธศาสตร์ของส่วนราชการมีความสมดุล โดยไม่ละเลยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางกลุ่ม วัตถุประสงค์หรือเป้าประสงค์ทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สำคัญ

2. เกณฑ์สามารถปรับใช้ได้ตามภารกิจของหน่วยงาน เกณฑ์ประกอบด้วยข้อความที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ และไม่ได้มีการกำหนดการดำเนินงาน เครื่องมือ โครงสร้างหรือรูปแบบในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ต้องผันแปรไปตามภารกิจ และกระบวนการปฏิบัติงาน ดังนั้น ส่วนราชการจึงสามารถนำเกณฑ์นี้ไปประยุกต์ใช้ได้ตาม "ลักษณะสำคัญขององค์การ" สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามยุทธศาสตร์ที่เปลี่ยนแปลงไป ตลอดจนสามารถเลือกใช้เครื่องมือ เทคนิคต่างๆ ได้ตามความเหมาะสม

เกณฑ์ PMQA ไม่กำหนดวิธีการไว้ เนื่องจาก

1. เกณฑ์มุ่งเน้นประเด็นสำคัญที่ต้องมีร่วมกันมากกว่าวิธีปฏิบัติที่เหมือนๆ กัน ซึ่งช่วยให้เกิดความเข้าใจ การสื่อสาร การแลกเปลี่ยน และมีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ในขณะที่สนับสนุนให้เกิดนวัตกรรมและแนวทางที่หลากหลาย

2. เกณฑ์มุ่งเน้นที่ผลลัพธ์มากกว่าวิธีปฏิบัติ เครื่องมือ หรือโครงสร้างของส่วนราชการ เกณฑ์สนับสนุนให้ส่วนราชการตอบคำถามด้วยแนวทางที่สร้างสรรค์ ปรับให้เหมาะสมกับส่วนราชการ และมีความยืดหยุ่น กระตุ้นการเปลี่ยนแปลงทั้งแบบค่อยเป็นค่อยไปและอย่างก้าวกระโดด รวมทั้งการปรับปรุงด้วยการสร้างนวัตกรรม การเลือกใช้เครื่องมือ วิธีการ ระบบและโครงสร้างของส่วนราชการ จึงขึ้นกับปัจจัยต่างๆ เช่น ขนาดและประเภทของหน่วยงาน ความสัมพันธ์กับส่วนราชการอื่น และระดับการพัฒนา รวมทั้งความสามารถและความรับผิดชอบของบุคลากรและความจำเป็นของการจัดการเครือข่ายอุปทาน ปัจจัยเหล่านี้มีความแตกต่างกัน และมักจะเปลี่ยนแปลงไปตามวิวัฒนาการของความต้องการและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ การที่เกณฑ์ไม่ได้กำหนดวิธีการไว้นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างให้ส่วนราชการทำการปรับปรุง ทั้งอย่างค่อยเป็นค่อยไปและอย่างก้าวกระโดด ดังนั้น ส่วนราชการควรมีการพัฒนาและแสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่สร้างสรรค์ ปรับใช้ได้ และมีความยืดหยุ่น เพื่อให้บรรลุตามข้อกำหนดของเกณฑ์

3. เกณฑ์สนับสนุนมุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในทางเดียวกัน เกณฑ์ PMQA สร้างความสอดคล้องไปในทางเดียวกันทั้งส่วนราชการ จากตัววัดที่ได้มาจากกระบวนการของส่วนราชการที่มีการเชื่อมโยงและเสริมซึ่งกันและกัน ตัววัดเหล่านี้ผูกโยงโดยตรงกับคุณค่าในมุมมองของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกับผลการดำเนินการโดยรวม ดังนั้นการใช้ตัววัดเหล่านี้จึงเป็นกรอบที่ทำให้กิจกรรมต่างๆ ดำเนินไปในทิศทางเดียวกันอย่างต่อเนื่องโดยลดความจำเป็น ที่จะต้องกำหนดวิธีปฏิบัติโดยละเอียด หรือลดกระบวนการจัดการที่ซับซ้อนเกินไป ดังนั้นตัววัดเหล่านี้จึงเป็นทั้งเครื่องมือในการสื่อสาร และเป็นวิธีการถ่ายทอดความต้องการของผลการดำเนินการไปสู่การปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา ความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันนี้ ทำให้มั่นใจว่าส่วนราชการมีความ มุ่งหมายที่แน่ชัดและเป็นที่ยอมรับทั่วทั้งองค์กร ในขณะที่เดียวกันก็สนับสนุนความคล่องตัวการสร้างนวัตกรรม และการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ

มุมมองเชิงระบบเพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในทางเดียวกัน เป็นเรื่องที่ยังลึกลงไปในโครงสร้างที่บูรณาการกันระหว่างค่านิยมหลักและลักษณะสำคัญขององค์กร เกณฑ์ แนวทางการให้คะแนน การมุ่งเน้นผลลัพธ์ ปัจจัยและผล และการเชื่อมโยงข้ามกระบวนการระหว่างหัวข้อต่างๆ ในเกณฑ์ซึ่งความเชื่อมโยงนี้จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่องตามยุทธศาสตร์และเป้าหมายที่เปลี่ยนไปตามเวลา เมื่อใช้เกณฑ์นี้ ข้อมูลป้อนกลับระหว่างกระบวนการและผลลัพธ์ จะช่วยให้เกิดวงจรแห่งการลงมือพัฒนา 4 ขั้นตอน คือ

- 1) การออกแบบและเลือกกระบวนการ วิธีการ และตัววัด ที่มีประสิทธิผล (แนวทาง-Approach)
- 2) การนำแนวทางไปปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา (การนำไปสู่การปฏิบัติ-Deployment)
- 3) การติดตามประเมินความก้าวหน้า การเก็บและแบ่งปันความรู้ รวมทั้งการหาโอกาสในการสร้างนวัตกรรม (การเรียนรู้-Learning)
- 4) การปรับแผนบนพื้นฐานของสิ่งที่พบจากการประเมินและผลการดำเนินการของส่วนราชการ

การทำให้กระบวนการและการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ประสานกลมกลืนกัน รวมทั้งการเลือกตัววัดของกระบวนการและผลลัพธ์ที่ดีกว่าเดิม (บูรณาการ-Integration)

4. เกณฑ์สนับสนุนการตรวจประเมินที่เน้นเป้าประสงค์

เกณฑ์และแนวทางการให้คะแนน ประกอบด้วยระบบการตรวจประเมินซึ่งแยกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ส่วนที่เป็นกระบวนการ 2) ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ การใช้เกณฑ์เพื่อประเมินตนเอง ช่วยให้ส่วนราชการทราบภาพคร่าวๆ ของจุดแข็งและโอกาสพัฒนาจากการตอบคำถามตามข้อกำหนดต่างๆ 18 หัวข้อ ซึ่งนั่นที่ผลการดำเนินการตามระดับพัฒนาการอย่างต่อเนื่องของกระบวนการและผลการดำเนินการ ด้วยเหตุนี้การตรวจประเมินตามเกณฑ์ PMQA จึงนำไปสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างจริงจังในทุกด้าน เครื่องมือนี้ให้ประโยชน์ในการบริหารจัดการมากกว่าวิธีการทบทวนผลการดำเนินการตามวิธีการอื่นๆ และสามารถปรับใช้ได้กับยุทธศาสตร์ ระบบการจัดการ และส่วนราชการที่หลากหลาย

เป้าหมายการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0

ถึงแม้ว่าส่วนราชการจะมีความคุ้นเคยกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ทั้ง 7 หมวด รวมถึงข้อกำหนดของเกณฑ์ PMQA โดยใช้เป็นระบบการรับรองในระดับการพัฒนา และใช้เพื่อพัฒนาความเป็นเลิศรายหมวดตามแนวทางการขอรับรางวัลเลิศรัฐ แต่ทั้งสองแนวทางยังมีแนวคิดในเชิงตั้งรับ (Reactive) คือเป็น การดำเนินการแบบค่อยเป็นค่อยไป หรือพัฒนาปรับปรุงโดยยึดบริบทของส่วนราชการเป็นที่ตั้ง ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดและสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเชื่อมโยงแนวคิดการพัฒนาองค์การไปสู่การบูรณาการกับทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ของประเทศ รวมทั้งการเร่งให้เกิดการปรับปรุงผ่านกลไกของการสร้างนวัตกรรมทั่วทั้งองค์การและการปรับตัวให้เข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดผล กล่าวคือใช้กลไกของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาปรับการดำเนินการจากแนวคิดแบบตั้งรับไปสู่การทำงานเชิงรุก (Proactive) และการสร้างนวัตกรรมสู่ประสิทธิผลและตอบสนองการพัฒนาประเทศ (Effective & Innovative) โดยแนวคิดการพัฒนามี 3 ระดับ สามารถอธิบายเชื่อมโยงกับ มิติต่างๆ ของระบบราชการ

การเชื่อมโยงแนวคิดการพัฒนาองค์การไปสู่การบูรณาการกับทิศทางการพัฒนาและยุทธศาสตร์ของประเทศ รวมทั้งการปรับตัวให้เข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดผล กลไกของเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มาปรับแนวคิดการพัฒนา เป็น 3 ระดับ คือ ระดับพื้นฐาน (Basic) ระดับก้าวหน้า (Advance) และระดับพัฒนาจนเกิดผล (Significance) โดยผู้ศึกษาจะขอกล่าวถึงมิติของการพัฒนาแต่ละระดับสู่ระบบราชการ 4.0 ระดับพื้นฐาน (Basic) ดังนี้

มิติของการพัฒนาแต่ละระดับสู่ระบบราชการ 4.0 ระดับพื้นฐาน (Basic) ประกอบด้วย

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) เป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การ ที่ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุม ภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหาร จัดการให้เทียบเท่า มาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและ อย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน (หมวด) คือ

(1) การนำองค์การ

เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

(2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและ ถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

(3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ

(4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

(5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผูกพันและแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์การ

(6) การจัดการกระบวนการ

เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ

(7) ผลลัพธ์การดำเนินการ

เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ

สรุปได้ว่า เครื่องมือการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ PMQA ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นกระบวนการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมุ่งหวังที่จะวัดและประเมินความพร้อมของหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐในการให้บริการและดำเนินงานตามหลักการและมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูงสุด ดังนั้น การใช้เครื่องมือเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามหลักการ PMQA เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐได้ปรับปรุงการทำงาน ยกกระตือรือร้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนาระบบราชการ โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่าง แนวคิดการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 มิติการพัฒนาแต่ละระดับสู่ระบบราชการ 4.0 ระดับพื้นฐาน (Basic) ซึ่งประกอบไปด้วย 1) การนำองค์การ 2) การวางแผนยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์การดำเนินการ เกณฑ์ PMQA สามารถปรับใช้ได้ตามบทบาทของหน่วยงาน ผลลัพธ์ ผันแปรไปตามภารกิจ และกระบวนการปฏิบัติงาน ของส่วนราชการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้นำเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA ในมิติของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ระดับ Basic มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่

2.1 แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การปฏิรูประบบราชการ ระบบการบริหารราชการแผ่นดินและพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการพัฒนาการเมืองการบริหารเศรษฐกิจและสังคม โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและการบริการภาครัฐที่ รวดเร็ว เสมอภาคและเป็นธรรมมีความสามารถในการให้บริการและพัฒนาและให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่าง หน่วยงานของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปฏิรูประบบราชการไทยสู่การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ การบริหารงานภาครัฐระบบราชการ ถือเป็นกลไกหลักในการบริหารราชการแผ่นดิน โดยมีกระทรวง ทบวง กรมเป็นฟันเฟืองสำคัญ ในการทำงาน แม้ว่าระบบราชการไทยจะมีการปฏิรูปติดต่อกันมาอย่างยาวนานและหลายหน่วยงานมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบราชการของตน โดยมีการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ไปแล้วหลายมิติอย่างต่อเนื่อง มีการทำงานร่วมกันในลักษณะบูรณาการ มีแผนยุทธศาสตร์การทำงาน มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ให้เกิดขึ้นได้โดยรวดเร็ว อภิญา บำรุงจิตต์ (2560) อ้างถึงใน นารากร สินธุศรี 2563)

การจัดการภาครัฐแนวใหม่มีเป้าหมายในเรื่องของความ พยายามที่จะเปลี่ยนแปลง กระบวนทัศน์ของการบริหารการปกครองไปจากเดิม โดยพยายามลดบทบาทและจำกัดขนาดของรัฐบาล เช่น การโอนถ่ายไปสู่ระบบตลาดและภาคธุรกิจเอกชน การปรับปรุงระบบการบริหารจัดการให้มีความทันสมัย การจัดตั้งองค์กรบริหารอิสระหรือองค์กรมหาชน การกระจายอำนาจ และการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม โดยตรง การเสริมสร้างบทบาทของชุมชนและองค์กรอาสาสมัครที่ไม่มุ่งแสวงหากำไร เป็นต้น

เหตุผลที่ต้องนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้

1. กระแสโลกาภิวัตน์ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญคือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการและขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยนและพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะส่งผลบั่นทอนความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย

ดังนั้นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่(New Public Management) จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่างๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. ลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
3. การกำหนด การวัด และการให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล
4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบ ค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) เทคโนโลยี เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุ วัตถุประสงค์
5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดในเรื่องของการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงาน ของรัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะเดียวกันภาครัฐ ก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำเองและสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

หลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้น ระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิค และวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ได้มีนักวิชาการ กล่าวถึงแนวทาง หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ดังนี้

สมพงษ์ เกศานุช และคณะ (2560) แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) มีหลักการสำคัญคือ การมุ่งเน้นการลดขนาดขององค์กรให้มีความคล่องตัวเพื่อสะดวกรวดเร็ว มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพในการบริหารองค์กรสามารถปรับตัว ได้อย่างรวดเร็วต่อการเปลี่ยนแปลง พัฒนาระบบ การให้บริการที่ทันสมัย โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน และยึดประโยชน์ ของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นเป้าหมาย สร้างและ พัฒนากลไกการบริหารงานบุคคลที่ได้มาตรฐาน สร้างวัฒนธรรมและบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วม มุ่งเน้นการบริหารงานที่มีความโปร่งใส มีความรับผิดชอบ และตรวจสอบได้

บุญเกียรติ การะเวกพันธ์ุ และคณะ (ออนไลน์) ได้เรียบเรียงการบริหารงานภาครัฐ แนวใหม่ ไว้ดังนี้ ความหมายของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการ แสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการ บริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ เช่น การบริหารงานแบบมุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่ กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะการให้ ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม ตลอดทั้งการมุ่งเน้นการให้บริการ แก่ประชาชนโดยคำนึงถึงคุณภาพเป็นสำคัญ

Christopher Hood (1991, อ้างถึงใน ภัสนันท์ พวงเถื่อน: 2561) ได้เขียนบทความเรื่อง Public Management for all Seasons? สามารถอธิบายให้เห็นถึงหลักการของ NPM ได้เป็นอย่างดี โดยหลักการนั้น ประกอบด้วย

1. การจัดการแบบมืออาชีพ (“Hands- on professional management” in the public sector) โดยอาศัยการควบคุมของผู้บริหารที่มีอิสระในการจัดการ (Free to manage) มีความคล่องตัวชัดเจน สุขุมรอบคอบ และมีความพร้อมรับผิดชอบ (Accountability)

2. การมีมาตรฐานและระบบการวัดผลงานที่ชัดเจน (Explicit standards and measures of performance) เป้าหมาย จุดมุ่งหมาย และตัวชี้วัดความสำเร็จต้องกำหนดให้ ชัดเจน สามารถวัดได้ในเชิงปริมาณ เพื่อให้เกิดการรับผิดชอบต่อผลงานและประสิทธิภาพ

3. การมุ่งเน้นที่การควบคุมผลผลิต (Greater emphasis on output controls) มากกว่าวิธีการโดยการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลตอบแทนต้องเชื่อมโยงไปกับผลงานที่ออกมา ยกเลิกระบบราชการแบบรวมศูนย์

4. การปรับเปลี่ยนหน่วยงานให้แยกเป็นหน่วยย่อย (Shift to disaggregation of units in the public sector) ไม่ควรสร้างหน่วยงานขนาดใหญ่ และไม่ควรรใช้ U-form management system ควรดำเนินการให้มีการกระจายอำนาจด้านงบประมาณ ติดต่อกับ หน่วยงานอื่นตามหลักคู่สัญญา (Arms-length) และทำให้หน่วยงานมีความสามารถในการจัดการ ควรแยกส่วนระหว่างฝ่ายจัดทําบริการ และสินค้าสาธารณะ (Provision) ออกจากฝ่าย ผลิต (Production) นอกจากนี้ควรรใช้ประโยชน์จากการทำสัญญา (Contract) หรือแฟรนไชส์ (Franchise)

5. การเพิ่มการแข่งขันในภาครัฐ (Shift to greater competition in public sector) โดยอาจใช้วิธีการทำสัญญา (Contract) หรือการประมูลงาน (Tendering) ซึ่งการแข่งขันจะช่วยลดต้นทุนและเพิ่มมาตรฐานให้ดียิ่งขึ้น

6. การหันมาใช้วิธีการปฏิบัติงานแบบเอกชนในการจัดการ (Stress on private sector styles of management practice) ควรปรับให้มีความยืดหยุ่น ใช้เทคนิคการประชาสัมพันธ์ และเครื่องมือทางการจัดการในลักษณะป้องกันแบบเอกชน

7. การสร้างควมมีวินัยและความประหยัดการใช้ทรัพยากร (Stress on greater discipline and parsimony in resource use) โดยต้องมีการตรวจสอบความต้องการใช้ ทรัพยากรพยายามลดต้นทุนและทำงานให้ได้ผลมากขณะที่ใช้ทรัพยากรให้น้อยลง (Do more with less)

Ferlie และคณะ (1996) (อ้างถึงใน สนธิ นวกุล : 2552) ได้จัดแบ่งการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ออกเป็น 4 รูปแบบ กล่าวคือ

1. รูปแบบแรก “การปรับปรุงประสิทธิภาพ (Efficiency Drive) “ซึ่งเป็นช่วงครึ่งทศวรรษแรกของ ค.ศ.1980s ที่นำการจัดการในภาครัฐกิจ อาทิ การควบคุมด้านการเงิน การติดตาม

ผลการปฏิบัติงาน การเทียบสมรรถนะ (Bench marking) การให้ความสำคัญต่อลูกค้าไปใช้ในการจัดการภาครัฐ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนให้การบริหารงานภาครัฐมีความทันสมัย หรือเลียนแบบการบริหารงานในเชิงธุรกิจมากขึ้น (Business-like Approach) โดยเฉพาะการมุ่งเน้นถึงผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน

2. รูปแบบที่สอง “การลดขนาดและการกระจายอำนาจ (Downsizing and Decentralization)” เป็นแนวคิดซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากเศรษฐศาสตร์นีโอคลาสสิก ซึ่งต้องการเปิดให้กลไกตลาดเข้ามาทดแทนภาครัฐให้มากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ โดยการจัดกลุ่มประเภทภารกิจงานหลัก และภารกิจงานรอง (Core Function / Non-core Function) เพื่อเปิดให้มีการทดสอบตลาด (Market Testing) หรือการคัดค้าน เพื่อเปิดให้มีการแข่งขัน (Contestability) รูปแบบนี้เป็นการ ลดจำนวนแรงงาน การกระจายอำนาจด้านงบประมาณและการจัดทำสัญญา การแยกผู้ซื้อบริการ และผู้ให้บริการออกจากกัน

3. รูปแบบที่สาม “การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (in Search of Excellence)” ซึ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมในองค์กรภาครัฐ ค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ การบริหารความเสี่ยง การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) การสื่อสารแบบล่างสู่บน (Bottom-up) เป็นต้น

4. รูปแบบที่สี่ “การให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน (Public Service Orientation)” ซึ่งรูปแบบนี้ เน้นการบริการภาครัฐเชิงคุณภาพและการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) มองประชาชนมากกว่าการเป็นลูกค้า หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง เน้นคุณภาพการดำเนินงาน ให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของประชาชนและการมีส่วนร่วมของประชาชน

ทิพพาวดี เมฆสุวรรณ (2541, อ้างถึงใน ชัชชัย หลวงกระเจ้า : 2556) องค์กรประกอบหลักของ การจัดการภาครัฐแนวใหม่

1. การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน
2. การลดการควบคุมจากส่วนกลางและเพิ่มอิสระในการบริหารให้แก่หน่วยงาน
3. การกำหนด วัตถุประสงค์ และให้รางวัลแก่ผลการดำเนินงานทั้งในระดับองค์กรและในระดับบุคคล

4. การสร้างระบบสนับสนุนทั้งในด้านบุคลากร (เช่น การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม) และเทคโนโลยี (เช่น ระบบข้อมูลสารสนเทศ) เพื่อช่วยให้หน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์

5. การเปิดกว้างต่อแนวคิดการแข่งขัน ทั้งการแข่งขันระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเองและระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของภาคเอกชน ในขณะที่เดียวกันภาครัฐก็หันมาทบทวนตัวเองว่าสิ่งใดควรทำ และสิ่งใดควรปล่อยให้เอกชนทำ

องค์การเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา หรือ Organization for Economic Co-operation and Development (OECD) ได้เสนอองค์ประกอบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ไว้ 8 ประการ ดังนี้ OECD (1991, อ้างถึงใน ชมภูษ พุฒนาท : 2560)

1. การพัฒนาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือ เน้นการพัฒนา ปรับปรุงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยพิจารณาตั้งแต่การสรรหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ จากนั้นพัฒนาทักษะคนเหล่านั้นอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเน้นการจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน

2. การสร้างการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในการตัดสินใจ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ภาครัฐต้องเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมถึงการจัดการในขั้นตอนต่างๆ มากขึ้น ตามแนวคิดการจัดการ ภาครัฐแนวใหม่

3. การให้ความสำคัญกับเป้าหมายการดำเนินงานมากกว่ายึดในกฎระเบียบ กล่าวคือ ภาครัฐต้องมีความยืดหยุ่นมากขึ้นในการควบคุมการบริหาร และให้ความสำคัญกับเป้าหมายการดำเนินงานมากกว่า

4. นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการ กล่าวคือ การจัดการภาครัฐแนวใหม่เน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการจัดการ และการให้บริการสาธารณะมากขึ้น

5. การให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้า โดยแนวทางการพัฒนา หรือการปรับปรุง การให้บริการมองที่ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หรือประชาชนเป็นสำคัญ อีกด้านหนึ่ง มีการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

6. การให้ผู้ใช้บริการเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย กล่าวคือ การเก็บค่าบริการสาธารณะของรัฐ ใช้หลักการการเข้าใช้ประโยชน์จริง ใครใช้บริการมากต้องจ่ายมาก ใครใช้บริการน้อยจ่ายน้อย หากไม่ใช้เลยไม่ต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายนั้น

7. การให้บริการประชาชนโดยการมีส่วนร่วมของเอกชน กล่าวคือ การดำเนินการบริการ ประชาชนใดๆ ของรัฐ มีภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้น โดยจัดให้มีการแข่งขัน หรือมีระบบที่เปิดให้มีการจ้างเหมาภาคเอกชน

8. การลดการผูกขาดในการให้บริการ กล่าวคือ การลดการผูกขาดตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ เน้นการไม่ยึดติด หรือไม่เคร่งครัดมากในกฎระเบียบที่นำไปสู่การผูกขาดในการให้บริการ เพื่อเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการมากขึ้น ในขณะเดียวกัน เป็นการลดบทบาทของภาครัฐให้น้อยลง

จากการศึกษาแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ สรุปได้ว่า การนำแนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) คือ การพิจารณาและการนำเสนอแนวคิด และแนวทาง นวัตกรรมในการบริหารจัดการตามแนวคิดทฤษฎีของรัฐประศาสนศาสตร์ในรูปแบบใหม่ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคม อุตสาหกรรม และเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน

การจัดการภาครัฐแนวใหม่มุ่งหวังที่จะทำให้ภาครัฐเป็นผู้นำที่มีความคล่องตัวในการรับมือกับความซับซ้อนและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในสังคม หลักการสำคัญคือ การปรับโครงสร้างองค์กร ด้วยการลดขนาดและกระจายอำนาจในการบริหาร เพื่อให้การบริหารมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการบริหารงานแบบมืออาชีพ มีการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐาน มุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ มีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ทันสมัย รวมถึงการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการไทย

กิติพงษ์ เกียรติวัชรชัย (2562) การพัฒนาระบบราชการไทยได้เริ่มต้นอย่างจริงจังตั้งตั้งแต่ พ.ศ. 2545 โดยได้สืบเนื่องจากปัจจัยต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมของประเทศ เศรษฐกิจ สังคม ประชากร และเทคโนโลยี ส่งผลให้เกิดความต้องการและความคาดหวังต่อการได้รับบริการจากภาครัฐเพิ่มสูงขึ้น ปัญหาที่สั่งสมมาของระบบราชการไทย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องโครงสร้างนวัตกรรม กฎหมาย ที่เป็นอุปสรรค กฎระเบียบซ้ำซ้อน ไม่ทันสมัย รวมไปถึงนโยบายทางการเมือง และกระแสเรียกร้องของกลุ่มต่างๆ ต้องการปรับปรุงระบบราชการ ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ที่มีความคาดหวังสูงขึ้น การปฏิรูประบบราชการเมื่อปี พ.ศ. 2545 ที่ผ่านมา ได้มีการนำหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) โดยเฉพาะการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) เข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบของราชการไทย ดังเจตนารมณ์ในมาตรา 3 / 1 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 จะเห็นได้ว่าการพัฒนาระบบราชการไทยในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา จึงมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เกิดผลเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน กลยุทธ์และมาตรการในการพัฒนาระบบราชการ ไทยที่ผ่านมา โดยเฉพาะการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานราชการมากขึ้น หน่วยงานราชการได้มีการปรับปรุงและพัฒนาให้บริการประชาชน จนเป็นที่ยอมรับว่ามีความสะดวกรวดเร็ว สามารถพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ จนกระทั่งปี พ.ศ. 2560 ได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญปี 2560 และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี 2561 - 2580 เป็นผลตามมา ได้มีการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์และแนวทางพัฒนาระบบราชการอย่างเป็นรูปธรรม

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มีเหตุผลในมาตรา พระราชบัญญัตินี้คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนอง ต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยกำหนดให้การ บริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการ

ปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มีกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติราชการ และเพื่อให้กระทรวง สามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไป ตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มีรูปแบบการบริหารใหม่ โดย กระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและ สอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่มภารกิจของส่วนราชการต่างๆ ที่มี งานสัมพันธ์กัน เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกันได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการ บริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรงเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว รวมทั้งให้มี การประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้การ บริหารงานของทุกส่วนราชการ บรรลุเป้าหมาย ของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อ ลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหาร ราชการในต่างประเทศให้เหมาะสมกับ ลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติภารกิจได้อย่าง รวดเร็วและมีเอกภาพ โดยมีหัวหน้าคณะผู้แทนเป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารราชการ นอกจากนี้ สมควรให้มีคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเพื่อเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการดูแลการจัดส่วน ราชการและการปรับปรุงระบบการทำงานของภาคราชการให้มีการจัดระบบราชการอย่างมี ประสิทธิภาพต่อไป

ใน มาตรา 3/1 ได้กำหนดให้การพัฒนาระบบราชการต้องสอดคล้องกับการ เปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของประชาชนและทันต่อการบริหาร ราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของรัฐ ความเป็นประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลด ภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจาย อำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมี ผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติหน้าที่ ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่งในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้ วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546

ได้กำหนดขอบเขต แบบแผน วิธีปฏิบัติราชการ เพื่อเป็นไปตามหลักการบริหารภาครัฐ แนวใหม่ ดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ให้แนวความคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ไว้ว่า เป็นแนวความคิดที่ต้องการให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์และวิธีการบริหารงานภาครัฐไปจากเดิมที่ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรหรือปัจจัยนำเข้า (input) และอาศัยกฎระเบียบเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความถูกต้อง สุจริต และเป็นธรรม โดยหันมาเน้นถึงวัตถุประสงค์และสัมฤทธิ์ผลของการดำเนินงาน ทั้งในแง่ของผลผลิต (output) และผลลัพธ์ (outcome) และความคุ้มค่าของเงิน (value for money) รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ โดยนำเอาเทคนิคการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การวางแผนเชิงกลยุทธ์ การวัดและประเมินผลงาน การบริหารคุณภาพโดยรวม การรื้อปรับระบบ เป็นต้น รวมทั้งการให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน (public service orientation) ซึ่งเป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงานหรือการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการเป็นอันดับแรก

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อนำมาประกอบการปรับปรุงหลักธรรมาภิบาลของการบริหารบ้านเมืองที่ดีใหม่ โดยนำเอาประเด็นที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องรวมกันเป็นหมวดหมู่ นอกจากนี้ยังได้ให้ความสำคัญในเรื่องความรับผิดชอบทางการบริหาร โดยเพิ่มเติมในเรื่องการสร้างจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรม อันเป็นไปตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 มาตรา 279 ซึ่งได้กำหนดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรมสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง ข้าราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐแต่ละประเภท จากการศึกษาดังกล่าว ทำให้ได้หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (GG Framework) ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักการสำคัญ และ 10 หลักการย่อย ดังนี้ 1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักประสิทธิผล (Effective) และหลักการตอบสนอง (Responsive) 2) ค่านิยมประชาธิปไตย (Democratic Value) ประกอบด้วยหลักการรับผิดชอบ/สามารถตรวจสอบได้ (Accountability) หลักความเปิดเผยโปร่งใส (Transparency) หลักนิติธรรม (Rule of law) และหลักความเสมอภาค (Equity) 3) ประชาธิปไตย (Participatory State) ประกอบด้วยหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) และหลักการมีส่วนร่วม/การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) 4) ความรับผิดชอบทางการบริหาร (Administrative Responsibility) ประกอบด้วย หลักคุณธรรม/จริยธรรม (Morality/Ethics)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ประกอบด้วย

หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เกิดผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวก และลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ซ้ำซ้อนและไม่มีความจำเป็น

หลักประสิทธิผล (Effective) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่าย ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

หลักการตอบสนอง (Responsive) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

ประเด็น ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 8 ประเด็น ได้แก่ (สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี)

1. ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และ ให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดย 1) การให้บริการสาธารณะของภาครัฐ ได้มาตรฐานสากลและเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค และ 2) ภาครัฐมีความเชื่อมโยง ในการให้บริการสาธารณะต่างๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้

2. ภาครัฐบริหารงานแบบบูรณาการโดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมาย และเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกระดับ ทุกประเด็น ทุกภารกิจ และทุกพื้นที่ โดย 1) ให้ยุทธศาสตร์ชาติเป็นกลไกขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ 2) ระบบการเงินการคลังประเทศสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ และ 3) ระบบติดตามประเมินผลที่สะท้อนการบรรลุเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติในทุกระดับ

3. ภาครัฐมีขนาดเล็กกะทัดรัด เหมาะสมกับภารกิจ ส่งเสริมให้ประชาชนและทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ โดย 1) ภาครัฐมีขนาดที่เหมาะสม 2) ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ และ 3) ส่งเสริมการกระจายอำนาจ และสนับสนุนบทบาทชุมชนท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มี สมรรถนะสูง ตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาล

4. ภาครัฐมีความทันสมัยโดย 1) องค์กรภาครัฐมีความยืดหยุ่นเหมาะสมกับ บริบทการพัฒนาประเทศ และ 2) พัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย

5. บุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่ง ยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึกมีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ โดย 1) ภาครัฐมีการบริหารกำลังคนที่มี ความคล่องตัว ยึดระบบคุณธรรม และ 2) บุคลากรภาครัฐยึดค่านิยมในการทำงานเพื่อประชาชน มีคุณธรรม และ มีการพัฒนาตามเส้นทาง ความก้าวหน้าในอาชีพ

6. ภาครัฐมีความโปร่งใส ปลอดการทุจริตและประพฤติมิชอบ โดย 1) ประชาชนและภาคีต่างๆ ในสังคมร่วมมือกันในการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ 2) บุคลากรภาครัฐยึดมั่น ในหลักคุณธรรม จริยธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต 3) การปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ มีประสิทธิภาพมีความเด็ดขาด เป็นธรรม และตรวจสอบได้ และ 4) การบริหารจัดการการป้องกันและปราบปรามการทุจริตอย่าง เป็นระบบแบบบูรณาการ

7. กฎหมายมีความสอดคล้องเหมาะสมกับบริบทต่างๆ และมีเท่าที่จำเป็นโดย 1) ภาครัฐจัดให้มีกฎหมายที่สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลง 2) มีกฎหมายเท่าที่จำเป็น และ 3) การบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ เท่าเทียม มีการเสริมสร้างประสิทธิภาพการใช้กฎหมาย

8. กระบวนการยุติธรรมเคารพสิทธิมนุษยชนและปฏิบัติต่อประชาชน โดยเสมอภาค โดย 1) บุคลากรและหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรมเคารพและยึดมั่น ในหลักประชาธิปไตย เคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่พึงได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม 2) ทุกหน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม มีบทบาทเชิงรุกร่วมกันในทุกขั้นตอน ของการค้นหาความจริง 3) หน่วยงานในกระบวนการยุติธรรม ทั้งทางแพ่ง อาญา และปกครองมีเป้าหมายและยุทธศาสตร์ร่วมกัน 4) ส่งเสริมระบบยุติธรรมทางเลือก ระบบยุติธรรมชุมชน และการมีส่วนร่วมของประชาชนในกระบวนการยุติธรรม และ 5) พัฒนามาตรการอื่นแทนโทษทางอาญา

3. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ข่าวสาร

ฐิติรัตน์ บำรุงวงศ์ (2555) อ้างถึงใน สุธินันท์ รุ่งวิทย์ชัยพร (2564) กล่าวว่า การรับรู้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความเข้าใจในสิ่งต่างๆ ที่เกิดจากการสัมผัสกับร่างกาย ซึ่งแตกต่างกันในแต่ละคน โดยใช้ประสบการณ์และสิ่งแวดล้อมของตนเองเป็นเครื่องมือในการใช้ตีความและแปลความหมายออกมา

สิทธิพงษ์ ธรรมราช (2563) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการในการแปลความหมายที่เกิดขึ้น หลังจากที่เราสัมผัสได้เปิดรับสัมผัสจากสิ่งเร้า โดยสมองจะทำหน้าที่เป็นสื่อในการแปลความหมาย และตีความออกมาเป็นการรับรู้และเข้าใจ ซึ่งการรับรู้ในเรื่องหนึ่งเรื่องใดนั้น จะขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม ความรู้ที่สะสมไว้ ความจำ ความเชื่อ ทักษะคติ และค่านิยมที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

สร้อยตระกูล (ดิวยานนท์) อรรถมานะ (2550) อ้างถึงใน ตรัยรัตน์ ปลื้มปิติชัยกุล (2563) กล่าวว่า การรับรู้เป็นการที่บุคคลรู้สึกในสิ่งเร้าต่างๆ รอบตัว โดยความรู้สึกนั้นได้ส่งข้อมูลดิบ (Raw data) ผ่านสัมผัสทั้ง 5 จากนั้นจะทำการตีความหมาย ในข้อมูลดิบเหล่านั้น แล้วจึงเกิดการรับรู้ หรือจิตภาพ (Perception)

Atkin (1973, p. 208) อ้างถึงใน ปาติดา สามประดิษฐ์ (2559) กล่าวว่า การรับรู้ข่าวสาร บุคคลใดที่เปิดรับข่าวสารนั้นก็จะเป็นคนที่รอบรู้ หรือมีหูตาที่กว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจ กว่าคนที่ไม่ค่อยเปิดรับอะไรเลย และจะเป็นคนที่ทันต่อเหตุการณ์กว่าคนที่ไม่ค่อยเปิดรับข่าวสาร

Klapper (1960) กล่าวว่า การรับรู้ มีกระบวนการเลือกสรรการรับรู้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. กระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure) เป็นขั้นตอนแรก ในกระบวนการสื่อสารของบุคคลหนึ่งๆ ซึ่งจะแปรเปลี่ยนไปตามทักษะและความชำนาญ ในการรับรู้ และการทำความเข้าใจข่าวสารนั้นๆ รูปแบบการรับสาร จะมีความแตกต่างกันไป ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นตัว กำหนดการเลือกรับรู้สื่อหรือข่าวสารต่างๆ นั้น

2. กระบวนการเลือกให้ความสนใจ (Selective attention) ระบบการจำของบุคคลหนึ่งๆ มีความสามารถในการรับรู้อย่างจำกัด แต่ในเวลาการรับรู้ สมองของมนุษย์จะถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้า ทั้งจากภายในและภายนอก ทำให้ต้องมีการเลือกรับรู้ข่าวสารที่เข้ามากระทบต่อประสาทสัมผัส หรือ เลือกกรองเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับความสนใจ และตรงต่อความต้องการของบุคคลนั้นๆ

3. กระบวนการเลือกการรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation) เมื่อมีการรับรู้ข่าวสาร ซึ่งเกิดจากการเลือกรับรู้และตีความข่าวสาร เนื่องจากในความเป็นจริงแล้วบุคคล หนึ่งๆ ไม่สามารถจดจำข่าวสารได้ทั้งหมด ถึงจะผ่านการคัดเลือกมาแล้วในระดับหนึ่งๆ โดยในการตีความ นั้นจะสอดคล้องกับประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ทศนคติ และค่านิยมเดิม ของบุคคลนั้นๆ แล้ว เลือกทิ้งหรือปรับข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับข่าวสารเดิมใน กระบวนการนี้ ซึ่งในการปรับสารและ ตีความสารให้สอดคล้องกับความคิด ความเชื่อ และประสบการณ์ ทำให้ผู้รับสารแต่ละคนมีการตีความ สารเดียวกันแต่แตกต่างกันออกไป จึงเกิดการสื่อสารที่ล้มเหลว

4. กระบวนการเลือกจดจำ (Selective retention) เมื่อดำเนินถึงกระบวนการ ตีความแล้ว บุคคลนั้นๆ ยังต้องมีการเลือกจดจำสารไว้ โดยจัดระเบียบข่าวสารให้สามารถเรียกออกมา ใช้งานได้ ซึ่งข่าวสารที่เลือกจดจำนี้ เกิดจากข่าวสารที่เป็นการเสริม ย้ำ และสนับสนุนความรู้สึก ความคิด ทศนคติ ค่านิยมของแต่ละบุคคลนั้น ๆ ที่มีอยู่แล้ว

สรุปได้ว่า การรับรู้ข่าวสารคือ กระบวนการที่คน หรือองค์กรต่างๆ ใช้เพื่อเข้าใจข้อมูล หรือข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกหรือในสิ่งต่างๆ โดยรายละเอียด ของกระบวนการนี้อาจแตกต่างกันไปตามบุคคลหรือองค์กรที่มีความสนใจในข้อมูลนั้นๆ

กระบวนการรับรู้ข่าวสารประกอบด้วยขั้นตอนหลายขั้นตอนดังนี้

การรวบรวมข้อมูล คือการสะสมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เช่นสื่อมวลชน (วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต) การสัมภาษณ์ หรือแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

การตรวจสอบข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูลโดยใช้แหล่งข้อมูลเสริมและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์และสรุปข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อเข้าใจแนวโน้มและมีมุมมองเชิงวิเคราะห์เกี่ยวกับข่าวสาร

การแจ้งเตือนและการแพร่สาร การแจ้งข้อมูลหรือข่าวสารให้กับผู้ที่สนใจผ่านช่องทางที่เหมาะสม เช่นการเผยแพร่ข่าวทางโทรทัศน์ วิทยุ หรือโซเชียลมีเดีย

การตอบสนองและการกระทำ ผู้รับข่าวสารมักจะตอบสนองตามความเข้าใจและช่วยกันทำให้เกิดการกระทำตามข้อมูลที่ได้รับ

การรับรู้ข่าวสาร มีสำคัญ เนื่องจากมีผลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมของบุคคลและองค์กร การเลือกที่จะเชื่อถือแหล่งข้อมูลใดและการเปรียบเทียบข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการรับรู้ข่าวสารนี้ เพื่อป้องกันข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือความเข้าใจที่ผิดพลาดในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกและสังคมในปัจจุบันและอนาคต

4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

4.1 ภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมและประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ.2553 โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. จัดทำนโยบายแผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายมาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น

2. การวิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษาและหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษาและแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นทราบรวมทั้งกำกับ ตรวจสอบติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว

3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
 4. การกำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา
 5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
 6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่างๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคลเพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
 7. จัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาและประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
 8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันอื่นที่จัดการศึกษารูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
 9. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัย และพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
 10. ประสาน ส่งเสริม การดำเนินงานของคณะกรรมการและคณะทำงานด้านการศึกษา
 11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ เอกชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา
 12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดโดยเฉพาะหรือปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีหน่วยงานทางการศึกษา และสถานศึกษาในสังกัดที่อยู่ในพื้นที่ 5 อำเภอทางทิศเหนือของจังหวัดเชียงใหม่ คือ
1. อำเภอฝาง เป็นที่ตั้งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 2. อำเภอแม่เมาะ ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของเขตพื้นที่การศึกษา ห่างจากที่ตั้งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประมาณ 32 กิโลเมตร
 3. อำเภอไชยปราการ ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของเขตพื้นที่การศึกษา ห่างจากที่ตั้งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประมาณ 14 กิโลเมตร

1. อำเภอยะรัง ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของเขตพื้นที่การศึกษา ห่างจากที่ตั้งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประมาณ 70 กิโลเมตร
2. อำเภอยะรัง ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ของเขตพื้นที่การศึกษา ห่างจากที่ตั้งของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประมาณ 130 กิโลเมตร

การจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีความซับซ้อน เนื่องจากมีพื้นที่รับผิดชอบถึง 4,893 ตารางกิโลเมตร ลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นภูเขา ป่าไม้และเป็นเขตชายแดนซึ่งมีอาณาเขตติดต่อกับประเทศสาธารณรัฐแห่งสหภาพเมียนมาเป็นแนวยาวกว่า 100 กิโลเมตร จากอำเภอยะรัง อำเภอยะรัง อำเภอยะรัง จนถึงอำเภอยะรัง

การคมนาคมและการติดต่อระหว่างสถานศึกษาเป็นไปด้วยความยากลำบากเนื่องจากสถานศึกษาส่วนใหญ่จะตั้งอยู่ในพื้นที่ทุรกันดาร ห่างไกล โดยสถานศึกษาที่ตั้งอยู่ห่างจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ที่ไกลที่สุดมีระยะทางเกือบ 200 กิโลเมตร และมีสถานศึกษาที่ตั้งอยู่บนภูเขาสูงอีกจำนวนมาก

4.2 การบริหารตามแนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อเป็นแนวทางการบริหารจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายมีคุณภาพและประสิทธิภาพในปี พ.ศ. 2566 - 2570 ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี นโยบายและแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานต้นสังกัดในระดับต่างๆ ดังนี้

ค่านิยม (Core Values)



ภาพที่ 2.1 ค่านิยม (Core Values)

วิสัยทัศน์

“สร้างโอกาส และความเสมอภาค พัฒนาคุณภาพทางการศึกษา เสริมสร้างสมรรถนะผู้เรียนบนพื้นฐานพหุวัฒนธรรม ด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อวิถีชีวิตที่มีความสุข”

พันธกิจ

1. สร้างโอกาสให้ประชากรวัยเรียนทุกคนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง
2. ยกระดับคุณภาพผู้เรียนตามหลักสูตรให้มีสมรรถนะในศตวรรษที่ 21
3. พัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐาน เพื่อตอบสนองนโยบายและจุดเน้นของกระทรวง ศึกษาธิการเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
4. พัฒนาระบบบริหารการจัดการศึกษาโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างครอบคลุม
5. ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างทั่วถึง โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน
6. พัฒนาศักยภาพข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้มีสมรรถนะในศตวรรษที่ 21
7. ส่งเสริมสนับสนุนสถานศึกษาให้จัดการศึกษาอย่างปลอดภัย

เป้าประสงค์หลัก (Goals) : 4Qs



ภาพที่ 2.2 ค่านิยม เป้าประสงค์หลัก (Goals) : 4Qs

**Q1 สำนักงานเขตพื้นที่คุณภาพ (Quality Office) : หนึ่งกลุ่มภารกิจ
หนึ่งนวัตกรรมบริการ**

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีระบบบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย (Big Data) และเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) สร้างค่านิยมองค์กร พัฒนานวัตกรรมสู่องค์กรคุณภาพ

Q2 โรงเรียนคุณภาพ (Quality Schools) : หนึ่งโรงเรียน หนึ่งนวัตกรรมบริหาร

1) สถานศึกษาน้อมนำพระบรมราโชบายของรัชกาลที่ 10 และส่งเสริมการจัดการศึกษาบนพื้นฐานพหุวัฒนธรรม เพื่อสร้างความมั่นคงของสถาบันชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ ภายใต้การปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

2) สถานศึกษาจัดให้ประชากรวัยเรียนทุกคน รวมทั้งผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษ กลุ่มชาติพันธุ์ กลุ่มผู้ด้อยโอกาส และกลุ่มที่อยู่พื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร ได้รับการศึกษาอย่างเท่าเทียม ทั้งถึง และมีคุณภาพ

3) สถานศึกษาเป็นโรงเรียนนำคุณ น้อมนำ นำน้อม มีระบบประกันคุณภาพภายในและระบบการนิเทศภายในที่เข้มแข็ง

4) สถานศึกษาจัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

5) สถานศึกษาพัฒนาหนึ่งโรงเรียน หนึ่งนวัตกรรม มุ่งสู่องค์กรที่มีคุณภาพ

**Q3 ห้องเรียนคุณภาพ (Quality Classrooms) : หนึ่งห้องเรียน หนึ่งนวัตกรรม
การจัดการเรียนรู้**

1) จัดห้องเรียนสะอาด บรรยากาศน่าเรียน มีระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

2) ครูเป็นผู้อำนวยการเรียนรู้ มีทักษะการจัดการเรียนรู้เชิงรุก Active Learning คิดและมีเหตุผลและเป็นขั้นตอน (Coding) และสร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อการจัดการเรียนรู้

3) ครูพัฒนางานด้วยชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC)

4) พัฒนาหนึ่งห้องเรียน หนึ่งนวัตกรรม เพื่อพัฒนาการเรียนรู้และส่งเสริมความก้าวหน้าทางวิชาชีพ

**Q4 นักเรียนคุณภาพ (Quality Students) : หนึ่งนักเรียน หนึ่งศิลปะ หนึ่งดนตรี
หนึ่งกีฬา หนึ่งอาชีพ**

1) นักเรียนมีความรักในสถาบันหลักของชาติ และยึดมั่นการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข มีทัศนคติที่ถูกต้องต่อบ้านเมือง มีหลักคิดที่ถูกต้อง และเป็นพลเมืองดีของชาติ มีคุณธรรมจริยธรรม มีค่านิยมที่พึงประสงค์ มีจิตสาธารณะ รับผิดชอบต่อสังคมและผู้อื่น ซื่อสัตย์ สุจริต มัธยัสถ์ อดออมโอบอ้อมอารี มีวินัย รักษาศีลธรรม

2) นักเรียนเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ มีความรู้ อ่านออก เขียนได้ คิดริเริ่มสร้างสรรค์ นวัตกรรม มีทักษะชีวิต ทักษะอาชีพ มีสมรรถนะตามหลักสูตร สุขภาพเหมาะสมกับวัย

3) นักเรียนมีคุณลักษณะของผู้เรียนในศตวรรษที่ 21

4) นักเรียนมีความรักความภูมิใจในท้องถิ่นของตนเอง เกิดความตระหนัก มีจิตสำนึกเห็นคุณค่าของภาษา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี แหล่งภูมิปัญญาท้องถิ่นตามบริบท บนพื้นฐานของพหุวัฒนธรรม และมีความรู้ความสามารถในการสืบสาน อนุรักษ์ ต่อยอดเกิดเป็น นวัตกรรมการเรียนรู้ทางพหุวัฒนธรรม



ภาพที่ 2.3 เป้าประสงค์หลัก (Goals) : 4Qs

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิริติ บันดาลสิน (2558) ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการ ของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพบริการกับความจงรักภักดีในการใช้บริการโดยใช้เครื่องมือในการวัดการรับรู้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้วิธีแบบสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ผลการศึกษาพบว่า 1)ระดับการรับรู้คุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก 2)ระดับความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก 3)การรับรู้คุณภาพบริการทุกด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลางกับความจงรักภักดีในการใช้บริการโดยรวม 4)การรับรู้คุณภาพด้านบริการด้านความใส่ใจลูกค้า ความเป็นรูปธรรมของบริการ และการตอบสนองลูกค้าส่งผลต่อความจงรักภักดี ในการใช้บริการด้านพฤติกรรม ด้านทัศนคติ และความจงรักภักดี ในการใช้บริการโดยรวมในทิศทางบวกที่นัยสำคัญ 0.05

รัฐ กันภัย และธรรมนิตย์ วราภรณ์ (2558 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องการรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่น ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดภาคตะวันตกตอนล่าง โดยศึกษาจากประชากรในเขตจังหวัดภาคตะวันตกตอนล่าง ใช้วิธีการเลือกแบบโควตา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณจำนวน 399 คน และการวิจัยเชิงคุณภาพเลือกตัวอย่างแบบเจาะจงจากกลุ่มผู้บริหาร ผลการวิจัยเชิงปริมาณพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ข่าวสารจากสื่อโทรทัศน์มากที่สุด มีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์จากการพัฒนามากที่สุด และมีการพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมมากที่สุด ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมของประชาชนกับการพัฒนาท้องถิ่น มีความสัมพันธ์ทางบวกทุกตัว และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 การรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นในองค์การบริหารส่วนตำบลเขตจังหวัดภาคตะวันตกตอนล่าง มีค่าอำนาจการพยากรณ์ร้อยละ 54.9 ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพเห็นได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารทางการเมืองจากสื่อหอกระจายข่าว และเสียงตามสายของหมู่บ้าน

สร้อยญา เกิดลาภ (2559) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมจ อําเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจําเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างระดับนัยยะสำคัญที่ 0.5

สมพงษ์ เกศานุชและคณะ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ : ทิศทางการกำหนดกระบวนการทัศน์ในการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาเขตหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า คณะผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะรูปแบบการพัฒนาและทิศทางการบริหารจัดการตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ดังนี้ 1) บูรณาการรูปแบบองค์กร (Integrated Organizational) มุ่งพัฒนาระบบการจัดองค์กรแบบบูรณาการ โดยการสร้างความเชื่อมโยงของฝ่ายงานต่างๆ เข้าด้วยกัน และพัฒนาให้เป็นจุดบริหารหรือจุดบริการแบบ One-Stop Service เพื่อบูรณาการเชื่อมโยงหน่วยงานภายใน ให้ทำงานร่วมกัน พร้อมกับการพัฒนาให้มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรแห่งความรู้ (The Knowledge Organization) เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามแนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 2) มุ่งการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management) เพื่อการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบจากวิสัยทัศน์ของผู้บริหารที่ผ่านกระบวนการคิดวิเคราะห์ และประเมินสภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อวางแนวทางการดำเนินงานให้เหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ ทั้งนี้เพื่อเป็นการกำหนดกรอบหรือทิศทางการทำงานขององค์กรให้ชัดเจนโดยการเขียนวัตถุประสงค์ขององค์กรไว้อย่างเป็นระบบ ซึ่งจะทำให้เลือกใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสม ช่วยให้องค์กรปรับตัวตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ และสามารถปรับทิศทางการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสภาวะความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น 3) พัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในมหาวิทยาลัย ต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับการใช้เครื่องมือหรือวิธีการบริหารสมัยใหม่ การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลจึงต้องเร่งปรับตัวตามอย่างรวดเร็ว ด้วยการปรับพื้นฐาน (Platform) เพิ่มขีดความสามารถและพัฒนาทักษะที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ มุ่งเน้นให้บุคลากรตระหนักและเรียนรู้ หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ที่มุ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ สร้างวัฒนธรรมในการร่วมงานที่เต็มไปด้วยความรักและความสามัคคี 4) พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารการศึกษาที่ทันสมัย (Technology for Education) โดยการส่งเสริม สนับสนุนให้มีวัสดุอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ และเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการจัดเก็บข้อมูลให้เพียงพอกับการใช้งานและพัฒนาบุคลากรที่มีหน้าที่รับผิดชอบระบบสารสนเทศให้มีความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะระบบการบริการแก่นักศึกษา เช่น การสมัครเรียนออนไลน์ ระบบการลงทะเบียนเรียนออนไลน์ เป็นต้น รวมทั้งประสานความร่วมมือและเชื่อมโยงเทคโนโลยีสารสนเทศกับสถานศึกษาและองค์กรอื่นๆ เพื่อทำให้เกิดองค์การรูปแบบใหม่ที่มีลักษณะเป็นเครือข่ายที่เชื่อมโยงกันด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) เชื่อมโยงเครือข่ายทางการศึกษา(Network Education) ทั้งนี้เนื่องจากในอนาคตการอยู่โดดเดี่ยวขององค์กรมีความเป็นไปได้ยากความเชื่อมโยงกับองค์กรอื่นภายนอกจะมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งมหาวิทยาลัยจะต้องปรับตัวและสร้างความร่วมมือในลักษณะเป็นพันธมิตรระหว่างองค์กรหรือสถาบัน เพื่อแลกเปลี่ยนทรัพยากร เทคโนโลยี ความรู้ หรือต้นทุน

โดยขอบเขตการศึกษาองค์การ จึงจำเป็นต้องขยายจากองค์กรเดียวไปยังองค์กรอื่นที่มีสายสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน ดังนั้นมหาวิทยาลัยจะต้องสร้างความสัมพันธ์มหาวิทยาลัยที่อยู่ใกล้เคียงทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งมหาวิทยาลัยที่มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ใกล้เคียงกัน เพื่อสร้างความร่วมมือทางด้านวิชาการ บุคลากร และด้านอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการ

นาริลักษณ์ ศิริวรรณ (2561) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้น ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทาง PMQA หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ 1) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการกำหนดช่องทางในการรับฟังความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีหลากหลายและเพียงพอ ทันสมัยและครอบคลุมกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวทางอย่างเป็นระบบในการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ โดยการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ/คณะทำงานสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำรวจพันธกิจงานเพื่อกำหนดผลผลิต และบริการที่จะวัดความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ กำหนดวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจให้สอดคล้องกับผลผลิตและบริการ ตลอดจนกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และดำเนินการสำรวจ รวบรวม/วิเคราะห์ผล เพื่อเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) ความสัมพันธ์ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แนวทางอย่างเป็นระบบในการสร้างความสัมพันธ์ กำหนดเทคนิค/กลยุทธ์วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการจัดการความสัมพันธ์จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พัฒนาช่องทางการสื่อสารกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการสร้างความสัมพันธ์และความผูกพันกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ข้อร้องเรียน กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดแนวปฏิบัติขั้นตอนการรับเรื่องร้องเรียนให้มีแนวทางที่ชัดเจน มีมาตรฐาน โดยข้อร้องเรียนนั้นต้อง ไม่ขัดแย้งกับกฎหมายและกฎระเบียบขององค์กร มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบโดยตรงเกี่ยวกับการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนและทบทวนและปรับปรุงกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน

นารากร สินธุศรี (2563) ได้วิจัยเรื่อง แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาแนวทางของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของสำนักงาน ก.พ.ร. ผลปรากฏว่า **ด้านการให้ความร่วมมือ** มีการจัดประชุมระหว่างหน่วยงาน

ภายใน หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมวางแผนการทำงาน มีส่วนร่วมในกระบวนการดำเนินงาน กิจกรรม กำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน มีการแก้ไขปัญหาพร้อมกันอย่างต่อเนื่อง

ด้านนวัตกรรม มีการสนับสนุน ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เครื่องมือสมัยใหม่ มาใช้ เชื่อมโยงข้อมูลทางการศึกษาแต่ละกลุ่มภารกิจ **ด้านความเป็นดิจิทัล** มีการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือการทำงานที่ทันสมัย นำระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เทคโนโลยีและสื่อดิจิทัลมาใช้ในการส่ง รวบรวม กับข้อมูลให้รวดเร็ว เพื่อให้บุคลากรนำข้อมูลไปใช้ดำเนินการตัดสินใจหรือเผยแพร่แก่ผู้มารับ บริการ **ด้านผู้รับบริการ** มีการพัฒนาการให้บริการ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการให้บริการ มาตรฐานการให้บริการในทุกขั้นตอน เพื่อการให้บริการที่ดีมีคุณภาพเป็นมืออาชีพ **ด้านกระบวนการนำ กระบวนการ PDCA** มาใช้ในการดำเนินงานโครงการ กิจกรรม มีการวิเคราะห์แผนงาน วางแผน วิธีการดำเนินงาน เน้นทำงานเป็นทีม กำกับ ติดตาม ดำเนินงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และ เป้าหมายที่วางไว้ **ด้านบุคลากร** มีการวางโครงสร้างภารกิจภายในกลุ่มงาน มีคำสั่งมอบหมายที่ ชัดเจน มีแผนการพัฒนาทักษะขีดความสามารถของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาการทำงานให้ดี ยิ่งขึ้น สนับสนุนการทำงานโดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม **ด้านผู้นำ** ผู้นำหรือผู้รับผิดชอบโครงการ/ กิจกรรม ให้ความสำคัญกับคณะกรรมการคณะทำงาน มีการประสานงานที่ดี มีการจัดโครงสร้างการ บริหารในหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเหมาะสม **ด้านผลลัพธ์** มีการรายงานผลปฏิบัติงานผล ดำเนินงานประจำปี ตามแผนงานโครงการ มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเป้าหมายและ นโยบายของหน่วยงาน นำผลงานที่ประสบความสำเร็จมาต่อยอด สร้างผลงานที่ประจักษ์สร้างผลงาน สู่ความเป็นเลิศ

พีระพงศ์ แสงแก้วและกัมปนาท วงศ์วัฒนาพงษ์ (2565) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร เป็นการวิจัย เพื่อศึกษาระดับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ข้อเสนอแนะและ แนวทางการพัฒนาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า 1) การจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบพบว่าบุคลากรองค์กรปกครองสง่ ท้องถิ่น อายุ ประเภท ตำแหน่ง และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการ ภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ต้องกำหนดมาตรฐานและมาตรฐานวัดผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยเน้นปรับโครงสร้างให้เล็กลง ให้มีขนาดเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน โดยการประยุกต์ใช้รูปแบบ การบริหารงานแบบเอกชน เน้นการวางแผน การจ่ายค่าตอบแทนผลงาน สามารถจ้างบุคคลภายนอก ให้เข้ามาปฏิบัติงานได้ชั่วคราว พัฒนาระบบสารสนเทศ การมุ่งหวังผลสัมฤทธิ์ของงาน อีกทั้ง

เสริมสร้างวินัยอย่างเข้มงวดในการใช้ทรัพยากร มุ่งเน้นการสร้างเสริมวินัย การใช้จ่ายงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยเน้นความประหยัดและความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร

สิทธิพงษ์ ธรรมราช (2563) ได้ศึกษาเรื่องการรับรู้และทัศนคติของคนกรุงเทพมหานคร ต่อบทบาทขององค์การสหประชาชาติในประเทศไทย โดยการวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า คนกรุงเทพมหานครมีการรับรู้บทบาทขององค์การสหประชาชาติในประเทศไทย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีการรับรู้บทบาทด้านการให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมมากที่สุด ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสารจากแหล่งข่าวสารที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการรับรู้และทัศนคติต่อบทบาทขององค์การสหประชาชาติ ในด้านการเผยแพร่การพัฒนาที่ยั่งยืน และด้านการดุงกฎหมายระหว่างประเทศ มีอิทธิพลส่งผลต่อการรับรู้และทัศนคติต่อบทบาทขององค์การสหประชาชาติในประเทศไทย อย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรวลัญช์ วงษ์ศรีเฟือก (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของบริษัทยูโรเทคนิค(ประเทศไทย)จำกัด ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามระดับความคิดเห็น ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทยูโรเทคนิค(ประเทศไทย)จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และระดับความคิดเห็นด้านความพึงพอใจของลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานด้านคุณภาพการให้บริการพบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 62.20 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ของการพยากรณ์ (R^2) เท่ากับ 0.622 และในบรรดาตัวแปรหลายด้านทั้งหมด มีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามคือความพึงพอใจของลูกค้าอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 จำนวน 4 ด้านคือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า การตอบสนองต่อความต้องการ และความเป็นรูปธรรมของการบริการ

สุธินันท์ รุ่งวิศิษฐ์พร (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาแบ่งออกเป็นสองส่วนคือ 1) ผู้สูงอายุที่มารับบริการที่สำนักงานเขตบางแคและบางเขน จำนวนเขตละ 100 คนเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและ 2) เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตที่ให้บริการเกี่ยวกับผู้สูงอายุ สำนักงานเขตละ 4 คน รวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุทั้งสองสำนักงานเขตไม่มีความแตกต่างกันและอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านประสิทธิภาพประสิทธิผล และการตรวจสอบได้และในปัจจุบันการรับรู้ข่าวสารพบว่ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ แต่อยู่ในระดับน้อย

นิลมนี อุทิศผล (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของทัศนคติและการรับรู้ข่าวสารที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในพื้นที่ตำบลคลองหก อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติและการรับรู้ข่าวสารของประชาชนมีผลเชิงบวกต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยสามารถทำนายสมการในการวิเคราะห์ที่ได้อ้อยละ 49.6

วินัย ขนาดจิ และคณะ ศึกษา(2566) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาสถานศึกษาตามแนว PMQA ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดลำพูนผลการศึกษาพบว่า สภาพการพัฒนาสถานศึกษาตามแนว PMQA ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือการนำองค์กรการวางแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลการจัดการกระบวนการผลลัพธ์การดำเนินการการวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ตามลำดับ

6. สรุปแนวคิดและทฤษฎี

จากการศึกษา แนวคิดทฤษฎี ความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ผู้ศึกษาเห็นว่า ตัวแปรสำคัญของการพัฒนาการให้บริการคือการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของผู้มารับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนวคิดของ Klapper (1960) ที่กล่าวถึง การรับรู้ มีกระบวนการเลือกสรร การรับรู้ 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. กระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure)
2. กระบวนการเลือกให้ความสนใจ (Selective attention)
3. กระบวนการเลือกการรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation)
4. กระบวนการเลือกจดจำ (Selective retention)

ส่วน เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ (PMQA) นโยบายการบริหารจัดการ พันธกิจ เป้าหมาย ทิศทางการทำงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 นั้น ผู้ศึกษาได้นำเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ในมิติของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ระดับพื้นฐาน (Basic) ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐดังนี้

เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ได้แก่

- (1) การนำองค์การ
- (2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- (3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- (5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- (6) การจัดการกระบวนการ
- (7) ผลลัพธ์การดำเนินการ



บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

ในการศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ใช้กระบวนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัด ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ทั้งหมด 5 อำเภอ (อำเภอฝาง อำเภอแม่สาย อำเภอไชยปราการ อำเภอเชียงดาว และอำเภอเวียงแหง) จำนวนทั้งสิ้น 2,282 คน (ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตฯ ข้อมูลจากกลุ่มงานบริหารงานบุคคล ปี 2566)

ตารางที่ 3.1 ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3

| ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 | จำนวน |
|---|-------|
| 1. อำเภอฝาง | 711 |
| 2. อำเภอแม่สาย | 564 |
| 3. อำเภอไชยปราการ | 250 |
| 4. อำเภอเชียงดาว | 607 |
| 5. อำเภอเวียงแหง | 150 |
| รวม | 2,282 |

1.1 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ซึ่งมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

n คือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่เราต้องการจะรู้จากจำนวนประชากร (คน)

N คือขนาดของจำนวนประชากรทั้งหมด (คน)

e คือค่าความคลาดเคลื่อนที่ใช้ในงานวิจัย (เปอร์เซ็นต์)

$$n = \frac{2,282}{1+2,282 (0.05)^2}$$

$$n = 340 \text{ คน}$$

จากการคำนวณตามสูตรดังกล่าว จะได้ผลลัพธ์ขนาดของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้จำนวน 340 คน

1.3 วิธีการสุ่ม

การศึกษาคั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มแบบตัวอย่างโดยใช้หลักสุ่มตัวอย่างความน่าจะเป็น (Probability sampling) ด้วยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) แยกประชากรออกเป็นกลุ่มประชากรย่อย แล้วสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่างและกลุ่มประชากร เช่น ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ในอำเภอฝาง มีจำนวน 711 คน จะได้รับการสุ่มคำนวณ กลุ่มตัวอย่างคั้งนี้

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง} = \frac{340 \times 711}{2,282}$$

ตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3

| ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 | จำนวน | กลุ่มตัวอย่าง |
|---|-------|---------------|
| 1. อำเภอฝาง | 711 | 106 |
| 2. อำเภอแม่ฮาด | 564 | 84 |
| 3. อำเภอไชยปราการ | 250 | 38 |
| 4. อำเภอเชียงดาว | 607 | 90 |
| 5. อำเภอเวียงแหง | 150 | 22 |
| รวม | 2,282 | 340 |

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 วิธีการสร้างเครื่องมือ

1. ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรมต่างๆ เพื่อประมวลแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งจะมีการกำหนดกรอบเนื้อหาและคำถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการศึกษาครั้งนี้
2. จากนั้นได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามประเด็นและวัตถุประสงค์ของการศึกษานำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของคำถาม การใช้ภาษาและขอคำแนะนำเพิ่มเติม เพื่อนำมาปรับใช้และแก้ไข
3. เมื่อได้ทำการปรับปรุงแก้ไขและเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นที่เรียบร้อยแล้วจึงนำแบบสอบถามนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) จากสูตร (Rivovelli and Hambleton, 1997)

เห็นว่าสอดคล้อง ให้คะแนน +1

ไม่แน่ใจ ให้คะแนน 0

เห็นว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1

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

IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนของผู้เชี่ยวชาญ

ได้ข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับ 1 แล้วปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอคำแนะนำเพิ่มเติม และจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ไปทดลองใช้ (Try Out) กับข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่เขต3 จำนวน 30 คนซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ค่าของการรับรู้ข่าวสารได้เท่ากับ 0.901 ค่าคุณภาพการบริหารได้เท่ากับ 0.984 รวมทั้งสองตัวแปรได้เท่ากับ 0.972

2. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ ไปใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาต่อไป

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีลักษณะแบบสอบถามที่ผสมผสาน ระหว่างแบบสอบถามปลายปิด ปลายเปิด แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งงาน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน รวมจำนวน 6 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแนวตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารต่อการมารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับข้อมูลด้วย Likert Scale (บุญชม ศรีสะอาด. 2545:103) มี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับมาก
- 3 หมายถึง ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

จัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง ดังนี้

| | | |
|-----------------------|---------|---|
| ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 | หมายถึง | มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 | หมายถึง | มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ อยู่ในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 | หมายถึง | มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 | หมายถึง | มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 | หมายถึง | มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 โดยมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดระดับข้อมูลด้วย Likert Scale (บุญชม ศรีสะอาด. 2545:103) มี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับมาก
- 3 หมายถึง ระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับน้อย
- 1 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

จัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง ดังนี้

| | | |
|-----------------------|---------|---|
| ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 | หมายถึง | มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 | หมายถึง | มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ อยู่ในระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 | หมายถึง | มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 | หมายถึง | มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 | หมายถึง | มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ อยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ซึ่งแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถาม มีอิสระได้ในการแสดงความคิดเห็น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

1. ทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เพื่อขอความอนุเคราะห์ ให้ข้าราชการ และบุคลากรในสังกัด เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ส่งแบบสอบถามออนไลน์ ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระบบ Education Area Management Support System : AMSS++ ไปยังโรงเรียนสถานศึกษาในสังกัดทั้ง 5 อำเภอ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้เข้าใจถึงการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้

3. รวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้อง นำมาบันทึกคำตอบและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ นำเสนอผลค่าสถิติ พร้อมทั้งคำบรรยาย ส่วนคำตอบในส่วนที่ 4 แบบสอบถามแบบปลายเปิด จะนำมาแยกตามหมวดหมู่ และตัวแปรและนำเสนอในรูปแบบของการพัฒนา

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

เก็บข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ ตำรา บทความ ข่าว รายงาน วิทยานิพนธ์สื่อออนไลน์ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างเป็นเครื่องมือและใช้ประกอบในการศึกษาต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาทำการรวบรวม ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) มีรายละเอียดการวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน และสถานที่ในการปฏิบัติงาน แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตาราง และความเรียง

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ

นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการมารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในแต่ละด้าน นำเสนอในรูปแบบตาราง และความเรียง

4.3 วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

นำข้อมูลจากแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 คุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ในแต่ละด้าน นำเสนอในรูปแบบตาราง และความเรียง

4.4 วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ทดสอบสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้

4.4.1 ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติทดสอบ Independent sample t-test และ F-test (ความแตกต่างของตัวแปรมากกว่า 2 ตัว) โดยวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กรณีพบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชากรทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ Fisher's Least – Significant Different. (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4.4.2 ทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของ Pearson (Pearson Correlation Coefficient) โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความสัมพันธ์ ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้

- 1) r มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์ในระดับสูง
- 2) r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์ในระดับน้อย
- 3) r มีค่าเป็น 0 แสดงถึงการไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
- 4) r มีค่าเป็น + แสดงถึงความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าสูงตามไปด้วย)
- 5) r มีค่าเป็น - แสดงถึงความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่า สูงอีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

และกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความสัมพันธ์โดยใช้ตัวเลขของ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น.144)

- | | | |
|-----------|---------|------------------------------|
| 0.81-1.00 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก |
| 0.61-0.80 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ในระดับสูง |
| 0.41-0.60 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 0.21-0.40 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |
| 0.00-0.20 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก |

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ซึ่งได้จากแบบสอบถามส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ดำเนินการวิเคราะห์เนื้อหา จัดกลุ่มข้อความ ที่มีความเกี่ยวข้องกัน และนำเสนอผลด้วยการพรรณนา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ใช้กระบวนการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 340 คน สุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n แทน จำนวนผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

F แทน ค่าสถิติ Independent F – Test

Sig. แทน ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)

* แทน ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรของผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน และสถานที่ในการปฏิบัติงาน โดยวิเคราะห์แจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|---------------|
| ชาย | 92 | 27.1 |
| หญิง | 242 | 71.1 |
| ผู้มีความหลากหลายทางเพศ | 6 | 1.8 |
| รวม | 340 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมาเป็นเพศชาย และผู้มีความหลากหลายทางเพศ คิดเป็นร้อยละ 27.1 และ 1.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|---------------|
| 20 – 30 ปี | 108 | 31.8 |
| 31 – 40 ปี | 128 | 37.6 |
| 41 – 50 ปี | 78 | 23.0 |
| 51 – 60 ปี | 26 | 7.6 |
| รวม | 340 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.8 23.0 และ 7.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
เชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|------------|---------------|
| ประถมศึกษา | 0 | 0 |
| มัธยมศึกษา/ปวช., ปวส. | 0 | 0 |
| ปริญญาตรี | 254 | 74.7 |
| สูงกว่าระดับปริญญาตรี | 86 | 25.3 |
| รวม | 340 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.3

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละ ของผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3
จำแนกตามประเภทตำแหน่ง

| ประเภทตำแหน่ง | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|------------|---------------|
| ผู้บริหารสถานศึกษา | 38 | 11.2 |
| ครู | 274 | 80.6 |
| บุคลากรทางการศึกษา | 11 | 3.2 |
| ลูกจ้างประจำ | 0 | 0 |
| อัตราจ้าง | 17 | 5.0 |
| รวม | 340 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประเภทตำแหน่งครู คิดเป็นร้อยละ 80.6 รองลงมา ประเภทตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา ตำแหน่งอัตราจ้าง ตำแหน่งบุคลากรทางการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 11.2 5.0 และ 3.2

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละ ของผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานในสังกัดเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

| ระยะเวลา | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 2 ปี | 66 | 19.4 |
| 2 – 5 ปี | 99 | 29.1 |
| 6 – 10 ปี | 78 | 22.9 |
| 11 – 20 ปี | 75 | 22.1 |
| 21 ปีขึ้นไป | 22 | 6.5 |
| รวม | 340 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานในสังกัดเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ระยะเวลา 2 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมา ระยะเวลา 6 – 10 ปี 11 – 20 ปี ต่ำกว่า 2 ปี และ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.9 22.1 19.4 และ 6.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละ ของผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน

| อำเภอ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|---------------|
| แม่ฮ่าย | 84 | 24.7 |
| ฝาง | 106 | 31.2 |
| ไชยปราการ | 38 | 11.2 |
| เชียงดาว | 90 | 26.4 |
| เวียงแหง | 22 | 6.5 |
| รวม | 340 | 100.00 |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานที่ปฏิบัติงานอยู่อำเภอฝาง คิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมาอยู่อำเภอเชียงดาว อำเภอแม่ฮ่าย อำเภอไชยปราการ และอำเภอเวียงแหง คิดเป็นร้อยละ 26.4 24.7 11.2 และ 6.5 ตามลำดับ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละ ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

| ช่องทาง | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| เว็บไซต์ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 | 243 | 71.5 |
| หนังสือราชการ จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 | 245 | 72.1 |
| รายการคุยข้ามเขา เราเชียงใหม่เขต 3 | 91 | 26.8 |
| โซเชียลมีเดีย อาทิ Facebook, LINE | 234 | 68.8 |
| สื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต | 189 | 55.6 |
| สื่ออื่นๆ | 0 | 0 |

* หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารของสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ผ่านช่องทางหนังสือราชการ จากสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมาจากช่องทางเว็บไซต์ของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 โซเชียลมีเดีย อาทิ Facebook, LINE
สื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต รายการคุยข้ามเขา
เราเชียงใหม่เขต 3 คิดเป็นร้อยละ 71.5 68.8 55.6 และ 26.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

| การรับรู้ข่าวสาร | ระดับความคิดเห็น | | |
|-----------------------------------|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล | 3.52 | 0.73 | มาก |
| ด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจ | 3.86 | 0.70 | มาก |
| ด้านกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ | 3.70 | 0.75 | มาก |
| ด้านกระบวนการเลือกจดจำ | 3.61 | 0.78 | มาก |
| ภาพรวมการรับรู้ข่าวสาร | 3.44 | 0.58 | มาก |

จากตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารพบว่า ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 มีการรับรู้ข่าวสารอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ ด้านกระบวนการเลือกจดจำ และด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล

| กระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure) | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1.ติดตามเว็บไซต์ของ สำนักงานเขตฯ เป็นประจำ | 3.52 | 0.91 | มาก |
| 2.ติดตามข่าวสารจากหนังสือราชการ จากสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ | 3.80 | 0.91 | มาก |
| 3.รับชมรายการคุยข้ามเขา เราเชียงใหม่เขต 3 จากสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ | 2.91 | 1.13 | ปานกลาง |
| 4.ติดตามข่าวสารของสำนักงานเขตฯ ทางโซเชียลมีเดีย อาทิ Facebook, LINE เป็นประจำ | 3.87 | 0.99 | มาก |
| 5.พูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารของสำนักงานเขตฯ กับบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ชมรม ผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต เป็นประจำ | 3.53 | 0.96 | มาก |
| รวม | 3.52 | 0.73 | มาก |

จากตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล พบว่า ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 มีการรับรู้ข่าวสารด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.52 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการติดตามข่าวสารของสำนักงานเขตฯ ทางโซเชียลมีเดีย อาทิ Facebook, LINE เป็นประจำ ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ การติดตามข่าวสารจากหนังสือราชการ จากสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ การพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารของสำนักงานเขตฯ กับบุคคล เช่น ผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ชมรม ผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ และติดตามเว็บไซต์ของสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ ตามลำดับ ขณะที่มีการรับชมรายการคุยข้ามเขา เราเชียงใหม่เขต 3 จากสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจ

| กระบวนการเลือกให้ความสนใจ (Selective attention) | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1.สนใจ รับฟังข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย ข้อราชการของผู้บริหารจากสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ | 3.89 | 0.81 | มาก |
| 2.สนใจติดตาม ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของท่าน จากสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ | 4.02 | 0.77 | มาก |
| 3.สนใจติดตามข่าวสารกิจกรรม อื่นๆ ของสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ | 3.94 | 0.79 | มาก |
| 4.มีการติดต่อสอบถามรายละเอียดกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตฯ ก่อนจะเดินทางมาสำนักงานเขตฯเป็นประจำ | 3.58 | 0.91 | มาก |
| รวม | 3.86 | 0.70 | มาก |

จากตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ข่าวสารด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจ (Selective attention) ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.70 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความสนใจติดตามข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของท่าน จากสำนักงานเขตฯ เป็นประจำมากที่สุด รองลงมา คือ สนใจติดตามข่าวสารกิจกรรมอื่นๆ ของสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ และการสนใจ รับฟังข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย ข้อราชการของผู้บริหาร จากสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3
เกี่ยวกับกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ

| กระบวนการเลือกรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation) | ระดับความคิดเห็น | | |
|--|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. ได้รับข่าวสารจากสำนักงานเขตฯ ท่านจะตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ได้รับว่ามีความเชื่อถือ | 3.89 | 0.80 | มาก |
| 2. ไม่ตีความเรื่องราวหรือข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ตัวเองได้รับผลประโยชน์ | 3.43 | 1.15 | มาก |
| 3. ใช้ประสบการณ์ หรือเหตุการณ์ในอดีต มาช่วยในการทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสาร | 3.80 | 0.83 | มาก |
| รวม | 3.70 | 0.75 | มาก |

จากตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็น ของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 เกี่ยวกับกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ โดยได้รับข่าวสารจากสำนักงานเขตฯ ท่านจะตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ได้รับว่ามีความเชื่อถือมากที่สุดรองลงมา คือ ใช้ประสบการณ์ หรือเหตุการณ์ในอดีต มาช่วยในการทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสาร ไม่ตีความเรื่องราวหรือข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ตัวเองได้รับผลประโยชน์ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3
เกี่ยวกับการแสดงกระบวนการเลือกจดจำ

| กระบวนการเลือกจดจำ (Selective retention) | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1. นำเอาข้อมูลที่ได้จากการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตฯ ไปบอกเล่าให้คนอื่น ๆ | 3.71 | 0.78 | มาก |
| 2. นำเอาข้อมูลที่ได้จากการรับบริการของสำนักงานเขตฯ ไปบอกเล่าคนอื่น ๆ | 3.61 | 0.90 | มาก |
| 3. นำเอาประสบการณ์ในการรับบริการของสำนักงานเขตฯ ไปบอกเล่าให้คนอื่น ๆ | 3.60 | 0.87 | มาก |
| 4. เลือกบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการต่อคนอื่น ๆ | 3.76 | 0.87 | มาก |
| 5. เลือกบอกเล่าประสบการณ์ที่ควรปรับปรุงในการรับบริการให้กับคนอื่น ๆ | 3.41 | 1.02 | มาก |
| รวม | 3.61 | 0.78 | มาก |

จากตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 เกี่ยวกับกระบวนการเลือกจดจำ พบว่า ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 มีกระบวนการเลือกจดจำ (Selective retention) อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีกระบวนการเลือกจดจำระดับมากทุกข้อ โดยเลือกบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการต่อคนอื่น ๆ มากที่สุด รองลงมา คือ นำเอาข้อมูลที่ได้จากการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตฯ ไปบอกเล่าให้คนอื่น ๆ นำเอาข้อมูลที่ได้จากการรับบริการของสำนักงานเขตฯ ไปบอกเล่าคนอื่น ๆ นำเอาประสบการณ์ในการรับบริการของสำนักงานเขตฯ ไปบอกเล่าให้คนอื่น ๆ และเลือกบอกเล่าประสบการณ์ที่ควรปรับปรุงในการรับบริการให้กับคนอื่น ๆ ตามลำดับ

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพ
การบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 | ระดับความคิดเห็น | | |
|--|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| ด้านการนำองค์การ | 4.06 | 0.70 | มาก |
| ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ | 4.03 | 0.71 | มาก |
| ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | 3.86 | 0.74 | มาก |
| ด้านการวัดและวิเคราะห์และการจัดการความรู้ | 3.94 | 0.74 | มาก |
| ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล | 3.90 | 0.72 | มาก |
| ด้านการจัดการกระบวนการ | 3.85 | 0.68 | มาก |
| ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ | 3.91 | 0.68 | มาก |
| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ | 3.94 | 0.63 | มาก |

จากตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็น
ของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพ
การบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ อยู่ในระดับมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ โดยด้านการนำองค์การมากที่สุด รองลงมาคือ
ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการวัดและวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านผลลัพธ์
การดำเนินการ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย และด้านการจัดการกระบวนการ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการนำองค์การ

| การนำองค์การ | ระดับความคิดเห็น | | |
|--|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1.สำนักงานเขตฯ มีการสร้างวิสัยทัศน์ ค่านิยม ขององค์กรไว้อย่างชัดเจน | 4.12 | 0.75 | มาก |
| 2.สำนักงานเขตฯ มีนโยบายป้องกันการทุจริตและระบบดูแลตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ | 4.05 | 0.79 | มาก |
| 3.สำนักงานเขตฯ มีการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรภายในและเครือข่ายภายนอก เพื่อให้งานต่างๆ สำเร็จด้วยดี | 4.07 | 0.75 | มาก |
| 4.สำนักงานเขตฯ มีการติดตามตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง | 4.04 | 0.76 | มาก |
| รวม | 4.06 | 0.70 | มาก |

จากตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการนำองค์การ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการนำองค์การ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.69 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ โดยสำนักงานเขตฯ มีการสร้างวิสัยทัศน์ ค่านิยม ขององค์กรไว้อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือสำนักงานเขตฯ มีการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมระหว่างบุคลากรภายในและเครือข่ายภายนอก เพื่อให้งานต่างๆ สำเร็จด้วยดี สำนักงานเขตฯ มีนโยบายป้องกันการทุจริตและระบบดูแลตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ และสำนักงานเขตฯ มีการติดตามตัวชี้วัดของผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพ
การบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

| การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ | ระดับความคิดเห็น | | |
|--|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1.สำนักงานเขตฯ ได้มีการกำหนดแผนปฏิบัติราชการไว้อย่างชัดเจน | 4.04 | 0.78 | มาก |
| 2.สำนักงานเขตฯ ได้มีการกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องกับพันธกิจ | 4.04 | 0.73 | มาก |
| 3.สำนักงานเขตฯ ได้มีการนำแผนปฏิบัติราชการ ไปปฏิบัติตามแผนงานในทุกภาคส่วน | 4.03 | 0.76 | มาก |
| 4.สำนักงานเขตฯ ได้มีการติดตามและวัดผลแผนปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง | 4.00 | 0.75 | มาก |
| รวม | 4.03 | 0.71 | มาก |

จากตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการนำองค์การ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ โดยสำนักงานเขตฯ ได้มีการกำหนดแผนปฏิบัติราชการไว้อย่างชัดเจน และสำนักงานเขตฯ ได้มีการกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัดระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องกับพันธกิจมากที่สุด รองลงมา คือ สำนักงานเขตฯ ได้มีการนำแผนปฏิบัติราชการ ไปปฏิบัติตามแผนงานในทุกภาคส่วน และสำนักงานเขตฯ ได้มีการติดตามและวัดผลแผนปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพ
การบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

| การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1.สำนักงานเขตฯ มีการให้บริการด้วยระบบข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย | 3.97 | 0.80 | มาก |
| 2.สำนักงานเขตฯ มีประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่เสมอ | 3.82 | 0.84 | มาก |
| 3.สำนักงานเขตฯ มีการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอ | 3.88 | 0.76 | มาก |
| 4.สำนักงานเขตฯ มีช่องทางรับข้อร้องเรียนที่เป็นระบบมาตรฐาน | 3.79 | 0.81 | มาก |
| รวม | 3.86 | 0.74 | มาก |

จากตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ โดยสำนักงานเขตฯ มีการให้บริการด้วยระบบข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัยมากที่สุด รองลงมา คือ สำนักงานเขตฯ มีการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอ สำนักงานเขตฯ มีประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่เสมอ และสำนักงานเขตฯ มีช่องทางรับข้อร้องเรียนที่เป็นระบบมาตรฐาน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการวัดและวิเคราะห์และการจัดการความรู้

| การวัดและวิเคราะห์และการจัดการความรู้ | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1.สำนักงานเขตฯ มีการรวบรวมวิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศอยู่เสมอ | 3.96 | 0.78 | มาก |
| 2.สามารถนำข้อมูลและสารสนเทศ จากสำนักงานเขตฯ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนา | 3.94 | 0.80 | มาก |
| 3.สำนักงานเขตฯ มีการจัดการข้อมูล สารสนเทศ อย่างเป็นมาตรฐาน | 3.95 | 0.79 | มาก |
| รวม | 3.94 | 0.74 | มาก |

จากตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการวัดและวิเคราะห์และการจัดการความรู้ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการวัดและวิเคราะห์และการจัดการความรู้ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ โดยสำนักงานเขตฯ มีการรวบรวมวิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศอยู่เสมอมากที่สุด รองลงมา คือ สามารถนำข้อมูลและสารสนเทศ จากสำนักงานเขตฯ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนา และสำนักงานเขตฯ มีการจัดการข้อมูล สารสนเทศ อย่างเป็นมาตรฐาน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

| การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล | ระดับความคิดเห็น | | |
|---|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1.พอใจกับระบบการบริหารงานบุคลากร ของสำนักงานเขตฯ | 3.87 | 0.81 | มาก |
| 2.สถานที่ทำงานของท่านมีความสุข ปลอดภัย คล่องตัว | 3.93 | 0.82 | มาก |
| 3.มีความผูกพันและให้ความร่วมมือกับสำนักงานเขตฯ | 3.86 | 0.75 | มาก |
| 4.สำนักงานเขต มีการส่งเสริมให้ท่าน พัฒนาความรู้ ทักษะต่างๆ ของตนเอง | 3.95 | 0.78 | มาก |
| รวม | 3.90 | 0.72 | มาก |

จากตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ โดยสำนักงานเขต มีการส่งเสริมให้ท่าน พัฒนาความรู้ ทักษะต่างๆ ของตนเองมากที่สุด รองลงมา คือ สถานที่ทำงานของท่านมีความสุข ปลอดภัย คล่องตัว พอใจกับระบบการบริหารงานบุคลากร ของสำนักงานเขตฯ และมีความผูกพันและให้ความร่วมมือกับสำนักงานเขตฯ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพ
การบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ด้านการจัดการกระบวนการ

| การจัดการกระบวนการ | ระดับความคิดเห็น | | |
|--|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1.สำนักงานเขตฯ มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบตั้งแต่ต้นจนจบ ภายในระยะเวลาที่กำหนด | 3.85 | 0.77 | มาก |
| 2.สำนักงานเขตฯ มีการปรับปรุงมาตรฐานการบริหารจัดการอยู่เสมอ | 3.84 | 0.73 | มาก |
| 3.สำนักงานเขตฯ มีการวิเคราะห์ต้นทุน การลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ เพื่อความคุ้มค่าในทรัพยากรอยู่เสมอ | 3.86 | 0.71 | มาก |
| 4.สำนักงานเขตฯ มีติดตาม ควบคุม และประเมินผลการทำงานอย่าง มีมาตรฐาน | 3.84 | 0.72 | มาก |
| รวม | 3.85 | 0.68 | มาก |

จากตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของ
ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพ
การบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการจัดการกระบวนการ พบว่า
ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ
การบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการจัดการกระบวนการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นใน
ระดับมากทุกข้อ โดยสำนักงานเขตฯ มีการวิเคราะห์ต้นทุน การลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้
เพื่อความคุ้มค่าในทรัพยากรอยู่เสมอมากที่สุด รองลงมา คือ สำนักงานเขตฯ มีกระบวนการทำงานที่
เป็นระบบตั้งแต่ต้นจนจบ ภายในระยะเวลาที่กำหนด สำนักงานเขตฯ มีการปรับปรุงมาตรฐาน
การบริหารจัดการอยู่เสมอ และสำนักงานเขตฯ มีติดตาม ควบคุม และประเมินผลการทำงานอย่างมี
มาตรฐาน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ

| ผลลัพธ์การดำเนินการ | ระดับความคิดเห็น | | |
|--|------------------|-------------|------------|
| | \bar{X} | S.D. | แปลผล |
| 1.ผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย | 3.89 | 0.73 | มาก |
| 2.ผลลัพธ์ของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย | 3.90 | 0.73 | มาก |
| 3.ผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย | 3.96 | 0.70 | มาก |
| 4.แนวทางการพัฒนาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย | 3.92 | 0.69 | มาก |
| รวม | 3.91 | 0.68 | มาก |

จากตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมายมากที่สุด รองลงมา คือ แนวทางการพัฒนาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย ผลลัพธ์ของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย และผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน เรื่อง ความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มีดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติ F-Test (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.21 คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำแนกตามเพศ

| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์ รางวัลคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ | ANOVA | Df. | Sum of Square | Mean Square | F- test | Sig. |
|---|----------------|-----|------------------|----------------|------------|-------|
| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์ | Between Groups | 2 | 0.115 | 0.057 | 0.143 | 0.867 |
| รางวัลคุณภาพการบริหาร | Within Groups | 337 | 135.153 | 0.401 | | |
| จัดการภาครัฐ | Total | 339 | 135.268 | | | |

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามเพศ ใช้สถิติ F-Test (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการทดสอบปรากฏว่า ค่าสถิติทดสอบ $F = 0.143$, $P\text{-value} = 0.867$ จึงสรุปได้ว่าเพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.22 คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามช่วงอายุ

| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ | ANOVA | Df. | Sum of Square | Mean Square | F-test | Sig. |
|---|-------------------|-----|------------------|----------------|---------|-------|
| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ | Between Groups | 3 | 14.038 | 4.479 | 12.969* | 0.000 |
| | Within Groups | 336 | 121.230 | 0.361 | | |
| | Total | 339 | 135.268 | | | |
| | | | | | | |

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามระดับ
ช่วงอายุ ใช้สถิติ F-Test (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย
ของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการทดสอบปรากฏว่า ค่าสถิติทดสอบ $F = 12.969$, $P\text{-value} = 0.000$ จึงสรุปได้ว่าช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัล
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่า ระดับช่วงอายุใดที่มีความแตกต่างกันทำการเปรียบเทียบพหุคูณ
แบบ LSD หรือ Fisher's Least – Significant Different ดังนี้

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ช่วงอายุกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัล
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

| อายุ | ค่าเฉลี่ย | อายุ | | | |
|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|
| | | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 – 50 ปี | 51 – 60 ปี |
| 20 – 30 ปี | 3.918 | - | .184* | -.234* | -.462* |
| 31 – 40 ปี | 3.733 | - | - | -.418* | -.646* |
| 41 – 50 ปี | 4.147 | - | - | - | -.227 |
| 51 – 60 ปี | 4.378 | - | - | - | - |

จัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 น้อยกว่าผู้มารับบริการฯ ที่มีช่วงอายุระหว่าง 51 – 60 ปี โดยผลต่างของอายุเฉลี่ยอยู่ที่ - 0.646

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

จำแนกตามระดับการศึกษา

| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัล คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ | ค่าเฉลี่ย | | t-test | Df. | Sig. |
|---|-----------|----------------------|--------|-----|-------|
| | ปริญญาตรี | สูงกว่า ปริญญาตรี | | | |
| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัล คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ | 3.8820 | 4.1085 | -2.905 | 338 | 0.004 |

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามระดับการศึกษา ใช้สถิติ T-Test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ผลการทดสอบปรากฏว่า ค่าสถิติทดสอบ $T = -2.905$, $P\text{-value} = 0.004$ จึงสรุปได้ว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3
จำแนกตามประเภทตำแหน่ง

| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ | ANOVA | Df. | Sum of Square | Mean Square | F-test | Sig. |
|---|-------------------|-----|------------------|----------------|---------|-------|
| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ | Between Groups | 3 | 11.742 | 3.914 | 10.646* | 0.000 |
| | Within Groups | 336 | 123.527 | 0.368 | | |
| | Total | 339 | 135.268 | | | |

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำแนกตาม
ประเภทตำแหน่ง ใช้สถิติ F-Test (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย
ของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการทดสอบปรากฏว่า ค่าสถิติทดสอบ $F = 10.646$, $P\text{-value} = 0.000$
จึงสรุปได้ว่าประเภทตำแหน่งที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัล
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่า ประเภทตำแหน่งใดที่มีความแตกต่างกันทำการเปรียบเทียบ
พหุคูณแบบ LSD หรือ Fisher's Least – Significant Different ดังนี้

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ประเภทตำแหน่งกับคุณภาพการบริหาร
ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

| ประเภทตำแหน่ง | ค่าเฉลี่ย | ประเภทตำแหน่ง | | | |
|--------------------|-----------|------------------------|-------|------------------------|------------|
| | | ผู้บริหาร สถานศึกษา | ครู | บุคลากร ทางการศึกษา | อัตรากำลัง |
| ผู้บริหารสถานศึกษา | 4.442 | - | .568* | .438* | .736* |
| ครู | 3.876 | - | - | -.130 | .168 |
| บุคลากรทางการศึกษา | 4.000 | - | - | - | .298 |
| อัตรากำลัง | 3.724 | - | - | - | - |

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่แบบ LSD ประเภทตำแหน่งกับ
คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 พบว่า

1. ผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีประเภ
ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษากับตำแหน่งครู มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า
ผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีประเภทตำแหน่งผู้บริหาร
สถานศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 มากกว่าผู้มารับบริการฯ ที่มีตำแหน่งครู
โดยผลต่างของประเภทตำแหน่งเฉลี่ยอยู่ที่ 0.568

2. ผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีประเภ
ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษากับตำแหน่งบุคลากรทางการศึกษา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า
0.05 หมายความว่าผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3
ที่มีประเภทตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัล
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3
มากกว่าผู้มารับบริการฯ ที่มีตำแหน่งบุคลากรทางการศึกษา โดยผลต่างของประเภทตำแหน่งเฉลี่ยอยู่ที่ 0.438

3. ผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีประเภ
ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษากับตำแหน่งอัตรากำลัง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05
หมายความว่าผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีประเภ

ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษามีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 มากกว่าผู้มารับบริการฯ ที่มีตำแหน่งอัตรากำลัง โดยผลต่างของประเภทตำแหน่งเฉลี่ยอยู่ที่ 0.736

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์ รางวัลคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ | ANOVA | Df. | Sum of Square | Mean Square | F-test | Sig. |
|---|-------------------|-----|------------------|----------------|--------|-------|
| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ | Between Groups | 4 | 9.116 | 2.279 | 6.052* | 0.000 |
| | Within Groups | 335 | 126.152 | 0.377 | | |
| | Total | 339 | 135.268 | | | |

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงานใช้สถิติ F-test (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการทดสอบปรากฏว่า ค่าสถิติทดสอบ $F = 6.052$, $P\text{-value} = 0.000$ จึงสรุปได้ว่าระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่า ระยะเวลาในการทำงานใดที่มีความแตกต่างกันทำการเปรียบเทียบพหุคูณแบบ LSD หรือ Fisher's Least – Significant Different ดังนี้

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระยะเวลาในการทำงานกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

| ระยะเวลา ในการทำงาน | ค่าเฉลี่ย | ระยะเวลาในการทำงาน | | | | |
|------------------------|-----------|--------------------|----------|-----------|------------|-------------|
| | | ต่ำกว่า 2 ปี | 2 – 5 ปี | 6 – 10 ปี | 11 – 20 ปี | 21 ปีขึ้นไป |
| ต่ำกว่า 2 ปี | 3.699 | - | -.140 | -.325* | -.406* | -.518* |
| 2 – 5 ปี | 3.841 | - | - | -.185* | -.266* | .378* |
| 6 – 10 ปี | 4.022 | - | - | - | .080 | -.112 |
| 11 – 20 ปี | 4.100 | - | - | - | - | -.112 |
| 21 ปีขึ้นไป | 4.206 | - | - | - | - | - |

จากตารางที่ 28 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่แบบ LSD ระยะเวลาในการทำงาน กับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 พบว่า

1. ผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี กับระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 น้อยกว่าผู้มารับบริการฯ ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี โดยผลต่างของระยะเวลาเฉลี่ยอยู่ที่ - 0.325
2. ผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี กับระยะเวลาในการทำงาน 11 – 20 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 น้อยกว่าผู้มารับบริการฯ ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11 – 20 ปี โดยผลต่างของระยะเวลาเฉลี่ยอยู่ที่ - 0.406
3. ผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี กับระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3

ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 น้อยกว่าผู้มารับบริการฯ ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป โดยผลต่างของระยะเวลาเฉลี่ยอยู่ที่ - 0.518

4. ผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 - 5 ปี กับระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 - 5 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 น้อยกว่าผู้มารับบริการฯ ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6 - 10 ปี โดยผลต่างของระยะเวลาเฉลี่ยอยู่ที่ - 0.185

5. ผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 - 5 ปี กับระยะเวลาในการทำงาน 11 - 20 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 - 5 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 น้อยกว่าผู้มารับบริการฯ ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11 - 20 ปี โดยผลต่างของระยะเวลาเฉลี่ยอยู่ที่ - 0.266

6. ผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 - 5 ปี กับระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 - 5 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 น้อยกว่าผู้มารับบริการฯ ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 20 ปีขึ้นไป โดยผลต่างของระยะเวลาเฉลี่ยอยู่ที่ 0.378 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3
จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน

| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ | ANOVA | Df. | Sum of Square | Mean Square | F- test | Sig. |
|---|-------------------|-----|------------------|----------------|------------|-------|
| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์ รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ | Between Groups | 4 | 1.093 | 0.273 | 0.682 | 0.605 |
| | Within Groups | 335 | 134.176 | 0.401 | | |
| | Total | 339 | 135.268 | | | |

* ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงานใช้สถิติ F-Test (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการทดสอบปรากฏว่า ค่าสถิติทดสอบ $F = 0.682$, $P\text{-value} = 0.605$ จึงสรุปได้ว่าสถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 2 การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson Correlation Coefficient)

ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการกับคุณภาพการบริหาร
ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

| ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร กับคุณภาพการบริหาร | | การรับรู้ข่าวสาร | คุณภาพการบริการ |
|---|---------------------------------|------------------|-----------------|
| การรับรู้ข่าวสาร | Pearson Correlation | 1 | 0.704** |
| | Sig. (2-tailed) | | 0.000 |
| | N | 340 | 340 |
| คุณภาพการให้บริการ | Pearson Correlation | 0.704** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | 0.000 | |
| | N | 340 | 340 |
| แปลผล | มีความสัมพันธ์ในระดับสูง | | |

จากตารางที่ 4.30 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson พบว่า Sig. ที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.704 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

| ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหาร | | การรับรู้ข่าวสารด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล | คุณภาพการบริการ |
|---|---------------------------------|---|-----------------|
| การรับรู้ข่าวสาร | Pearson | 1 | 0.612** |
| ด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล | Correlation Sig. (2-tailed) | 340 | 0.001 |
| | N | | 340 |
| คุณภาพการบริหาร | Pearson | 0.612** | 1 |
| | Correlation Sig. (2-tailed) | 0.001 | |
| | N | 340 | 340 |
| แปลผล | มีความสัมพันธ์ในระดับสูง | | |

จากตารางที่ 4.31 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูลของผู้มารับบริการ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson พบว่า Sig. ที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.612 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

| ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหาร | | การรับรู้ข่าวสารด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจ | คุณภาพการบริการ |
|---|---------------------------------|---|-----------------|
| การรับรู้ข่าวสาร | Pearson | 1 | 0.664** |
| ด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจ | Correlation Sig. (2-tailed) | 340 | 0.001 |
| | N | | 340 |
| คุณภาพการให้บริการ | Pearson | 0.664** | 1 |
| | Correlation Sig. (2-tailed) | 0.001 | |
| | N | 340 | 340 |
| แปลผล | มีความสัมพันธ์ในระดับสูง | | |

จากตารางที่ 4.32 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson พบว่า Sig. ที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีความสัมพันธ์ทางบวกอยู่ในระดับสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.664 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการด้านกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

| ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหาร | | การรับรู้ข่าวสารด้านกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ | คุณภาพการบริการ |
|---|------------------------------|---|-----------------|
| การรับรู้ข่าวสาร | Pearson | 1 | 0.552** |
| ด้านกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ | Correlation Sig. (2-tailed) | 340 | 0.001 |
| | N | | 340 |
| คุณภาพการให้บริการ | Pearson | 0.552** | 1 |
| | Correlation Sig. (2-tailed) | 0.001 | 340 |
| | N | 340 | |
| แปลผล | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง | | |

จากตารางที่ 4.33 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson พบว่า Sig. ที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.552 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการด้านกระบวนการเลือกจดจำ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

| ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหาร | | การรับรู้ข่าวสารด้านกระบวนการเลือกจดจำ | คุณภาพการบริการ |
|---|-------------------------------------|--|-----------------|
| การรับรู้ข่าวสาร | Pearson | 1 | 0.553** |
| ด้านกระบวนการเลือกจดจำ | Correlation Sig. (2-tailed) | 340 | 0.001 |
| | N | | 340 |
| คุณภาพการให้บริการ | Pearson | 0.553** | 1 |
| | Correlation Sig. (2-tailed) | 0.001 | 340 |
| | N | 340 | |
| แปลผล | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง | | |

จากตารางที่ 4.34 การวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกจดจำ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson พบว่า Sig. ที่ได้มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่าความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกจดจำ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.553 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สำหรับการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปได้ดังตาราง

ตารางที่ 4.35 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยของแต่ละสมมติฐาน

| สมมติฐานการศึกษา | สถิติที่ใช้ทดสอบ | ผลการทดสอบ | |
|---|------------------|----------------|----------------|
| | | ยอมรับสมมติฐาน | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 แตกต่างกัน | F-test | | / |
| ผู้รับบริการที่มีช่วงอายุต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 แตกต่างกัน | F-test | / | |
| ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 แตกต่างกัน | t-test | / | |
| ผู้รับบริการที่มีประเภทตำแหน่งต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 แตกต่างกัน | F-test | / | |
| ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 แตกต่างกัน | F-test | / | |

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

| สมมุติฐานการศึกษา | สถิติที่ใช้ทดสอบ | ผลการทดสอบ | |
|--|---------------------------------|-----------------|-----------------|
| | | ยอมรับสมมุติฐาน | ปฏิเสธสมมุติฐาน |
| ผู้รับบริการที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 แตกต่างกัน | F-test | | / |
| ปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 | Pearson correlation coefficient | / | |
| ปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 | Pearson correlation coefficient | / | |
| ปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 | Pearson correlation coefficient | / | |
| ปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 | Pearson correlation coefficient | / | |

ตารางที่ 4.35 (ต่อ)

| สมมติฐานการศึกษา | สถิติที่ใช้ ทดสอบ | ผลการทดสอบ | |
|--|---------------------------------------|--------------------|--------------------|
| | | ยอมรับ สมมติฐาน | ปฏิเสธ สมมติฐาน |
| ปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกจดจำ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพ การบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการ ภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต 3 | Pearson correlation coefficient | / | |



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เปรียบเทียบคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำนวน 340 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือสถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ Fisher's Least – Significant Different. (LSD) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent – Sample T Test) และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ซึ่งจะนำเสนอสรุปผลการศึกษา ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประเภทตำแหน่งครู ระยะเวลาทำงานในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ระยะเวลา 2 – 5 ปี และปฏิบัติงานอยู่อำเภอฝาง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3

ปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางหนังสือราชการ จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการเลือกให้ความสนใจ (Selective attention) อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ

3.86 รองลงมาเป็นการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation) กระบวนการเลือกจดจำ (Selective retention) และกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3

ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ด้านการนำองค์การอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.06 รองลงมาด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการวัดและวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านการจัดการกระบวนการ ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเพศ สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 พบว่า ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง

2. อภิปรายผลการศึกษา

2.1 คุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทุกด้าน อยู่ในระดับมาก โดยด้านการนำองค์การ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 4.06 สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจาก นโยบายของทางภาครัฐที่ชัดเจน มุ่งเน้นในนโยบายการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยใช้เครื่องมือคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ตามเกณฑ์พัฒนาของ ทาง ก.พ.ร. ซึ่งทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ได้ตอบสนองนโยบายดังกล่าวมาปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วินัย ขนาดจิและคณะ(2566) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสถานศึกษาตามแนว PMQA ผลการวิจัยพบว่าผลค่าเฉลี่ยรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากโดยหมวดที่ 1 ด้านการนำองค์การมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด

2.2 การเปรียบเทียบคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

เพศ ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ไม่แตกต่างกัน สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก นโยบายของภาครัฐและทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ในใส่ใจการบริการอย่างเท่าเทียมในเรื่องเพศ ตามคุณภาพการให้บริการในเครื่องมือ PMQA ในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตอบสนองตามแผนยุทธศาสตร์ของประเทศไทย 20 ปี ด้านที่ 4 ในเรื่องโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สรัญญา เกิดลาภ (2559) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

อายุ ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี พบว่า ช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 แตกต่างกัน โดย ผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ช่วงอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ

การบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 น้อยกว่าผู้มารับบริการฯ ที่มีช่วงอายุระหว่าง 51 – 60 ปี มากที่สุด ผลต่างเฉลี่ยอยู่ที่ -0.646 สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจาก เป็นผลจากหลายปัจจัย ได้แก่ ประสบการณ์ชีวิตและมุมมองต่อการบริหารจัดการ การรับรู้ และการประเมินคุณภาพการบริหาร รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ผู้ที่อายุน้อยกว่ามักมีความคาดหวังที่สูงขึ้นและต้องการการบริหารที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากกว่า ในขณะที่ผู้ที่อายุมากกว่ามีความเข้าใจและมุมมองที่มั่นคงกว่าในการประเมินคุณภาพการบริหาร ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิระพงศ์ แสงแก้ว และกัมปนาท วงศ์วัฒนาพงษ์ (2565) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ผลการเปรียบเทียบพบว่า อายุของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกัน

ระดับการศึกษา ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 แตกต่างกัน โดยผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 แตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก ความคาดหวังและการรับรู้ที่ต่างกัน ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่ามักมีความเข้าใจในข้อจำกัดและความซับซ้อนของการบริหารจัดการมากขึ้น ส่งผลให้มีความคิดเห็นที่เป็นบวกมากขึ้น ในขณะที่ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมักมีความคาดหวังสูงและใช้มาตรฐานที่เข้มงวดในการประเมิน ทำให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารอยู่ในระดับต่ำกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ สรรณูญา เกิดลาภ (2559) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีต่างกัน

ประเภทตำแหน่ง ผู้ประเภทตำแหน่งที่แตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 แตกต่างกัน โดยผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีประเภทตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 แตกต่างกับผู้มารับบริการที่มีตำแหน่งอัตราจ้างมากที่สุด สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก เนื่องจากผู้บริหารสถานศึกษามีความรู้และประสบการณ์ในการบริหารจัดการที่ลึกซึ้งกว่า มีการเข้าถึงข้อมูลและนโยบายมากกว่า รวมถึงมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและกำหนดนโยบาย ทำให้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารที่เป็นบวกมากกว่า ในขณะที่กลุ่มอัตราจ้างมักเน้นไปที่ประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการบริหาร เนื่องจากความมั่นคงในอาชีพและผลประโยชน์ที่ได้รับโดยตรง สอดคล้องกับ งานวิจัยของ พิระพงษ์ แสงแก้วและกัมปนาท วงศ์วัฒนาพงษ์ (2565) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประเภทตำแหน่งของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกัน

ระยะเวลาในการทำงาน ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 2 - 5 ปี พบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 แตกต่างกัน โดยผู้มารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 2 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 แตกต่างกับผู้มารับบริการฯ ที่มีระยะเวลาในการทำงาน 21 ปีขึ้นไปมากที่สุด ผลต่างเฉลี่ยอยู่ที่ -0.518 สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก ผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า ยังขาดประสบการณ์และความเข้าใจในกระบวนการบริหารจัดการ ทำให้มีความคิดเห็นเน้นไปที่ความคาดหวังและประสบการณ์ส่วนตัว ในขณะที่ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานนานมีความเข้าใจและความสามารถในการปรับตัวมากขึ้น ทำให้มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารในแง่บวกมากกว่า ผลการเปรียบเทียบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัย พิระพงษ์ แสงแก้วและกัมปนาท วงศ์วัฒนาพงษ์ (2565) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การจัดการภาครัฐแนวใหม่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ผลการเปรียบเทียบพบว่า ประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแตกต่างกัน

สถานที่ปฏิบัติงาน ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ส่วนใหญ่มีสถานที่ปฏิบัติงานอยู่ในอำเภอฝาง พบว่า สถานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ไม่แตกต่างกัน

สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก การให้บริการของสำนักงานเขตฯ มีการจัดการและเข้าถึงผู้รับบริการได้ทุกพื้นที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การใช้เทคโนโลยีต่างๆ มาช่วย ทำให้บางสถานศึกษา

ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลยังเข้าถึงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตฯ ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ เตือนเพ็ญ นันทวงษ์และ รศ.ดร.ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร (2554) ที่ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน และครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ด้านความพึงพอใจต่อการบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนมเขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียน และครูผู้สอน จำแนกตามประเภทโรงเรียนโดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ .01

2.3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

การรับรู้ข่าวสารโดยภาพรวมความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นเพราะการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของสำนักงานเขตฯ เพื่อให้เกิดการรับรู้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ต่อเนื่อง สนับสนุนแนวคิดที่ว่า การรับรู้ข่าวสารที่ดี ช่วยเพิ่มความเข้าใจในคุณภาพการบริหารแก่ผู้มารับบริการ ซึ่งส่งผลดีต่อการบริหารจัดการองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของนิลมณี อุทิศผล (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของทัศนคติและการรับรู้ข่าวสารที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในพื้นที่ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติและการรับรู้ข่าวสารของประชาชนมีความสัมพันธ์เชิงบวก กับการมีส่วนร่วมของประชาชน ระดับค่อนข้างต่ำถึงปานกลาง ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบริบทและปัจจัยอื่นๆ ที่แตกต่างกันสามารถส่งผลต่อระดับความสัมพันธ์ได้

กระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร ด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูลของผู้มารับบริการ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง สาเหตุมาจากการที่ข้อมูลข่าวสารที่มีคุณภาพดี ชัดเจน และตรงกับความต้องการของผู้มารับบริการ ส่งผลให้การตัดสินใจและการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และทำให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนิลมณี อุทิศผล (2564) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของทัศนคติและการรับรู้ข่าวสารที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในพื้นที่ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษาพบว่า ทัศนคติและการรับรู้ข่าวสารของประชาชนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

กระบวนการเลือกให้ความสนใจ ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการและความสนใจของผู้รับบริการที่มีต่อเรื่องที่สำคัญต่อตัวเอง รวมถึงการใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ความแตกต่างกับผลการวิจัยของสุธินันท์ รุ่งวิถิชัยพร (2564) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการรับรู้ข่าวสารด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย อาจมาจากลักษณะเฉพาะของผู้รับบริการและประเภทของข้อมูลที่ให้บริการในบริบทที่แตกต่างกัน

กระบวนการเลือกรับรู้และตีความ ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการด้านกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจนทำให้เกิดความเข้าใจและความพึงพอใจในมุมมองของผู้มารับบริการและตีความตามความเข้าใจของตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุธินันท์ รุ่งวิถิชัยพร (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยการรับรู้ข่าวสารด้านกระบวนการเลือกรับรู้ตีความมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับน้อย ซึ่งอาจเกิดจากบริบทและลักษณะของผู้รับบริการที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะข้อจำกัดด้านการรับรู้และการตีความของผู้สูงอายุ ทำให้การเลือกรับรู้และตีความข้อมูลมีประสิทธิภาพน้อยกว่า

กระบวนการเลือกจดจำ ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการด้านกระบวนการเลือกจดจำ กับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับปานกลาง สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจนและมีคุณภาพที่ช่วยให้ผู้มารับบริการสามารถจดจำข้อมูลได้ดี ซึ่งส่งผลต่อการประเมินคุณภาพการบริหารขององค์กร ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนิลมนิ อุทิศผล (2564) ที่พบว่ากระบวนการเลือกจดจำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนอยู่ในระดับค่อนข้างปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจดจำข้อมูลที่มีคุณภาพในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและการประเมินคุณภาพการบริหารในบริบทต่างๆ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

3.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

นโยบายเรื่องการรับรู้ข่าวสาร ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความสนใจในการรับรู้ข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทางบวก อยู่ในระดับสูง แสดงถึงความสนใจของบุคลากรในสังกัดที่สนใจในข่าวสารจากสำนักงานเขตฯ เพราะส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับนโยบาย การทำงานและผลประโยชน์ความก้าวหน้าในการทำงาน ควรมีการปรับปรุงนโยบายการสื่อสารที่เน้นความชัดเจนและความโปร่งใสมือ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและทันเวลา สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ๆ เช่น การใช้แอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มออนไลน์อื่น เพื่อเพิ่มช่องทางการสื่อสารและความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล

นโยบายคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลการบริหารจัดการภาครัฐ ควรมีการวางแผนเพื่อฝึกอบรมพัฒนาทักษะและความรู้ความเข้าใจในนโยบายการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ให้แก่บุคลากรในสำนักงานเขตฯ โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่มีผลสำรวจความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย เช่น กลุ่มผู้มารับบริการในระดับปริญญาตรี กลุ่มอัตราจ้าง หรือกลุ่มที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อย เป็นต้น รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองให้การสนับสนุนทรัพยากรและโอกาสในการเข้าร่วมการอบรมและสัมมนา

3.1.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

การเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร จะเห็นได้ว่า สามอันดับช่องทางแรกของการรับรู้ข่าวสารของช่องทางประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตฯ คือ หนังสือราชการ เว็บไซต์ของสำนักงานเขตฯพื้นที่ และช่องทางประชาสัมพันธ์ออนไลน์ต่างๆ เพราะฉะนั้นหากทางสำนักงานเขตฯพื้นที่ต้องการให้ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ควรมุ่งเน้นในสามช่องทางนี้ และควรมีการปรับปรุงช่องทางอื่นๆ ให้มีความน่าสนใจมากขึ้น เช่น รายการคุยข้ามเขาเรา เชียงใหม่เขต 3 ควรปรับปรุงรูปแบบให้มีความทันสมัย น่าสนใจ และเข้าถึงได้ทุกแพลตฟอร์ม ไม่ควรจำกัดอยู่ในช่องทางเดียว

การพัฒนาระบบบริการตามคุณภาพการบริหารในสำนักงานเขต ในสามอันดับแรกของการพัฒนาคุณภาพในอนาคตของสำนักงานเขตฯ ได้แก่ การให้บริการที่รวดเร็ว ทันสมัย และสะดวก ระบบสารสนเทศต่างๆ พัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ที่เชื่อมโยง ดังนั้นผู้ศึกษาเห็นว่าควรมีจุดบริการแบบ One-Stop Service เพื่อบูรณาการเชื่อมโยงหน่วยงานภายใน ให้ทำงานร่วมกัน สื่อสารประชาสัมพันธ์ต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาในการศึกษาครั้งถัดไป ควรขยายกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาไปยังข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ข้าราชการเกษียณอายุราชการ นักเรียน ผู้ปกครอง และหน่วยงานราชการอื่นๆ ตลอดจนถึงประชาชนทั่วไปที่มาติดต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 และอาจจะเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและหลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะการรวมกลุ่มตัวอย่างจากสถานที่ปฏิบัติงานที่ต่างกัน อย่างชัดเจน เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างในแต่ละพื้นที่

3.2.2 ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงเปรียบเทียบ ความสัมพันธ์ของการรับรู้กับคุณภาพของการบริหารตามเกณฑ์รางวัลการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 กลุ่มตัวอย่างจึงเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในการศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาในกลุ่มวิชาอื่นๆ ที่มีผลต่อความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลการบริหารจัดการภาครัฐ หรือ นโยบายอื่นๆ ของทางภาครัฐ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์และคุณภาพการบริหารจัดการของรัฐต่อไป

3.2.3 การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารวิเคราะห์และเปรียบเทียบประสิทธิภาพของช่องทางการสื่อสารแต่ละประเภท เช่น หนังสือราชการ สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ และการประชุม เพื่อหาแนวทางที่ดีที่สุดในการกระจายข้อมูล เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ เช่น ความถี่ในการใช้ช่องทางสื่อสาร ความสะดวกในการเข้าถึง และความเชื่อถือในแหล่งข้อมูล



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บรรณานุกรม

- กิริติ บันดาลสิน. (2558). *การรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความจงรักภักดีในการใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาสำนักราชดำเนิน* [วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0. (2566). สืบค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.opdc.go.th/>.
- คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. สืบค้นเมื่อ 7 ธันวาคม 2566, จาก https://hss.moph.go.th/fileupload_doc_slider/2016-12-01-628-413.pdf
- ชมภูษุช หุ่นนาค. (2560). การจัดการภาครัฐแนวใหม่: การเปลี่ยนแปลงเพื่อสร้างผลิตภาพสูงสุด. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 7(3), 1-15.
- ซัชชัย หลวงกระเจ้า. (2556). *การปฏิรูประบบราชการ: ศึกษาเฉพาะกรณีการปรับลดกำลังพลของกองทัพอากาศ* [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ฐิติรัตน์ บำรุงวงศ์. (2555). *การรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์และภาพลักษณ์ของกรมทางหลวงชนบท* [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เดือนเพ็ญ นันทวงษ์, ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2554). ความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครพนม เขต 1. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 3(6), 11-25.
- ตรัยรัตน์ ปลื้มปิติชัยกุล (2563). *การเปิดรับสื่อและการรับรู้ข่าวสารในสื่อออนไลน์ต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในเขตพื้นที่จังหวัดขอนแก่น*. (งานวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม). กรุงเทพมหานคร.
- นารากร สินธุศรี. (2563). *แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3* [ค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- นารีลักษณ์ ศิริวรรณ. (2561). รายงานการวิจัย เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

- นิลมนี อุทิศผล. (2564). อิทธิพลของทัศนคติและการรับรู้ข่าวสารที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของประชาชนในพื้นที่ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 18(1), 329 – 330.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (2557). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2567. จาก <http://gg.gg/hxonp>
- ปาลิดา สามประดิษฐ์. (2559). *การรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และความรับผิดชอบต่อสังคม ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้ถุงผ้าบรรจุสินค้าที่ซื้อจาก Tops Market ของคนในกรุงเทพมหานคร*. [การค้นคว้าอิสระปริญญาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์] มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พิรพงศ์ แสงแก้ว, กัมปนาท วงศ์วัฒนาพงษ์. (2565). การบริหารสาธารณะแบบใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร. *Journal of Modern Learning Development*, ปีที่ 7, ฉบับที่ 5, มิถุนายน 2565, 179–192.
- ภัสรินทร์ พ่วงเดือน. (2561). จุดจบหรือการกลายร่างของการจัดการภาครัฐแนวใหม่: บทสำรวจภาครัฐไทย. *คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- รัฐ กัญภัย, ธรรมนิตย์ วราภรณ์. (2558). การรับรู้ข่าวสารและการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อการพัฒนาท้องถิ่นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดภาคตะวันตกตอนล่าง. *วารสารวิชาการ ฉบับภาษาไทย มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, ปีที่ 8, ฉบับที่ 1, มกราคม-เมษายน 2558. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. 6 เมษายน 2560. ราชกิจจานุเบกษา, เล่ม 134, ตอนที่ 40 ก, หน้า 14.
- วรวัลย์ วงษ์ศรีเผือก. (2564). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทยูโรเทคนิค (ประเทศไทย) จำกัด*. [การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วินัย ขนาดจีและคณะ. (2566). การพัฒนาสถานศึกษาตามแนว PMQA ของศูนย์การศึกษาพิเศษประจำจังหวัดลำพูน. *วารสารพุทธศาสตร์ศึกษา*, 14(1).

- สมพงษ์ เกศานุชและคณะ. (2560). การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่: ทิศทางการกำหนดกระบวนการ
ทัศน์ในการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
วิทยาเขตหนองคาย. หนองคาย: *ธรรมทรรศน์*, 17(2), 173-185.
- สร้อยญา เกิดลาภ. (2559). *คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโขมง อำเภอท่าใหม่
จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์ (รปม), มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3. แผนการพัฒนาคณาการศึกษาศึกษา
พ.ศ. 2566-2570. สืบค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2566, จาก <https://bit.ly/2xKXHLL>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. การพัฒนาคณาการบริหารจัดการภาครัฐ.
สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2566, จาก <https://www.opdc.go.th/content/Nzc>.
- สิทธิพงษ์ ธรรมราช. (2563). *การรับรู้และทัศนคติของคนกรุงเทพมหานครต่อบทบาทขององค์การ
สหประชาชาติ (United Nations) ในประเทศไทย*. [รายงานการศึกษาค้นคว้าวิจัย
อิสระรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุธินันท์ รุ่งวิสิทธิ์พร. (2564). *คุณภาพการให้บริการผู้สูงอายุของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*.
[สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. สืบค้นเมื่อ ธันวาคม 2566,
จาก <http://gg.gg/hxt4v>.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมาธิราช



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

| | |
|--|---|
| ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม | อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา |
| ดร.เจตนิพิฐ รอบคอบ | ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านเวียงฝาง |
| นางประทุม ตามไท | ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่ เขต 3 |





ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

สุโขทัยวิทยาเขต

แบบสอบถาม

ความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

แบบสอบถามนี้ เป็นส่วนหนึ่งของสารนิพนธ์ในหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 โดยผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลไปประมวลผลและนำเสนอภาพรวม ข้อมูลของท่านจะถือเป็นความลับและไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านแต่อย่างใด

ผู้ศึกษาขอความกรุณาท่าน ตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วน และขอบคุณในการเอื้อเฟื้อในการตอบคำถามครั้งนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการมารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่องว่าง และเติมคำตอบที่ตรงกับท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง 3. ความหลากหลายทางเพศ

2. อายุ

1. 20 – 30 2. 31 – 40 3. 41 – 50 4. 51 – 60

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา/ปวช., ปวส.
 3. ปริญญาตรี 4. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

4. ประเภทตำแหน่ง

1. ผู้บริหารสถานศึกษา 2. ครู 3. บุคลากรทางการศึกษา
 4. ลูกจ้างประจำ 5. อัตรารับจ้าง

5. ระยะเวลาในการทำงานในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

1. ต่ำกว่า 2 ปี 2. 2 – 5 ปี 3. 5 – 10 ปี
 4. 10 – 20 ปี 5. 20 ปีขึ้นไป

6. สถานที่ปฏิบัติงาน

1. อำเภอแม่สาย 2. อำเภอฝาง 3. อำเภอไชยปราการ
 4. อำเภอเชียงดาว 5. อำเภอเวียงแหง

7. ท่านติดตามข่าวสารของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3

จากแหล่งใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. เว็บไซต์ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3
 2. หนังสือราชการ จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3
 3. รายการคุยข้ามเขา เราเชียงใหม่เขต 3
 4. โซเชียลมีเดีย อาทิ Facebook, LINE
 5. สื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร, เพื่อนร่วมงาน, ผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต
 6. สื่ออื่นๆ (โปรดระบุ.....)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการมารับบริการของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| การรับรู้ข่าวสาร | ระดับคะแนน | | | | |
|--|---------------------|-----------|------------------|----------|--------------------|
| | 1 น้อย ที่สุด | 2 น้อย | 3 ปาน กลาง | 4 มาก | 5 มาก ที่สุด |
| กระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล (Selective exposure) | | | | | |
| 1.ท่านติดตามเว็บไซต์ของ สำนักงานเขตฯ เป็นประจำ | | | | | |
| 2.ท่านติดตามข่าวสารจากหนังสือราชการ จากสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ | | | | | |
| 3.ท่านรับชมรายการคุยข้ามเขา เราเชียงใหม่เขต 3 จากสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ | | | | | |
| 4.ท่านติดตามข่าวสารของสำนักงานเขตฯ ทางโซเชียลมีเดีย อาทิ Facebook, LINE เป็นประจำ | | | | | |
| 5.ท่านพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารของสำนักงานเขตฯ กับบุคคล เช่น ผู้บริหาร, เพื่อนร่วมงาน, ชมรม, ผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต เป็นประจำ | | | | | |
| กระบวนการเลือกให้ความสนใจ (Selective attention) | | | | | |
| 1.ท่านสนใจ รับฟังข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย ข้อราชการของผู้บริหาร จากสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ | | | | | |
| 2.ท่านสนใจติดตาม ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของท่าน จากสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ | | | | | |
| 3.ท่านสนใจติดตามข่าวสารกิจกรรม อื่นๆ ของสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ | | | | | |
| 4.ท่านมีการติดต่อสอบถามรายละเอียดกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตฯ ก่อนจะเดินทางมาสำนักงานเขตเป็นประจำ | | | | | |

| การรับรู้ข่าวสาร | ระดับคะแนน | | | | |
|---|---------------------|-----------|------------------|----------|--------------------|
| | 1 น้อย ที่สุด | 2 น้อย | 3 ปาน กลาง | 4 มาก | 5 มาก ที่สุด |
| กระบวนการเลือกรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation) | | | | | |
| 1. เมื่อท่านได้รับข่าวสารจากสำนักงานเขตฯ ท่านจะตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ได้รับว่ามีความเชื่อถือ | | | | | |
| 2. ท่านไม่ตีความเรื่องราวหรือข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ตัวเองได้รับผลประโยชน์ | | | | | |
| 3. ท่านใช้ประสบการณ์ หรือเหตุการณ์ในอดีต มาช่วยในการทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสาร | | | | | |
| กระบวนการเลือกจดจำ (Selective retention) | | | | | |
| 1. ท่านนำเอาข้อมูลที่ได้จากการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตฯ ไปบอกเล่าให้คนอื่น ๆ | | | | | |
| 2. ท่านนำเอาข้อมูลที่ได้จากการรับบริการของสำนักงานเขตฯ ไปบอกเล่าคนอื่น ๆ | | | | | |
| 3. ท่านนำเอาประสบการณ์ในการรับบริการของสำนักงานเขตฯ ไปบอกเล่าให้คนอื่น ๆ | | | | | |
| 4. ท่านเลือกบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการต่อคนอื่น ๆ | | | | | |
| 5. ท่านเลือกบอกเล่าประสบการณ์ที่ควรปรับปรุงในการรับบริการให้กับคนอื่น ๆ | | | | | |

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 | ระดับคะแนน | | | | |
|---|---------------------|-----------|----------|----------|--------------------|
| | 1 น้อย ที่สุด | 2 น้อย | 3 มาก | 4 มาก | 5 มาก ที่สุด |
| การนำองค์การ | | | | | |
| 1.สำนักงานเขตฯ มีการสร้างวิสัยทัศน์ ค่านิยม ขององค์กรไว้ อย่างชัดเจน | | | | | |
| 2.สำนักงานเขตฯ มีนโยบายป้องกันการทุจริตและระบบดูแล ตรวจสอบอย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| 3.สำนักงานเขตฯ มีการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมระหว่างบุ คลากรายในและเครือข่ายภายนอก เพื่อให้งานต่างๆ สำเร็จ ด้วยดี | | | | | |
| 4.สำนักงานเขตฯ มีการติดตามตัวชี้วัดของผลการดำเนินงาน อย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ | | | | | |
| 1.สำนักงานเขตฯ ได้มีการกำหนดแผนปฏิบัติราชการไว้อย่าง ชัดเจน | | | | | |
| 2.สำนักงานเขตฯ ได้มีการกำหนดเป้าประสงค์และตัวชี้วัด ระยะสั้นและระยะยาว สอดคล้องกับพันธกิจ | | | | | |
| 3.สำนักงานเขตฯ ได้มีการนำแผนปฏิบัติราชการ ไปปฏิบัติตาม แผนงานในทุกภาคส่วน | | | | | |
| 4.สำนักงานเขตฯ ได้มีการติดตามและวัดผลแผนปฏิบัติ ราชการอย่างต่อเนื่อง | | | | | |

| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 | ระดับคะแนน | | | | |
|---|---------------------|-----------|----------|----------|--------------------|
| | 1 น้อย ที่สุด | 2 น้อย | 3 มาก | 4 มาก | 5 มาก ที่สุด |
| การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | | | | | |
| 1.สำนักงานเขตฯ มีการให้บริการด้วยระบบข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัย | | | | | |
| 2.สำนักงานเขตฯ มีประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่เสมอ | | | | | |
| 3.สำนักงานเขตฯ มีการปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอ | | | | | |
| 4.สำนักงานเขตฯ มีช่องทางรับข้อร้องเรียนที่เป็นระบบมาตรฐาน | | | | | |
| การวัดและวิเคราะห์และการจัดการความรู้ | | | | | |
| 1.สำนักงานเขตฯ มีการรวบรวมวิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศอยู่เสมอ | | | | | |
| 2.ท่านสามารถนำข้อมูลและสารสนเทศ จากสำนักงานเขตฯ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนา | | | | | |
| 3.สำนักงานเขตฯ มีการจัดการข้อมูล สารสนเทศ อย่างเป็นมาตรฐาน | | | | | |
| การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล | | | | | |
| 1.ท่านพอใจกับระบบการบริหารงานบุคลากร ของสำนักงานเขตฯ อยู่ในระดับใด | | | | | |
| 2.สถานที่ทำงานของท่านมีความสุข ปลอดภัย คล่องตัว อยู่ในระดับใด | | | | | |
| 3.ท่านมีความผูกพันและให้ความร่วมมือกับสำนักงานเขตฯ ในระดับใด | | | | | |
| 4.สำนักงานเขตฯ มีการส่งเสริมให้ท่าน พัฒนาความรู้ ทักษะต่างๆ ของตนเองมากแค่ไหน | | | | | |

| คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหาร จัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 | ระดับคะแนน | | | | |
|---|---------------------|-----------|----------|----------|--------------------|
| | 1 น้อย ที่สุด | 2 น้อย | 3 มาก | 4 มาก | 5 มาก ที่สุด |
| การจัดการกระบวนการ | | | | | |
| 1.สำนักงานเขตฯ มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบตั้งแต่ต้นจนจบ ภายในระยะเวลาที่กำหนด | | | | | |
| 2.สำนักงานเขตฯ มีการปรับปรุงมาตรฐานการบริหารจัดการอยู่เสมอ | | | | | |
| 3.สำนักงานเขตฯ มีการวิเคราะห์ต้นทุน การลงทุนในทรัพยากรต่างๆ ที่ใช้ เพื่อความคุ้มค่าในทรัพยากรอยู่เสมอ | | | | | |
| 4.สำนักงานเขตฯ มีติดตาม ควบคุม และประเมินผลการทำงานอย่างมีมาตรฐาน | | | | | |
| ผลลัพธ์การดำเนินการ | | | | | |
| 1.ผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านประสิทธิผลของสำนักงานเขตฯ สำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย | | | | | |
| 2.ผลลัพธ์ของคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตฯ สำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย | | | | | |
| 3.ผลลัพธ์ของการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพของสำนักงานเขตฯ สำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย | | | | | |
| 4.แนวทางการพัฒนาของสำนักงานเขตฯ สำเร็จลุล่วงได้ตามเป้าหมาย | | | | | |

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

ท่านคิดว่ามีปัจจัยอื่นอีกหรือไม่ ที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริหารของสำนักงานเขตฯ (โปรดระบุ)

.....
.....
.....

ท่านคิดว่า ในอนาคตสำนักงานเขตฯ ควรพัฒนาคุณภาพการบริหารอย่างไร เพื่อให้ตอบสนองกับ
การพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐและการเปลี่ยนแปลงของโลก (โปรดระบุ)

.....
.....
.....

ขอบคุณทุกท่าน ที่ร่วมตอบแบบสอบถาม



ประวัติผู้ศึกษา

| | |
|-------------------|---|
| ชื่อสกุล | นายทวีศิลป์ อินตะโคตร |
| วัน เดือน ปี เกิด | 10 เมษายน 2523 |
| สถานที่เกิด | อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ |
| ที่อยู่ปัจจุบัน | สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 |
| ประวัติการศึกษา | ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ สถาบันราชภัฏเชียงราย พ.ศ.2545 |
| ประวัติการทำงาน | นักประชาสัมพันธ์ |

