

การให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษาและแนวทางการพัฒนา
ข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

นางยุพา รัตนพรหม

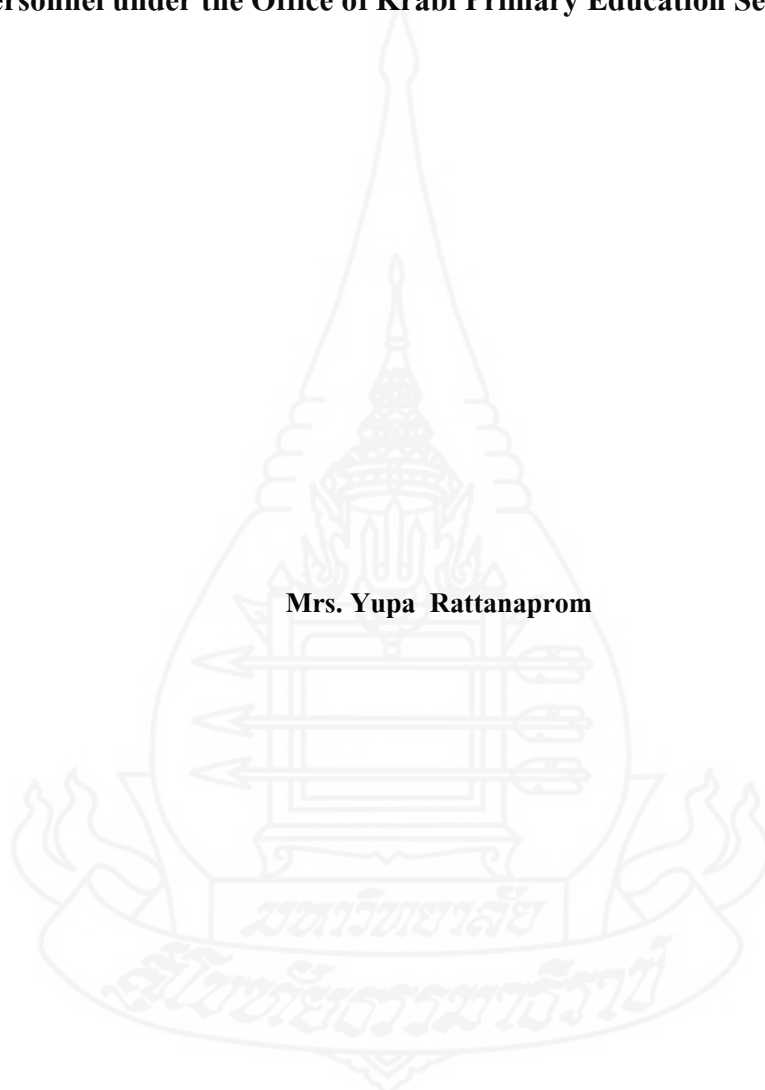


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2559

**Good Services as Perceived by Schools and Guidelines for Development of
Personnel under the Office of Krabi Primary Education Service Area**

Mrs. Yupa Rattanaprom



The Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Education in Educational Administration

School of Educational Studies

Sukhothai Thammathirat Open University

2016

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษาและแนวทางการพัฒนา ข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่

ชื่อและนามสกุล นางยุพา รัตนพรหม

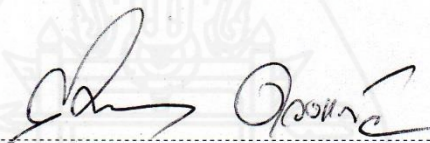
แขนงวิชา บริหารการศึกษา

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

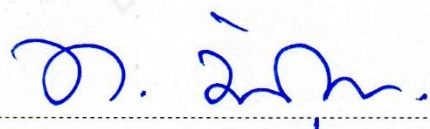
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัตนา ดวงแก้ว

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัตนา ดวงแก้ว)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. อรรถนพ จินะวัฒน์)


.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. ทวีวัฒน์ วัฒนกุลเจริญ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ การให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษาและแนวทางการพัฒนา
ข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

ผู้ศึกษา นางยุพา รัตนพรหม รหัสนักศึกษ 2542300153

ปริญญา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา)

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัตนา ดวงแก้ว ปีการศึกษา 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาการให้บริการที่ดีของข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ตามการรับรู้ของสถานศึกษา และ(2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ให้มีความสามารถในการบริการที่ดี

กลุ่มตัวอย่าง คือ สถานศึกษาระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จำนวน 140 โรงเรียน โดยผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำนวนทั้งสิ้น 420 คน และข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จำนวน 11 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราประมาณค่า มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .97 และแนวคำถามในการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยปรากฏว่า (1) การให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษา โดยภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าและด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และ(2) แนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากระบี่ให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดี ได้แก่ ผู้บริหารต้องตระหนักและเป็นแบบอย่างในการสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมร่วมขององค์กรที่เน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ สร้างความเข้าใจกับข้าราชการในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักงานที่เน้นการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาไม่ใช่เป็นผู้จัดการศึกษา และพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีด้วยวิธีการที่หลากหลาย โดยเฉพาะการใช้แนวคิดชุมชน และการเรียนรู้เชิงวิชาชีพเพื่อให้บุคลากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ การบริการที่ดี แนวทางการพัฒนา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

Independent Study title: Good Services as Perceived by Schools and Guidelines for Development of Personnel under the Office of Krabi Primary Education Service Area

Author: Mrs. Yupa Rattanaprom; **ID:** 2542300153;

Degree: Master of Education (Educational Administration);

Independent Study advisor: Dr. Ratana Daungkaew, Assistant Professor;

Academic year: 2016

Abstract

The purposes of this research were (1) to study good services of personnel under the Office of Krabi Primary Education Service Area as perceived by schools; and (2) to study guidelines for development of personnel under the Office of Krabi Primary Education Service Area to equip them with the ability to provide good services.

The sample consisted of 140 schools under the Office of Krabi Primary Education Service Area. The research informants were 420 school administrators and teachers and 11 personnel working at the Office of Krabi Primary Education Service Area. The employed research instruments were a rating-scale questionnaire, with reliability coefficient of .97; and a form containing question guidelines for focus group discussion. The research data were analyzed with the use of frequency, percentage, mean, standard deviation, and content analysis.

The research findings were as follows: (1) the overall rating mean for good services of personnel under the Office of Krabi Primary Education Service Area as perceived by schools was at the highly practiced level, particularly in aspects of providing progressive services and equitable services; and (2) guidelines for development of personnel under the Office of Krabi Primary Education Service Area to equip them with the ability to provide good services were the following: the administrators should be aware of and conduct themselves as exemplary model for creating corporate culture and shared values of the organization that focus on the client-centered service; they should help to develop the personnel's understanding of the roles and responsibilities of the office that focus on supporting and promotion of education provision rather than being the education provider; and they should develop the personnel to equip them with in-depth understanding of provision of good services with a variety of methods, particularly in using the concept of professional learning communities to enable the personnel to learn and share their knowledge continuously.

Keywords: Good services, Guidelines for development, Office of Primary Education Service Area, Krabi

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้วิจัยได้รับความอนุเคราะห์ ซึ่งแนะเป็นอย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัตนา ดวงแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้กรุณาให้คำแนะนำในการทำวิจัยมาตั้งแต่ต้นและติดตามจนกระทั่งการวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ และ รองศาสตราจารย์ ดร.อรรถพล จินะวัฒน์ ที่ได้ให้คำแนะนำปรับแก้ไขงานวิจัยฉบับนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ตลอดจนคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในศาสตร์ทางการบริหารการศึกษา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาและใคร่ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์และคณาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการ โรงเรียน ผู้บริหารการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการวิจัยและเก็บข้อมูลจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณแม่และครอบครัว ที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่บิดา มารดา คณาจารย์ผู้ประสิทธิ์ประสาทความรู้และผู้มีพระคุณแก่ผู้วิจัยทุกท่าน

ยุพา รัตนพรหม

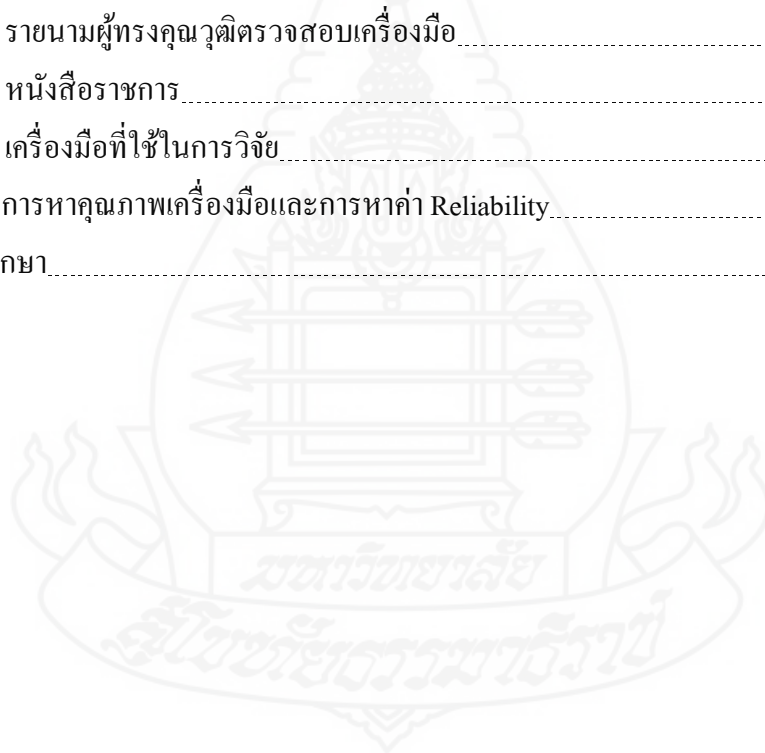
ธันวาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดทางการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ของการวิจัย.....	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่ดี.....	9
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร.....	21
การบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยะปี.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	43
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	46
ประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	51
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาระยะปี.....	53

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่ ให้มีความสามารถในการบริการที่ดี.....	60
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	65
สรุปผลการวิจัย.....	65
อภิปรายผล.....	68
ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	76
ภาคผนวก.....	81
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ.....	82
ข หนังสือราชการ.....	84
ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	89
ง การหาคุณภาพเครื่องมือและการหาค่า Reliability.....	97
ประวัติผู้ศึกษา.....	103



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ตารางวิเคราะห์กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	20
ตารางที่ 2.2 ตารางข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่.....	41
ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และการได้รับการบริการทางการศึกษาจากสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่.....	52
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการที่ดีของข้าราชการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ในภาพรวม.....	53
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ.....	54
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว จำแนกเป็นรายชื่อ.....	55
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ.....	56
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ.....	57
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการที่ดีของข้าราชการสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ.....	58
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการที่ดีของข้าราชการสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ.....	59
ตารางที่ 4.8 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กระบี่ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู เรียงตามค่าความถี่.....	60

ญ

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ภาพที่ 2.1 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยะปี.....	37
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยะปี.....	38



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาข้าราชการในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของชาติ และเหมาะสมกับยุคสมัยที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รัฐบาลจำเป็นต้องปฏิรูประบบราชการ ซึ่งในความเป็นจริงรัฐบาลได้ดำเนินการมาเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการนำแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มาใช้ปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งมียุทธศาสตร์ที่สำคัญ คือ การพัฒนาคนหรือบุคลากรภาครัฐตามหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ การบริหารระบบราชการดังกล่าวได้นำเอาแนวทาง หรือวิธีการบริหารงานของภาคเอกชน ในหลายลักษณะมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ อาทิ การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ การบริหารงานแบบมืออาชีพ การคำนึงถึงหลักความคุ้มค่า การจัดการโครงสร้างที่กะทัดรัดและแนวราบ การเปิดโอกาสให้เอกชนเข้ามาแข่งขันการให้บริการสาธารณะ การให้ความสำคัญต่อค่านิยม จรรยาบรรณวิชาชีพ คุณธรรมและจริยธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การมุ่งเน้นการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีคุณภาพ (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ, 2557) ทั้งนี้เป็นเพราะว่า การบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น และการบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการประทับใจ และชื่นชมองค์กร จึงอาจกล่าวได้ว่า เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน ต้องอาศัยการบริการที่ดีมีคุณภาพ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การบริการมีความสำคัญอย่างมากเพราะเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ และการบริการที่ดีจะช่วยให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดีไปด้วย ดังนั้น จึงมีความจำเป็นสำหรับองค์กรภาครัฐทุกองค์กรที่ต้องนำหลักการบริหารงานที่ดีมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรยุคใหม่เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ตามกระแสโลกาภิวัตน์ ถ้าองค์กรภาครัฐโดยยังใช้วิธีการบริหารองค์กรแบบดั้งเดิมที่เป็นระบอบอำนาจนิยมซึ่งเน้นการสั่งการมากกว่าการการเน้นลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship) ก็ย่อมจะส่งผลให้องค์กรนั้นลดขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศให้ตกต่ำลงและเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้น การบริหารจัดการ

ภาครัฐแนวใหม่จึงต้องเน้นการบริการที่ดีเป็นแนวคิดพื้นฐานในการบริหารองค์การ โดยเฉพาะองค์การทางการศึกษาซึ่งมีหน้าที่หลักคือทำให้บริการทางการศึกษาต้องให้ความสำคัญกับพฤติกรรมทำให้บริการที่ดี โดยต้องถือเป็นหน้าที่สำคัญของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนและปฏิบัติงานในสำนักงาน เนื่องจากต้องประสานงานและติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรเป็นประจำ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู นักเรียน ผู้ปกครอง บุคลากรอื่นๆ ที่มาติดต่อขอใช้บริการ (อภิญา มาประเสริฐ, 2558) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของณัฐพงศ์ ภูษุม (2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌิมศึกษา เขต 22 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับดี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การบริหารจัดการภาครัฐจะต้องเน้นการให้บริการที่ดีของบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ เพื่อนำพาองค์การไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้อย่างเป็นรูปธรรม

สำหรับการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยทั่วไปได้อาศัยหลักการกระจายอำนาจทางการศึกษาซึ่งต้องเป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา และเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด โดยหน่วยงานต้นสังกัด คือ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดมาตรฐานการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 3 มาตรฐาน ได้แก่ มาตรฐานการบริหารจัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ มาตรฐานการบริหารและการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ และมาตรฐานผลการบริหารและการจัดการศึกษา (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยะปี, 2557) ดังนั้น การที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะบริหารจัดการการศึกษาให้มีคุณภาพที่ดีตามมาตรฐานการดำเนินงานดังกล่าวนี้ ย่อมต้องให้ความสำคัญกับการบริการที่ดี และมีการวางแผนงานการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ โดยมีข้าราชการในสำนักงานเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การด้านการสนับสนุนหรือการให้บริการแก่ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์การซึ่งก็คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรอื่นๆ ในสถานศึกษาที่จะนำนโยบายต่างๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม (สิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2545) จึงเห็นได้ว่า การพัฒนาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้ได้ตามคุณภาพมาตรฐานนั้นย่อมเกิดจากการให้บริการอย่างมีคุณภาพของบุคลากรในสำนักงาน ซึ่งผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้มีจิตบริการและมีความคิดก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก เพื่อสามารถให้บริการทางด้านการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพแก่สถานศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการ

ทั้งนี้ แนวทางการให้บริการภาครัฐแนวใหม่นั้น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้เห็นชอบให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใช้กรอบแนวคิดและแนวปฏิบัติของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่ได้กำหนดกระบวนการทัศนและคุณลักษณะของ

ข้าราชการยุคใหม่ซึ่งประกอบด้วย การมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน (Achievement Motivation) การบริการที่ดี (Service Mind) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) จริยธรรม (Integrity) และการร่วมแรงร่วมใจ (Teamwork) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548) เป็นแนวทางการบริหารจัดการภายในองค์กร ด้วยเหตุนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่ซึ่งรับผิดชอบในการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษาของจังหวัดกระบี่ จึงได้ ดำเนินการตามนโยบายของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ โดยเฉพาะการเน้นการบริการที่ดีเพื่อให้ องค์กรเป็นที่ยอมรับของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและสังคมทั่วไป ทั้งนี้ มีความมุ่งมั่นที่จะเป็นองค์กร ผู้นำการเปลี่ยนแปลงและมีความพร้อมที่จะเป็นผู้นำในการปฏิรูปการศึกษา เพื่อให้การจัดการศึกษา ระดับประถมศึกษาของจังหวัดกระบี่มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แต่จากการดำเนินการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ที่ผ่านมา พบว่า ผลลัพธ์หรือประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของสถานศึกษาแต่ละแห่งมีความ แตกต่างกันซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาโดยรวมของทั้งเขตพื้นที่การศึกษาและ สถานศึกษาอย่างไม่เป็นที่น่าพอใจ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่, 2558) ด้วยเหตุนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่จึงควรทบทวนบทบาทของตนเองในด้านการ ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยเฉพาะการให้บริการที่ดีแก่สถานศึกษาที่อยู่ ภายใต้อำนาจรับผิดชอบของสำนักงานซึ่งอาจสะท้อนถึงปัญหาการไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการ ปฏิบัติงานด้านการประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนการพัฒนาในด้านต่างๆ ของสถานศึกษาในสังกัด ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา เนื่องจากขาดขวัญและกำลังใจในการ ดำเนินงาน

ดังนั้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษา และ แนวทางการพัฒนาข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ให้มีความสามารถในการ ให้บริการที่ดี เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของ สำนักงานในการให้บริการที่ดี อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด และส่งผลกระทบต่อพัฒนาคุณภาพของ สถานศึกษาในสังกัดสู่มาตรฐานระดับสากล

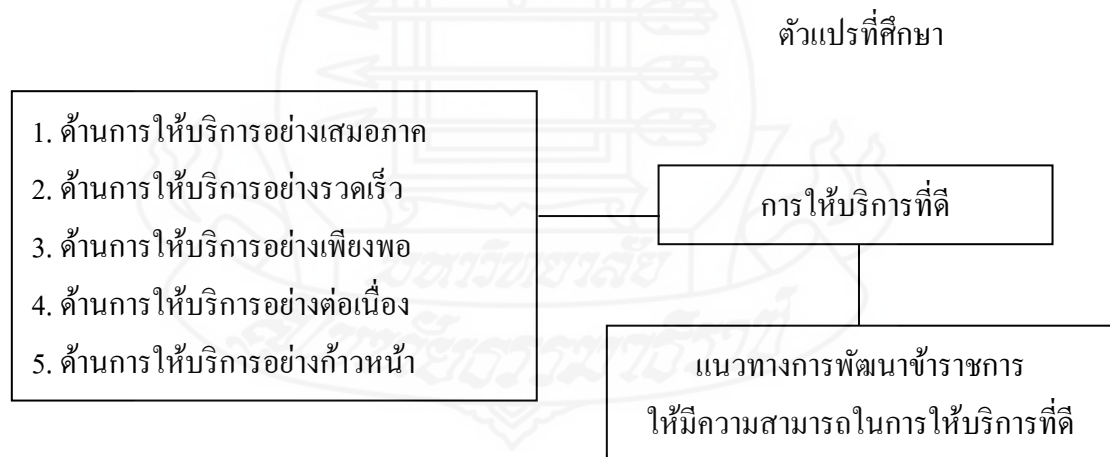
2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาการให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากระบี่ ให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดี

3. กรอบแนวคิดทางการวิจัย

ในการศึกษาเรื่องการให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษาและแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้หลักการและแนวทางการให้บริการที่ดีของมิลเล็ท (Millet 1954 อ้างถึงใน กระทรวงยุติธรรม, 2543, น.12) ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว 3) ด้านการให้บริการอย่างพอเพียง 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดทางการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาการให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษาและแนวทางการทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษาและแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ตามหลักการและแนวทางการให้บริการที่ดีของมิลเล็ท (Millet 1954 อ้างถึงใน กระทรวงยุติธรรม, 2543, น.12) ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เนื่องจากผลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับหลักการให้บริการที่ดีของนักวิชาการหลายคนพบว่าไม่แตกต่างจากแนวคิดของมิลเล็ท ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาตามหลักการและแนวทางหลักการให้บริการที่ดีของมิลเล็ทในครั้งนี้

4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ สถานศึกษาระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จำนวน 215 โรงเรียน และข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จำนวน 62 คน

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย 2 ตัวแปรหลักดังนี้ ตัวแปรแรก คือ การบริการที่ดีของข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ซึ่งประกอบด้วย 5 ตัวแปรย่อย ได้แก่ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างรวดเร็ว 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า และตัวแปรที่สอง คือ แนวทางการพัฒนาข้าราชการให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดี

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 การให้บริการที่ดี หมายถึง การดำเนินงานของกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ในฐานะผู้ให้บริการทางการศึกษาที่ตอบสนองความต้องการหรือความคาดหวังของสถานศึกษาในฐานะผู้รับบริการและสร้างความพึงพอใจหรือทำให้เกิดความรู้สึก

เชิงบวกแก่ผู้รับบริการ อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ วัตถุประสงค์ในการให้บริการที่ดี ใน 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างรวดเร็ว การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยสอบถามสถานศึกษาซึ่งผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู

5.1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การปฏิบัติงานของกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ที่มีความยุติธรรมในการให้บริการ โดยมีฐานคติที่ว่าทุกคนมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียม และทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างมีศักดิ์ศรีในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคล และได้รับมาตรฐานการบริการเดียวกัน

5.1.2 การให้บริการอย่างรวดเร็ว หมายถึง การเอื้ออำนวยความสะดวกของกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ต่อผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ ทันต่อเหตุการณ์ ตรงเวลา มีความถูกต้อง และแม่นยำ ซึ่งสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

5.1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การปฏิบัติงานของกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ที่มีความพร้อมในการให้บริการ มีข้อมูลสารสนเทศที่หลากหลาย สนองความต้องการของผู้รับบริการ มีจำนวนผู้ให้บริการที่เหมาะสมกับงานและกระตือรือร้นในการให้บริการ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและชัดเจน

5.1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การปฏิบัติงานของกลุ่มงานต่างๆ ในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ที่เน้นประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ โดยปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอด้วยความรับผิดชอบ มีระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพช่วยทำให้การบริการมีความต่อเนื่องและมีการติดตามประสานงานกับผู้รับบริการจนภารกิจแล้วเสร็จ

5.1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การปฏิบัติงานของกลุ่มงานต่างๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ที่ให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ทันต่อเหตุการณ์ พร้อมทั้งสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ และนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

5.2 แนวทางการพัฒนาข้าราชการให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดี หมายถึง แนวทางการปฏิบัติเพื่อช่วยให้ข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของสถานศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการตามหลักการให้บริการที่ดีทั้ง 5 ด้าน อันจะส่งผลให้สถานศึกษามีความพอใจหรือมีทัศนคติเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการของข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ซึ่งเป็นข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการสนทนากลุ่มผู้แทนผู้บริหารการศึกษา และข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

6. ประโยชน์ของการวิจัย

6.1 ข้าราชการได้ข้อมูลสารสนเทศที่สะท้อนถึงความต้องการของสถานศึกษาต่อการให้บริการที่ดีของข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

6.2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ได้แนวทางการพัฒนาข้าราชการให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดี โดยสามารถนำไปกำหนดเป็นหลักสูตรอบรมในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

6.3 สถานศึกษาได้รับความพึงพอใจในการบริการที่ดีของข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ และเกิดขวัญและกำลังใจในการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษา



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษาและแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎี และเอกสารทางวิชาการต่างๆที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับการบริการที่ดี
 - 1.1 ความหมายและความสำคัญของการให้บริการที่ดี
 - 1.2 ลักษณะงานด้านการให้บริการที่ดี
 - 1.3 คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี
 - 1.4 หลักการและแนวทางการให้บริการที่ดี
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร
 - 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
 - 2.2 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร
 - 2.3 หลักการพัฒนาบุคลากร
 - 2.4 แนวทางการพัฒนาบุคลากร
3. การบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่
 - 3.1 อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ
 - 3.2 โครงสร้างการบริหารงาน
 - 3.3 ข้อมูลพื้นฐาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริการที่ดี

การพัฒนากระบวนการในปัจจุบันหน่วยงานที่รับผิดชอบสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้นำหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มาเป็นหลักในการปฏิบัติงานของหน่วยงานองค์กรภาครัฐ ซึ่งมีแนวทางในการบริหารจัดการในด้านพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นของข้าราชการเป็นลำดับแรก และได้ให้ความสำคัญกับการสร้างระบบสนับสนุนในด้านบุคลากรโดยครอบคลุมภารกิจต่างๆ อาทิ การฝึกอบรม ระบบค่าตอบแทนและระบบคุณธรรม และการนำหลักการบริหารภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในการบริหารหน่วยงานภาครัฐ ต่อมาจึงได้กำหนดคุณลักษณะของข้าราชการยุคใหม่ขึ้น ในส่วนของการบริการที่ดี (Service Mind) ได้เป็นตัวบ่งชี้ในการพัฒนาองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้ผู้บริหารรับผิดชอบต่องานที่สามารถวัดผลได้ และเน้นให้หน่วยงานราชการให้บริการโดยมุ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นสำคัญ (กระทรวงศึกษาธิการ, 2546) ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้าความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี ดังต่อไปนี้

1.1 ความหมายและความสำคัญของการบริการที่ดี

1.1.1 ความหมายของการบริการที่ดี

การบริการที่ดี เป็นกระบวนการที่ผู้ให้บริการดำเนินการหรือปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดหรือให้บริการเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ การบริการที่ดีเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นเครื่องมือที่สามารถนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย ซึ่งนักวิชาการในศาสตร์ดังกล่าวได้ให้ความหมายของการให้บริการที่ดี ดังนี้

วิฑูรย์ สิมะโชคติ (2541, น. 202) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่สัมผัสจับต้องได้ยากและสูญสลายหายไปได้ง่าย การบริการสามารถสร้างขึ้นโดยผู้ให้บริการทำเพื่อส่งมอบการบริการหนึ่ง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการ การใช้บริการหรือการบริโภคจะเกิดขึ้นทันทีที่มีการให้บริการนั้น ๆ หรือเกือบจะทันทีทันใดที่มีการให้บริการเกิดขึ้น

สมชาติ กิจยรรยง (2543, น. 12) ให้ความหมายการบริการว่า เป็นกระบวนการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่นในอันที่จะทำให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบายอย่างมีความรับผิดชอบ

สิวลุทธิ์ พงศกรรังสีลปะ (2545, น. 25) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การส่งมอบมูลค่าที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้าหรือผู้บริโภคที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและภาพพจน์ขององค์กร

จากความหมายของการบริการที่กล่าวมาแล้วนั้น สรุปได้ว่า การบริการที่ดี หมายถึง กระบวนการที่บุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ให้บริการปฏิบัติตนหรือแสดงออกเพื่อให้อีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับบริการได้รับการตอบสนองหรือการได้รับความช่วยเหลือ ในสิ่งที่ต้องการหรือคาดหวัง หรือได้รับในสิ่งที่เกินความคาดหวัง และสิ่งที่ได้รับนั้น ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและส่งผลเชิงบวกต่อตัวผู้ให้บริการและต่อองค์กร แต่ทั้งนี้การบริการที่ดีเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

1.1.2 ความสำคัญของการบริการที่ดี

การบริการที่ดีเป็นงานสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ ให้กับผู้รับบริการส่งผลที่ดีต่อการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ และองค์กร หากการบริการไม่ดีแล้ว ย่อมเกิดความล้มเหลวและจะเป็นผลเสียหายอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการแก้ไขให้ดีขึ้น ความสำคัญของการบริการที่ดี มีดังนี้

1. การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อัน ได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก
2. การบริการที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ทั้งด้านร่างกายอารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ
3. การบริการที่ดีช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เมื่อผู้ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการบริการนั้น
4. การบริการที่ดีมีคุณภาพย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและมีความสุขและยินดีมาขอรับบริการอีก
5. การให้บริการที่ดีจะต้องไม่ยุ่งยาก เป็นการอำนวยความสะดวกสบาย และตอบสนองสิ่งที่ผู้ใช้บริการต้องการ ได้อย่างแท้จริง
6. การบริการที่ดีช่วยสร้างความประทับใจในหน่วยงานและตัวผู้ให้บริการ ผู้รับบริการเกิดความรู้สึก ความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น แต่การบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางลบ (จิตตินันท์ เศรษฐกุล, 2538, สุรนันทา ทวีผล, 2550)

ในทำนองเดียวกัน จิตสำนึกในการบริการ (Service mind) นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อทุกคนที่ทำงานในองค์กรทั้งในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานให้บริการและผู้บริหารของหน่วยงาน ซึ่งองค์กรจะต้องพยายามสร้างจิตสำนึกในการบริการให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคนเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งมั่นคงและความสำเร็จให้กับองค์กร จิตสำนึกการบริการของผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างมาก

ดังนั้น องค์กรที่มีประสิทธิภาพจึงต้องเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการให้กับบุคลากร หากบุคลากรมีความคิดตระหนักและความเข้าใจบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง สามารถตอบสนองผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรนั้นๆ นอกจากนี้ ความสำคัญของจิตสำนึกในการบริการ คือ ทำให้บุคลากรเป็นคนที่มีความรับผิดชอบ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ทำให้เป็นที่ชื่นชอบต่อผู้มารับบริการ และการสร้างจิตสำนึกที่ดีให้กับบุคลากรนั้น สามารถยกระดับการบริหารจัดการองค์กร ทำให้เจริญก้าวหน้าไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีได้

1.2 ลักษณะงานด้านการให้บริการที่ดี

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535, น.13) ได้กล่าวถึงลักษณะของงานบริการ ดังนี้

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิต และการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใดและต้องการอะไร
2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้ นอกจากการคาดคะเน ความน่าจะเป็นเท่านั้น
3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้าไม่มีผลผลิตสิ่งที่เป็นผู้ให้บริการได้ คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก
4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการตอบสนองทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลาและเมื่อนัดวันเวลาใดจะต้องตรงตามกำหนด

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2545, น. 25) อธิบายลักษณะงานการบริการว่า เป็นกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญเป็นนโยบายในการดำเนินงานของธุรกิจต่างๆ เพื่อต้องการตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ดังนั้น การบริการที่ดีต้องมีความพึงพอใจอันเนื่องมาจากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ การบริการมีลักษณะเฉพาะอยู่ 4 ประการ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการไม่มีลักษณะทางกายภาพจึงไม่สามารถจับต้องได้เหมือนกับสินค้าประเภทอื่นๆ ดังนั้นทำให้การบริการเกี่ยวข้องกับความรู้สึกและความคาดหวังของผู้บริโภค สิ่งที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการจะได้รับคือ ความพึงพอใจในการใช้บริการ
2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ ผู้ใช้บริการจะใช้บริการทันทีซึ่งต่างจากผู้ประกอบการผลิตสินค้าอย่างอื่น ทั้งนี้เนื่องจากการบริการมีเวลาจำกัด จึงทำให้การบริการจะต้องทำทันที ไม่สามารถแบ่งแยกให้ผู้อื่นมารับบริการแทนได้

3. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (Variability) การเปลี่ยนแปลงของการบริการมีรูปแบบที่ไม่ต่างกัน ผู้บริหารจะต้องกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานสามารถให้บริการลูกค้าสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ด้วยการฝึกฝนให้พนักงานให้ความสำคัญมีจิตใจรักงานบริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสและยินดีที่จะให้บริการ

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ไม่สามารถรอหรือเลื่อนไปใช้บริการในเวลาอื่นได้ แม้ว่าการบริการจะไม่เน่าเสียเหมือนอาหารหรือผลไม้ก็ตามนอกจากการบริการจะมองในลักษณะที่ให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการพอใจแล้วยังต้องคำนึงถึงคุณภาพการบริการ ซึ่งคุณภาพการบริการก็คือการบริการที่มีคุณภาพ

สรุปลักษณะงานด้านการให้บริการที่ดี คือ งานที่บุคคลหนึ่งเรียกว่าผู้ให้บริการ ส่งมอบสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ ให้กับบุคคลหนึ่งเรียกว่าผู้รับบริการ ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง และผลสำเร็จของการบริการ คือ ตอบสนองความความคาดหวังของผู้รับทำให้ผู้รับบริการเกิดความสุขและมีความพึงพอใจ

1.3 คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี อาจกล่าวได้ว่า คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีนั้น จะต้องมิตักษณคติและบุคลิกภาพที่ดี มีความรู้ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง สุขภาพจิตที่ดี มีความรู้ความเข้าใจในวิสัยทัศน์ขององค์กร มีความเป็นผู้นำ มีความสามารถในการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ อดทนต่อความกดดัน มีการสื่อสารที่ดี พุดจาสุภาพเป็นกันเอง ยืดหยุ่นและแนวทางที่ถูกต้อง อย่างมีเหตุผล ไม่ใช่อำนาจข่มขู่ ใจกว้างยอมรับความคิดเห็น มีความรับผิดชอบ รู้จักใช้จิตวิทยา เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล และมีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการบริการให้ผู้รับบริการเกิดความสุขพึงพอใจมากที่สุด แสดงความเต็มใจในการให้บริการ เต็มใจช่วยแก้ไขปัญหา ให้บริการเกินความคาดหวังในระดับทั่วไปถึงแม้ว่าต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมาก และให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ (สุภาวดี ศรพรหม, 2541, บรรจง ครอบบัวบาน, 2549)

สุนันทา ทวีผล (2550) เสนอแนะว่า ผู้ที่จะทำงานบริการควรได้รับการพัฒนาคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. อธิษาศัยดี

ผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหิษาศัยอันดีทั้งด้วย สีหน้า แววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับผู้ใช้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภานิตจันกล่าวไว้ว่า “ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า” การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตร เต็มใจให้การต้อนรับอบอุ่น

2. ซื่อสัตย์

การให้บริการจะต้องให้ความช่วยเหลืออย่างถูกต้องตรงไปตรงมาไม่บิดพลิ้ว หรือใช้เล่ห์กลฉ้อฉล ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อสัมพันธ์กับคนที่ซื่อสัตย์และรักษาคำพูด ไม่ชอบติดต่อกับคนพูดโกหก ดังนั้น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความซื่อสัตย์รักษาคำพูดจึงเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการปรารถนา

3. มีมิตรไมตรี

ผู้ให้บริการที่มีการแสดงออกให้ผู้รับบริการเห็นว่า มีมิตรไมตรีก็จะเป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นงานประเภทใด การบริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของผู้รับบริการ ถ้าผู้ให้บริการแสดงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยั่งยืนเอาใจใส่สนใจงาน

4. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

การให้บริการด้วยความมุ่งมั่นมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมาก เพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็เพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงาน หรือทำงานไปเรื่อย ๆ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่สนใจงานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใด บางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชา แต่พอลับตาผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงาน หันหลังให้งานไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะดวกในการบริการผู้รับบริการ ไม่ดูแลเรื่องความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์อยู่ในที่วิสัยจะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมาก แต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

5. แต่งกายสุภาพสะอาดเรียบร้อย

ผู้ให้บริการจะต้องมีบุคลิกภาพดีเพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย ผู้ให้บริการแต่งกายไม่สะอาดคงไม่เป็นที่น่าพอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกไม่ดี ในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ หากแต่งกายไม่สุภาพก็จะแสดงถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้อง เหมาะสม

6. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ผู้รับบริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิดหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากนี้มีกิริยาสุภาพแล้ว การแสดงออกถึงมารยาทให้ถูกต้องตามกาลเทศะ นับเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานผู้ให้บริการจะต้อง

ตระหนักรู้และประพฤติปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใดๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานได้

7. วาจาสุภาพ

ผู้รับบริการ ไม่ชอบการพูดจาไม่สุภาพ ทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉินโดยทั่วไปการทำงานที่ต้องมีการบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องมีวาจาสุภาพ เพื่อให้ผู้ใช้บริการมีความสบายใจ ที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงควรจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่าบุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพเพียงใด

8. น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือพูดเสียงคุดัน พูดตวัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟังจึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

9. การควบคุมอารมณ์ได้ดี

พนักงานผู้ให้บริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพ และมีความเป็นผู้ดี แต่บางคนอาจจะมึนหรือมีกิริยาไม่เรียบร้อย แสดงท่าทางหยิ่งโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อน ต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดตำหนิหรืออาจถึงขั้นขู่ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในงานที่ต้องมีการบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้พนักงานผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

10. รับฟังและแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ให้บริการจะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใดๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับฟังปัญหาอย่างย่อไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้รับบริการด้วย เพราะการที่พนักงานผู้ให้บริการรู้สึกว่าเป็นการรับฟังอย่างขอไปที แต่ถ้าเมื่อใดที่มีความกระตือรือร้นดำเนินการแก้ปัญหาจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

11. กระตือรือร้น

อุปนิสัยที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้นเป็นพฤติกรรมที่ดีอย่างยิ่ง ในการบริการ หากผู้ให้บริการเป็นคนเฉื่อยชา แล้วยอมทำให้ผู้ใช้บริการหมดศรัทธา และไม่คาดหวังที่จะได้รับบริการของงานบริการ ยังจะเป็นผลให้การบริการล่าช้าและผิดเวลาหรือไม่ทันกำหนดที่ควรจะเป็น ซึ่ง สมิต สัจฉกร (2550) ได้กล่าวถึง ลักษณะของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการ คนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใดๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีส่วนร่วมสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการลักษณะที่แสดงออกทางความคิดและความรู้สึกที่ดี ทำท่ากระตือรือร้น กุติกรจจะเป็นการสร้างความประทับใจเมื่อแรกพบกัน เมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้บริการ

12. มีวินัย

ผู้ให้บริการที่มีระเบียบวินัยจะทำงานเป็นระบบ มีความคงเส้นคงวา และมีนิสัยยึดมั่นในคำสัญญา เมื่อหน่วยงานมีนโยบายกำหนดไว้เป็นหลักการว่าจะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างไรแล้ว ก็จะปฏิบัติตามกรอบหรือแนวทางที่กำหนดไว้โดยเคร่งครัด ดังนั้น ในการเลือกผู้มีความเหมาะสมในการเป็นผู้ทำงานบริการ จึงควรพิจารณาทดสอบความมีวินัยเป็นเรื่องสำคัญที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

สำหรับคาสาวานา และบรู๊คส์ (kasavana and Brooks,1991 อ้างถึงใน กานต์ลีนิ ปิติสุข 2550, น.21) กล่าวว่าบุคลากรที่มีหน้าที่บริการควรมีลักษณะดังนี้

1. มารยาทในเชิงอาชีพ (professional demeanor) หมายถึง มีทัศนคติที่ดีต่องานและต่อหน่วยงาน ยอมรับลักษณะที่เป็นจุดดี จุดด้อยของงาน มีวุฒิภาวะในการตัดสินใจมีลักษณะกระฉับกระเฉง เอาการเอางาน ในสถานการณ์คับขันสามารถควบคุมและสงบใจได้

2. ลักษณะเป็นมิตรไมตรี (congenial nature) หมายถึงการยิ้มง่าย และแสดงพฤติกรรมที่เป็นมิตร และน่าพอใจ

การให้บริการที่ดีนั้นต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า พร้อมทั้งเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อหรือผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือศรัทธาและสร้างภาพลักษณ์ที่ดี โดยจะมีผลในการใช้บริการหรือดำเนินการอื่นๆ ในโอกาสหน้าหรือโอกาสต่อไป ดังนั้น ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเกี่ยวกับให้บริการและการต้อนรับ และต้องตระหนักและระลึกอยู่เสมอว่าการให้บริการที่ดีต้องมีความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการด้วยเหตุนี้การสร้างจิตสำนึกในแง่การให้บริการที่ดีและอุดมการณ์ดังกล่าวจึงเป็นเรื่องที่ควรมีการรณรงค์กันอย่างจริงจัง (สุพิชญา ฤทธิรักษา, 2554)

สำหรับลักษณะการบริการที่ดี เสรี วงศ์มณฑา (2542, น. 26) กล่าวว่า การบริการที่ดีมีลักษณะสำคัญดังนี้

1. มีความตรงต่อเวลา และรักษาคำมั่นสัญญา
2. มีความไวต่อความรู้สึกของผู้บริโภค
3. มีความรวดเร็ว ทันที่ทันใจ ว่องไวกระฉับกระเฉง และเล็งเห็นคุณค่าความสำคัญในเวลาของผู้บริโภคเป็นหลัก
4. สร้างความประทับใจ การผูกใจคน และการสร้างความภูมิใจให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ
5. ต้องทำให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจในการบริการ โดยให้ผู้บริการต้องสามารถแก้ปัญหาของผู้บริโภคได้

สิริรัตน์ เสรีรัตน์ (2546, น. 441) กล่าวถึงการให้บริการที่ดีว่า ควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. สร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการเป็นหลักโดยผู้ให้บริการจะต้องถือว่าเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุด
2. ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ (Expectation) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความหวังเฉพาะของผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. มีความพร้อมในการให้บริการ (Readiness) ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ
4. มีคุณค่าของการบริการ (Values) คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบผู้รับบริการทั้งความพยายามที่จะทำให้ผู้รับบริการชอบ และพอใจกับบริการที่ได้รับย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ
5. ให้ความสนใจต่อการให้บริการ (Interest) การให้ความสนใจอย่างจริงจังของผู้รับบริการทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรมหรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งสำคัญที่สุด เพราะผู้รับบริการทุกคนต่างก็ต้องการได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น
6. มีความสุภาพในการให้บริการ (Courtesy) การต้อนรับและให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและทำที่สุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ แสดงถึงความมีอัธยาศัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อ่อนน้อมและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. มีประสิทธิภาพในการให้บริการ (Efficiency) ความสำเร็จของการให้บริการ จตุพล บุญพริต (อ้างถึงใน บรรจง ครอบบัวบาน 2549, น. 29) กล่าวว่า “งานบริการเป็นงานละเอียดอ่อนที่ต้องอาศัยหัวใจสัมผัสเท่านั้น จึงจะสามารถจับจุดและสนองความพอใจให้แก่ลูกค้าได้อย่างมั่นใจและมั่นใจ” การมีบริการที่ดีภายใต้จิตสำนึกแห่งการบริการที่ดีมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส ทั้งต่อหน้าลูกค้าและขณะทำงานมีใบหน้าแจ่มใส ยิ้มจากใจ
2. เต็มใจในการทำงาน พยายามที่ได้ทำงานและสนุกกับงาน การทำใจให้รักงานจะไม่ทำให้เบื่อหน่ายการทำงานที่จริงจึงไม่จำเป็นต้องเครียด
3. ต้องไม่นิ่งดูดายในสิ่งที่ทำได้ และต้องพร้อมเสมอขณะทำงานเมื่อรู้ว่าลูกค้าต้องการการบริการ ทำเท่าที่จะทำได้จนกว่าเพื่อนจะมารับหน้าที่ต่อ
4. ต้องรู้จักตนเองและหน้าที่ ต้องรู้สึกให้ได้ว่าเราคือนักบริการมืออาชีพจะช่วยขจัด ความยุ่งยากหรือความทุกข์ใจให้ลูกค้าเกิดความสบายใจได้และสามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ทุกอย่างโดยไม่จำเป็นต้องเป็นเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่โดยตรงเพียงอย่างเดียว
5. บริการลูกค้าอย่างจริงใจเมื่อลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ หรือมีสิ่งที่จะต้องทำ สามารถบริการลูกค้าอย่างอัตโนมัติโดยไม่ต้องให้ใครมาสั่งให้ทำ

สุนันทา ทวีผล (2550) กล่าวว่า การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทางบวก ได้แก่ ความคิด และความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ นั่นคือ ความชอบ ความชื่นชม มีความยินดี และประทับใจในหน่วยงานและตัวผู้ให้บริการ และยินดีมาขอรับบริการอีก ความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ส่วนการบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางลบ

1.4 หลักการและแนวทางการให้บริการที่ดี

ในทัศนะของมิลเล็ท (Millet 1954 อ้างถึงใน กระทรวงยุติธรรม 2543, น. 12) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการคือเน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ นั่นคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่ถือคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนควรจะได้รับปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เนปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง ให้บริการสาธารณะจะต้องมีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มิฉะนั้นแล้วความเสมอภาค การตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กฤษณ หนาพงษธร (2550, น. 303) ได้กล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใด โดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

3. หลักการสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้ นั้นต้องตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

4. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

5. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าที่จะได้รับ

6. หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

สมิต สัจฉกร (2551, น. 173) กล่าวว่า หลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการ เป็นหลัก จะต้องนำความต้องการผู้รับบริการ มาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการแม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใดแต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจให้ความสำคัญ การบริการนั้นอาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้บริการเกิดความพอใจ คุณภาพคือความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ และถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะต้องให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณแต่คุณภาพของบริการวัดด้วยความพอใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการซึ่งจะสนองตอบความต้องการและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้าหรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลาเป็นสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนด ทำให้เป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ นอกจากการส่งสินค้าทันกำหนดเวลาแล้วยังจะต้องพิจารณาถึงความเร่งรีบของลูกค้าและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่บุคคลอื่น ๆ การให้บริการในลักษณะใดก็ตามจะต้องพิจารณาโดยรอบคอบรอบด้าน จะมุ่งแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้าและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายแก่ผู้อื่นด้วย

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า หลักการการให้บริการที่ดีมีนั้นมิมีแนวคิดหลากหลาย ซึ่งอาจสรุปได้ว่า ต้องยึดหลักความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ บริการด้วยความเป็นธรรม ปราศจากอคติ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากกว่าความคาดหวังและควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง ให้มีความก้าวหน้าและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ผู้นำองค์กรต้องให้ความสำคัญการประเมินผลของการให้บริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง เพราะคุณภาพของการให้บริการที่ดีนั้นวัดด้วยความพึงพอใจของลูกค้าเท่านั้น

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้หลักการการบริการที่ดีไว้ในลักษณะที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งทุกแนวคิดมีความสอดคล้องกับหลักการและแนวคิดของมิลเลตต์ทั้งสิ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริการที่ดีตามหลักการของมิลเลตต์ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 วิเคราะห์หลักการการบริการที่ดี

แนวคิดของมิลเล็ด (1954)	แนวคิดของบรรจง ครอบบัวบาน (2549)	แนวคิดของกุลธรน ธนาพงศธร (2550)
1) การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการตามฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ทุกคนควรจะได้รับบริการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน	1) ด้านประสิทธิภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่เป็นมิตร เต็มใจบริการ	1) หลักความสอดคล้องกับความ ต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือการบริการ มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่ง
2) การให้บริการอย่างทันเวลา หมายถึง การให้บริการต้องตรงเวลา ผลการบริการจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา	2) ด้านคุณภาพการให้บริการ หมายถึงการบริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	2) หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้น อย่างต่อเนื่อง
3) การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึงจะต้องมีจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม	3) ด้านความทั่วถึงการให้บริการ หมายถึงการให้บริการได้ทั่วถึงในพื้นที่ของการให้บริการ	3) หลักการสนองความต้องการที่แท้จริงของ มิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์กร
4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของผู้รับบริการ	4) ด้านความเป็นธรรมการให้บริการ คือ การให้บริการด้วยความเท่าเทียมกัน	4) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน
5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึงการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม	5) ด้านความเสมอภาค หมายถึงการให้บริการอย่างเป็นระบบตามขั้นตอน	5) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าที่จะได้รับ
	6) ด้านตอบสนองความต้องการให้บริการ หมายถึงการบริการตามลำดับความสำคัญของปัญหา	6) หลักความสะดวกในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการต้องง่าย สะดวกสบาย ประหยัด ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป
	7) ด้านตอบสนองความพึงพอใจการให้บริการ	
	8) ด้านความต่อเนื่องการให้บริการ หมายถึงการติดตามการบริการ สอบถาม	
	9) ด้านความสะดวกสบายการให้บริการหมายถึงการอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการ	
	10) ด้านความพร้อมให้การบริการ หมายถึงเป็นที่ปรึกษา ช่วยแก้ปัญหาผู้รับบริการ	

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

ในการศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่ ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาค้นคว้าและนำ แนวคิด ทฤษฎี หลักการการพัฒนาบุคลากร ซึ่งมีผู้กล่าวไว้หลายทฤษฎี แต่ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีผู้กล่าวไว้ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

การบริหารงานของหน่วยงานจะสำเร็จลุล่วงได้จะต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญ โดยบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ถ้าได้รับการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างถูกวิธีจะทำให้บุคลากรกลายเป็นคนที่มีคุณภาพ มีความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

ตุลา มหาพสุชานนท์ (2547, น. 240) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังหรือแรงผลักดัน ทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคลหรืออินทรีย์ซึ่งระหว่างความต้องการ (Needs) แรงขับ (Drives) และรางวัลอันเป็นสิ่งล่อใจ (Incentives) รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลรักษาพฤติกรรม เหล่านั้นไว้ซึ่งแต่ละบุคคลจะเลือกแสดงพฤติกรรม เพื่อตอบสนองที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละ สถานการณ์ที่แตกต่างกันไป พฤติกรรมที่ เลือกแสดงนั้นจะเป็นผลมาจากลักษณะของบุคคล บรรยากาศและสภาพแวดล้อมขององค์กร

สมยศ นาวิการ (2549, น. 288) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึงความเต็มใจที่จะใช้ความพยายาม เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

อนิวัช แก้วจางค์ (2550, น.206) กล่าวว่า การจูงใจ หมายถึง การสร้างแรงขับหรือแรงผลักดันเพื่อกระตุ้นหรือชักจูงให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเกิดความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่และความรับผิดชอบหรือไม่ใช่หน้าที่ และความรับผิดชอบให้เป็นผลสำเร็จ

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า แรงจูงใจ คือ พลังในตัวบุคคล หรือ แรงผลักดันทั้งภายในและภายนอกที่มีส่วนช่วยในกระตุ้นหรือผลักดันพฤติกรรมของบุคคล ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์และรักษาพฤติกรรมที่พึงประสงค์นั้นไว้ จะเห็นได้ว่านักวิชาการหลายท่านได้จำแนกทฤษฎีการจูงใจไว้ หลายรูปแบบ ผู้วิจัยขอนำเสนอบางทฤษฎีที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับงานวิจัยดังนี้

1. ทฤษฎี 2 องค์ประกอบของเฮอริชเบิร์ก (Herzber's Two Factor Theory) เฮอริชเบิร์ก (อ้างถึงในเทพสุดา แพงจันทร์ศรี, 2548, น. 23-25) กล่าวว่า มนุษย์จะเกิดความรู้สึกที่ดี ไม่ดี หรือมีความพึงพอใจ มาจาก 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งอธิบายพอสังเขปได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยแรงจูงใจ

1.1.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นและการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นผลงานของบุคคล

1.1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่จากผู้บังคับบัญชา กลุ่มเพื่อน ผู้มาขอรับคำปรึกษา จากบุคคลในหน่วยงานหรือจากบุคคลอื่น โดยทั่วไปซึ่งการยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบการยกย่องชมเชย อย่างไรก็ตามการได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งหรือได้รับเงินเดือนเพิ่มก็จัดว่าอยู่ในลักษณะของการยอมรับนับถือเหมือนกัน แต่เป็นการยอมรับในระดับรองลงไป

1.1.3 ลักษณะของงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน เช่น อาจจะเป็นงานประจำ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นงานที่ง่ายหรือยากเกินไป เป็นต้น

1.1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงในสถานะหรือตำแหน่งบุคคลของบุคคลในองค์กร ในกรณีที่บุคคลย้ายตำแหน่งจากแผนกหนึ่งขององค์กร โดยไม่มีการเปลี่ยนแปลงของสถานะเป็นแต่เพียงการเพิ่มโอกาสให้มีความรับผิดชอบมากขึ้นเรียกได้ว่าเป็นการเพิ่มความรับผิดชอบ แต่ไม่ใช่เป็นความก้าวหน้าในตำแหน่งอย่างแท้จริง

1.2 ปัจจัยค้ำจุน เป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ดังนี้

1.2.1 เงินเดือน หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือนหรือเงินเดือนที่เพิ่มขึ้น

1.2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้า หมายถึง สถานการณ์ที่ช่วยให้บุคคลได้เจริญก้าวหน้าในการทำงานที่เขารับผิดชอบอยู่นั้น

1.2.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ลักษณะการติดต่อสื่อสารการพบปะกันโดยทางวาจาที่เขารับผิดชอบอยู่นั้น

1.2.4 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาวะทางกาย เช่น แสง เสียง อากาศ ฝุ่นน้ำ ชั่วโงมการทำงาน และอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการทำงาน

1.2.5 ลักษณะของงาน หมายถึง สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความรู้สึกมั่นคงระยะเวลาในการทำงานและความปลอดภัย เป็นต้น

2. ทฤษฎีอีอาร์จีของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory) ทฤษฎีความต้องการนี้ได้ประยุกต์มาจากแนวคิดความต้องการของมาสโลว์ (อ้างถึงใน บรรลือ ดอกเตย, 2545, น. 16-17) ซึ่งกล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการเพียง 3 ประการ ดังนี้

2.1 ความต้องการเพื่อความอยู่รอดของชีวิต (Existence Needs) เป็นความรู้สึกลึกที่ตีทางร่างกายใกล้เคียงกับความต้องการด้านร่างกายและปลอดภัยของมาสโลว์

2.2 ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Related Needs) เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นเจ้าของของมาสโลว์

2.3 ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการร่วมกันที่จะได้รับความนิยมน้อย และความต้องการที่จะรู้สึกถึงความสามารถที่แท้จริง ซึ่งเป็นความต้องการระดับสูงสุดของ มาสโลว์อัลเดอร์เฟอร์ เห็นว่า ความต้องการของแต่ละบุคคลเป็นไปตามลำดับขั้น แต่ในกรณีที่พยายามแล้วล้มเหลวในความต้องการด้านอื่น ๆ ก็อาจจะหัน ไปสู่ความต้องการในระดับต่ำอีก เช่น พนักงานที่ล้มเหลวในความก้าวหน้าอาจจะทำให้เกิดแรงจูงใจที่ต้องการด้านความต้องการขึ้นมาอีก เป็นต้น

3. ทฤษฎีความต้องการแมคเคลแลนด์ (McClelland's Need Theory) ทฤษฎีนี้เกี่ยวข้องกับส่วนประกอบด้านสิ่งแวดล้อมรวมกันกับความต้องการของแต่ละบุคคลทำให้แรงขับเคลื่อนพื้นฐานของมนุษย์ 3 ประการ (บรรลือ ดอกเตย, 2545 ,น. 16) ดังนี้

3.1 ความต้องการเพื่อประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) ผู้ที่มีความต้องการในด้านนี้สูงจะเป็นผู้ที่สามารถในการแก้ปัญหาที่มีพลังงานสูงและพอที่จะทำงานหนักและเห็นคุณค่าของความสำเร็จจากการได้ทำงานที่ท้าทายในความสามารถ

3.2 ความต้องการมีพลังความสามารถ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะมีอำนาจหรืออิทธิพลเหนือผู้อื่น ผู้ที่มีความต้องการด้านนี้สูงจะเป็นคนที่ชอบการแข่งขันเผชิญหน้า ถ้าเป็นการใช้ความสามารถในทางบวก จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพยายามที่จะปฏิบัติงานจนเป็นผลสำเร็จ แต่ถ้าใช้ความสามารถในด้านลบก็จะหาวิธีปฏิบัติที่เกิดประโยชน์ต่อตนเองแต่เป็นผลเสียต่อองค์กร

3.3 ความต้องการที่จะผูกพันกับผู้อื่น (Need for Affiliation) ผู้ที่มีความต้องการด้านนี้สูงจะเป็นผู้ที่มีความพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์ไว้ อยากให้ผู้อื่นชื่นชอบ พยายามสร้างสรรคงานและร่วมกิจกรรมด้านสังคม

2.2 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

องค์กร โดยทั่วไปมุ่งเน้นที่จะพัฒนาคุณภาพของคนในองค์กรให้มีความสามารถในการทำงานแบบมืออาชีพ และมุ่งเน้นถึงเป้าหมายขององค์กรเป็นหลัก ดังนั้น การพัฒนา

ทรัพยากรบุคคลจึงให้ความสำคัญกับวิธีการที่จะทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ ทักษะ และ คุณลักษณะที่โดดเด่น จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า ได้มีผู้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรไว้ดังนี้

นันทนา วงศ์ทิม (2545, น. 16) ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรว่าเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ประสบการณ์ พัฒนาเจตคติของผู้ปฏิบัติงานให้ไปในทางที่ดี มีกำลังใจในการทำงาน รักงานและรู้จักแสวงหาแนวทางที่จะปรับปรุงงานเพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ในความรับผิดชอบได้ดียิ่งขึ้น เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร

สุธิ เมธิกุล (2545 ,น.16) กล่าวว่าการพัฒนาบุคลากรไว้ว่าเป็นการดำเนินการให้บุคลากรในหน่วยงานได้มีความรู้ความเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ หรือให้มีความรู้ความสามารถสูงขึ้น ในการเสริมสร้างทักษะและความชำนาญให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สุพิชชา ฤทธิรักษา (2554, น. 12) ให้ความหมายการพัฒนาบุคลากรว่าบุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงาน เพราะบุคลากรเป็นผู้ผลักดันงานในองค์กรสามารถดำเนินการกิจต่าง ๆ ให้สำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และในปัจจุบัน การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้หันมาให้ความสำคัญกับกระบวนการ (process) มากขึ้น โดยมีแนวคิดที่สำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คือ จะเน้นที่กระบวนการและพัฒนาบุคลากร โดยการมีส่วนร่วมของทุกคนในองค์กรในการพัฒนา และปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

สรุปได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้บุคลากรได้เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน ที่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มศักยภาพ และมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีอาชีพ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์กร และบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

2.3 หลักการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากร มีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงหลักการในการพัฒนาบุคลากร เพราะการพัฒนาบุคลากรให้ได้ผลและมีประสิทธิภาพนั้นต้องคำนึงถึงตัวบุคคลที่จะต้องพัฒนาและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานและเป้าหมายขององค์กร ว่าได้วางเป้าหมายและต้องการบรรลุวัตถุประสงค์อย่างไร นักการศึกษาและนักทรัพยากรบุคคลได้กล่าวถึงหลักการพัฒนาบุคลากรดังนี้

พงศธร พิทักษ์กำพล (2540, น. 54) ได้กล่าวถึงหลักการพัฒนาบุคลากรว่า ควรมีแผนหรือโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและถือเป็นภารกิจที่สำคัญของ

หน่วยงาน ควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักเห็นคุณค่าการพัฒนา เมื่อบุคลากรเห็นคุณค่าของการพัฒนาและเต็มใจรับการพัฒนาและให้ความร่วมมือกับกิจกรรมเพื่อพัฒนาเป็นอย่างคึกคัก ประโยชน์ของหน่วยงานและบุคลากรทุกฝ่าย เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ให้แก่บุคลากร ซึ่งมีความเห็นสอดคล้องกับ สุพิชชา ฤทธิรักษา (2554, น.16) ได้กล่าวไว้ว่าการ พัฒนาบุคลากร ควรถือเป็นภารกิจของหน่วยงาน ที่จะต้องกำหนดไว้เป็นนโยบาย แผนงาน และโครงการที่ชัดเจนในการปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาตนเอง และควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ และทั่วถึง

สมเดช มุงเมือง (2544, น. 18) ให้หลักการพัฒนาบุคลากร ว่าการพัฒนาบุคลากรที่จะบรรลุเป้าหมายได้เป็นอย่างดี หากผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาตามสายงานเข้าใจหลักการพัฒนาบุคลากรดังต่อไปนี้

1. องค์กรมีความจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากร
2. การพัฒนาบุคลากรเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กร
3. ผู้บังคับบัญชาต้องสนับสนุนและไม่จำกัดโอกาสพัฒนาบุคลากร
4. ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่และความรับผิดชอบโดยตรงในการพัฒนาบุคลากร
5. การพัฒนาการจัดการเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้บังคับบัญชาทุกคน
6. การพัฒนาบุคลากร ควรเน้นเนื้อหาที่เป็นประโยชน์กับงานในปัจจุบันเป็น

สำคัญ

7. การพัฒนาบุคลากรที่ได้ผลต้องทำอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากร มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งและถือเป็นภารกิจหลักขององค์กรที่ต้องกำหนดไว้เป็นนโยบาย แผนงานและโครงการที่ชัดเจน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง สร้างความตระหนักและส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ อย่างเป็นระบบ และการพัฒนาบุคลากรนั้น ต้องพัฒนาให้ตรงความต้องการของบุคลากรและองค์กรเพื่อนำไปสู่การพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 แนวทางการพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยทั่วไปแล้วทำได้หลายแนวทางซึ่งแนดเลอร์ และวิกกส์ (Nadler and Wiggs อ้างถึงในสำนักงาน ก.พ., 2547, น. 224) เห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มี 3 แนวทาง คือ

1. การฝึกอบรม คือการจัดกิจกรรมโดยมุ่งเน้นงานปัจจุบัน เพื่อให้สำลิ่งที่เรียนรู้อมาใช้ทันที เช่น นักบัญชี สอนวิธีการทำบัญชี

2. การศึกษา คือการเตรียมบุคลากรในการปฏิบัติงานในอนาคตแต่ยังคงเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่ เช่น นักบัญชี สอนการบัญชีที่จะเอามาใช้ในอนาคต เช่น อาจจะมีการเปลี่ยนกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ในการทำงาน

3. การพัฒนา คือการจัดกิจกรรมให้มุ่งเน้นอยู่ที่การพัฒนาองค์การในอนาคต ในทำนองเดียวกัน เอลิมพงศ์ มีสมนัย (2551, น. 5) กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากรไว้ดังนี้

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการศึกษา หมายถึง การจัดส่งผู้ปฏิบัติงาน/พนักงานเข้ารับการศึกษเพิ่มเติมในสถาบันการศึกษาในระดับหลักสูตรการศึกษาต่าง ๆ รูปแบบที่สำคัญของการศึกษา ได้แก่ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการพัฒนาในงาน หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้รับผิดชอบอื่น ๆ เช่นฝ่ายการเจ้าหน้าที่/ฝ่ายการพนักงานได้ทำการสอนงาน การแนะนำงาน การเพิ่มหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน การหมุนเวียนงาน ให้พนักงานได้รับความรู้และประสบการณ์จากการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ เป็นการเพิ่มพูนความรู้และพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น

3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยการฝึกอบรม หมายถึง การจัดให้พนักงานได้รับความรู้เพิ่มเติมได้ฝึกฝนทักษะ และปรับทัศนคติในหลักสูตรต่าง ๆ ที่องค์กรหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกได้กำหนดขึ้น โดยเป็นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และมีทัศนคติที่เหมาะสมต่อการทำงาน

เสถียร เหลืองอร่าม (2533, น. 72) ได้กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากรไว้ดังนี้

1. การกำกับเสนอแนะ
2. จัดโครงการฝึกอบรมงานในหน้าที่และความรับผิดชอบเป็น โครงการต่อไป
3. จัดทำแผนการดำเนินงานตามขั้นตอนและฝึกทักษะให้แก่พนักงานอยู่เป็นประจำ

4. ศึกษาดูงานตามหน่วยงานที่พัฒนา

จุฬารัตน์ คำวงศ์ปิ่น (2551, น. 35) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกิดจากปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่สำคัญ ทั้งที่เป็นปัจจัยภายในองค์กร และปัจจัยภายนอกองค์กร โดยจะต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสิ่งท้าทายในสังคมที่เน้นองค์ความรู้ ให้ได้เปรียบในการแข่งขัน เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและเติบโตได้ ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องสร้างความมั่นใจให้ได้ว่าทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์การในฐานะที่เป็นทุนมนุษย์ ซึ่งหมายถึงทรัพยากรมนุษย์ที่มี

ความสามารถด้านเทคโนโลยี มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และประสบการณ์ที่ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรแต่ละคนจะต้องมี

สรุป แนวทางการพัฒนาบุคลากร สามารถพัฒนาได้หลายแนวทาง แต่การที่จะพัฒนาบุคลากรต้องคำนึงความต้องการของบุคลากรแต่ละบุคคล และพัฒนาได้ตรงตามเป้าประสงค์ขององค์กร

2.4.1 การฝึกอบรม (Training)

อีเวนเซอร์ วิช จอห์น เอ็ม (John, M. Ivancevich, 2001, อ้างถึงใน ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์, 2549, น. 4) ให้ความหมายของการฝึกอบรมรวมถึงการพัฒนาว่า การฝึกอบรมและการพัฒนา หมายถึงกระบวนการที่พยายามที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กรและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการฝึกอบรมและการพัฒนาถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องจนเกิดเป็นผลงานที่ดี

วิจิตร อวระกุล (2550, น. 15) กล่าวว่า การฝึกอบรมหมายถึง กระบวนการเพิ่มความรู้ ความชำนาญ และความสามารถของบุคคลหรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่าเป็นการพัฒนาบุคคล หรืออาจกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมก็คือ ก็คือ “กระบวนการที่จะส่งเสริมสมรรถภาพบุคคล (พนักงาน ข้าราชการ) ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลโดยตรงไปยังผลงานของสถาบัน สังคม ประชาชน

ชาญ สวัสดิ์สาตี (2550, น. 15) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบ ที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคล (ผู้ปฏิบัติงาน) ให้ดีขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงาน ที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อ “งาน” ที่รับผิดชอบในปัจจุบัน และ/หรืองานที่กำลังจะได้รับมอบหมายให้ทำในอนาคต

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่า การบริหารจัดการภายในองค์กรปัจจุบัน การฝึกอบรมได้กลายเป็นเรื่องที่สำคัญ และจำเป็นอย่างมากทุกองค์กร เพราะเป็นวิธีการที่สามารถส่งเสริมในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยที่ผู้นำองค์กรต้องให้ความสำคัญและมุ่งมั่นเพื่อเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรอย่างจริงจัง เพื่อขับเคลื่อนการทำงานอย่างมีระบบ และ มีความรู้ ความเข้าใจ เกิดทักษะ ความชำนาญ หรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน และถือเป็นภารกิจต่อเนื่อง ไม่มีสิ้นสุด เป็นกิจกรรมที่แก้ไขปัญหาการทำงานขององค์กร สามารถนำพาองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงตามเป้าประสงค์ที่วางไว้

1) ความสำคัญของการฝึกอบรม

สุพล เพชรานนท์ (2542, น.16) กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรม 9 ประการดังนี้

1. ผลผลิตในการทำงานสูงขึ้น การฝึกอบรมช่วยให้บุคลากรทั้งผู้ปฏิบัติงานใหม่และมีประสบการณ์แล้วทำงานได้ดีขึ้นทั้งคุณภาพและปริมาณงาน
2. ทำให้ประหยัด การทำงานของพนักงานจะใช้เวลาน้อยลง บางงานสามารถลดขั้นตอนการทำงานลงได้ ซึ่งมีผลต่อการลดค่าใช้จ่ายในการลงทุน ลดการสิ้นเปลืองต่างๆ ลง การทำงานน้อยลง งานเสียน้อยลง อัตราการหมุนเวียนของพนักงานลดลงและความไม่พอใจระหว่างพนักงานลดน้อยลง
3. พัฒนาคุณภาพชีวิต ประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมช่วยให้เกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง พัฒนาวิธีการทำงาน ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น
4. ทำให้ขวัญของคนงานดีขึ้น ช่วยสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง
5. ช่วยย่นระยะเวลาเรียนรู้งาน ในกรณีรับพนักงานใหม่ หรือเปลี่ยนหน้าที่การงานหากปล่อยให้เรียนรู้งานไปพร้อมกับการปฏิบัติงาน จะต้องใช้เวลามาก และอาจเกิดความเสียหายต่องาน การฝึกอบรมช่วยทำให้พนักงานปฏิบัติงานนั้นได้ถูกต้องทันทีหลังจากผ่านการฝึกอบรม
6. ช่วยแบ่งเบาภาระของผู้บริหาร ผู้ผ่านการฝึกอบรมจะความเข้าใจการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เป็นอย่างดี ผู้บริหารไม่ต้องเสียเวลาให้คำแนะนำแก้ปัญหาจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดหรือป้องกันความเสียหายที่เกิดจากการทำงาน ผู้บริหารจะได้ใช้เวลาสำหรับการคิดพัฒนางานในด้านอื่นมากขึ้น
7. เสริมสร้างเจตคติที่ดีต่อองค์กร การฝึกอบรมจะช่วยสร้างความเข้าใจในด้านนโยบาย จุดประสงค์ และแนวทางในการดำเนินงานขององค์กรให้ถูกต้องตรงกัน อันจะส่งผลให้ได้รับความสนับสนุนและการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
8. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกอบรมทั้งด้านความรู้ความคิด ด้านเจตคติ และด้านทักษะปฏิบัติ จะช่วยให้การปฏิบัติงานได้ถูกต้องเต็มความสามารถ และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น
9. ส่งเสริมความมั่นคงและความยืดหยุ่นให้แก่องค์กรการฝึกอบรมมีจุดมุ่งหมายเพื่อการปรับปรุงแก้ไขในการทำงานให้ดีขึ้น โดยการเพิ่มทักษะและความชำนาญให้กับบุคลากรในองค์กร ช่วยให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

2) กระบวนการฝึกอบรม

สำนักงาน ก.พ. (2542 อ้างถึงใน จุฬารัตน์ คำวงศ์ปิ่น, 2551) ได้ให้ความหมายของกระบวนการฝึกอบรมไว้ว่า หมายถึง กระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ ทักษะ หรือความชำนาญ ตลอดจนประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งกระบวนการฝึกอบรมมีขั้นตอนที่สำคัญ 5 ขั้นตอนซึ่งผู้รับผิดชอบจัดโครงการ ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรแต่ละโครงการควรจะต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างครบถ้วนเพื่อให้การฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ มีความสมบูรณ์ และเกิดผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายดังนี้

1. การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือในหน่วยงานว่ามีปัญหาเรื่องใดบ้างที่จะสามารถแก้ไขให้หมดไปหรืออาจทำให้ ทุเลาลงได้ด้วยการฝึกอบรม โดยรวมไปถึงการพยายามหาข้อมูลด้วยว่ากลุ่มบุคลากรเป้าหมายที่จะต้องเข้ารับการอบรมเป็นกลุ่มใด ตำแหน่งงานอะไร มีจำนวนมากน้อยเพียงใด ควรจะต้องจัดเป็นโครงการฝึกอบรมให้ หรือเพียงแต่ส่งไปเข้ารับการอบรมภายนอกองค์กรเท่านั้น มีภารกิจใดบ้าง ที่ควรจะต้องแก้ไข ปรับปรุง ด้วยการฝึกอบรม พฤติกรรมประเภทใดบ้างที่ควรจะต้องเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ หรือประสบการณ์ ทั้งนี้ สภาพการณ์ที่ ซับซ้อนจำเป็น ต้องวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาเพื่อค้นหาวิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมซึ่งมีหลายวิธี เช่นการสำรวจ การสังเกตการณ์ การทดสอบ และการประชุมเป็นต้น

2. การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึงการนำเอาความจำเป็นในการฝึกอบรมซึ่งมีชัดเจนแล้วว่าปัญหาใดบ้างที่จะสามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมายเป็นใคร และพฤติกรรมการเรียนรู้ที่ต้องการจะเปลี่ยนแปลงเป็นด้านใดนั้นมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นหลักสูตร โดยอาจประกอบด้วยวัตถุประสงค์ของหลักสูตรอบรม หมวดวิชา หัวข้อวิชา วัตถุประสงค์ของแต่ละหัวข้อวิชา เนื้อหาสาระหรือแนวการอบรม เทคนิคหรือวิธีการอบรม ระยะเวลา การเรียงลำดับหัวข้อวิชาที่ควรจะเป็น ตลอดจนการ กำหนดลักษณะของวิทยากรผู้ดำเนินการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อจะทำให้ผู้เข้าอบรมได้เกิดการเรียนรู้อย่างมีขั้นตอน และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจนทำให้สิ่งที่ปัญหาได้รับการแก้ไขคล่องไปได้ หรืออาจทำให้ผู้เข้ารับการอบรมทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเต็มใจยิ่งขึ้น

3. การกำหนดโครงการฝึกอบรม คือ การวางแผนการดำเนินการฝึกอบรมอย่างเป็นขั้นตอนด้วยการเขียนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรดังที่เรียกว่า “โครงการฝึกอบรม” เป็นการระบุนรายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ตั้งแต่เหตุผลความเป็นมา หรือความจำเป็นในการฝึกอบรม หลักสูตร หัวข้อวิชาต่าง ๆ วิทยากร คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับการอบรม วันเวลา

สถานที่ยุทธศาสตร์ ประเมินการค่าใช้จ่าย ตลอดจนรายละเอียดด้านการบริหารและธุรการต่าง ๆ ของการฝึกอบรม ทั้งนี้ เนื่องจากการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย นับตั้งแต่ผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชา ในหน่วยงานต้นสังกัดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากร และที่สำคัญคือ ผู้บริหารซึ่งมีอำนาจอนุมัติโครงการและค่าใช้จ่าย จำเป็นจะต้องเข้าใจถึงรายละเอียดของการฝึกอบรม โดยใช้โครงการฝึกอบรมที่เขียนขึ้นเป็นสื่อตนเอง

4. การบริหารโครงการฝึกอบรม การดำเนินการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ และสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้นั้น นอกจากมาจากวิทยากรที่มีความรู้ความสามารถ และหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมแล้ว ยังจำเป็นต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมซึ่งเข้าใจหลักการบริหารงานฝึกอบรมพอที่จะสามารถวางแผนและดำเนินงานธุรการทั้งหมดในช่วง ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการดำเนินการฝึกอบรม เจ้าหน้าที่ผู้จัดโครงการอบรมจะต้องมีบทบาทหลัก ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกให้กับวิทยากรในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ทั้งในด้านสถานที่ โสตทัศนูปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ ยานพาหนะ การเงิน ฯลฯ และในขณะเดียวกันยังต้องดำเนินงานในฐานะผู้อำนวยการ โครงการ ทำหน้าที่ควบคุมให้การฝึกอบรมดำเนินไปตามกำหนดการ จัดให้มีการกิจกรรมละลายพฤติกรรมและกิจกรรมกลุ่มต่าง ๆ ในระหว่างผู้เข้าอบรมได้เป็นอย่างดี มิฉะนั้น อาจไม่สามารถทำให้การฝึกอบรมดำเนินไปตามที่ระบุไว้ในโครงการอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุประสิทธิผลเท่าที่ควร

5. การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม ในขั้นตอนของการกำหนดโครงการฝึกอบรม ผู้รับผิดชอบจะต้องคำนึง ถึงการประเมินผลการอบรมไว้ด้วยว่า จะดำเนินการประเมินด้วยวิธีการใดบ้าง โดยใช้เครื่องมืออะไร และจะดำเนินการติดตามผลการฝึกอบรมหรือไม่เมื่อใด ทั้งนี้ เพราะเมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงแล้ว ผู้รับผิดชอบโครงการควรจะต้อง ทำการสรุปประเมินผลการฝึกอบรมและจัดทำรายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชาได้พิจารณาถึงผลของการฝึกอบรม ส่วนผู้รับผิดชอบโครงการ โครงการเองก็ต้องนำผลการประเมินโครงการฝึกอบรมทั้งหมดมาเป็นข้อมูลย้อนกลับใช้พิจารณาประกอบในการจัดฝึกอบรมหลักสูตรเช่นเดียวกันในครั้ง/รุ่นถัดไปในขั้นตอนของการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมว่า ควรจะต้องมีการพัฒนา หรือปรับปรุงหลักสูตรหรือการดำเนินการในการบริหารงานฝึกอบรมอย่างไรบ้าง เพื่อจะทำให้การฝึกอบรมเกิดสัมฤทธิ์ผลตรงตาม วัตถุประสงค์ ของโครงการเพิ่มขึ้น

2.4.2 การพัฒนา

การพัฒนาเป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในงานที่ปฏิบัติอยู่แล้วให้ดีขึ้น การพัฒนาเกิดขึ้นได้จากการที่บุคลากรในองค์กรพัฒนาตนเอง หรือได้รับการพัฒนาโดยองค์กร

ทั้งนี้รูปแบบการพัฒนา อาจกระทำได้หลายแนวทางขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม ความเหมาะสมขององค์กร และของแต่ละบุคคล (จุฬารัตน์ คำวงศ์ปิ่น, 2551) ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรเพราะบุคลากรเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่ช่วยผลักดันงานในองค์กรให้สามารถดำเนินภารกิจต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (สุพิชญา ฤทธิรักษาม, 2554) ดังนั้น องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจึงมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรเพื่อเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อให้สามารถขับเคลื่อนและพัฒนาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งแนวทางการพัฒนาบุคลากรจะขอกล่าวพอสังเขป ดังนี้

1) การพัฒนาบุคลากรเชิงระบบ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2547, น. 22) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการพัฒนาบุคลากรที่สำคัญ คือ ให้บุคลากรทำงานได้ ทำงานดี ทำงานเก่ง และสามารถทำงานแทนกันได้ เป็นการเพิ่มคุณค่าของบุคคล และเพิ่มความก้าวหน้าในอาชีพ ทั้งนี้ แนวคิดการพัฒนาบุคลากรอาจเป็นการพัฒนาบุคลากรเชิงระบบ ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วนหลัก ได้แก่ ส่วนที่เป็นปัจจัยนำเข้า (Input) ซึ่งได้แก่ ความพร้อมของทรัพยากรต่าง ๆ เช่นงบประมาณ บุคคล วัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนนโยบายและแนวคิดในการบริหารงานการพัฒนาบุคลากร วิธีการที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร รวมถึง เทคโนโลยี ส่วนที่เป็นกระบวนการ (Process) หรือกระบวนการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ การฝึกอบรม การสัมมนา การประชุมเชิงปฏิบัติการ หรือการดำเนินการพัฒนาบุคลากรในลักษณะอื่น ๆ เช่น การมอบหมายงาน การหมุนเวียนหน้าที่การงาน เป็นต้น และส่วนที่เป็นผลลัพธ์ (Outputs) ได้แก่ บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาแล้ว รวมทั้งข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ที่ส่งผลกระทบ และเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อใช้สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาต่อไป แนวคิดเชิงระบบนี้ มีประเด็นที่สำคัญ คือ ถ้าต้องการผลลัพธ์ที่มีคุณภาพ องค์กรก็ต้องมีปัจจัยนำเข้าที่สมบูรณ์ มีคุณภาพใส่เข้าไปในระบบและดูแลให้กระบวนการพัฒนาบุคลากรมีประสิทธิภาพ

2) การพัฒนาบุคลากรด้วยแนวคิดชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ

แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบการทำงานเป็นทีมในลักษณะของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community หรือ PLC) มีเป้าหมายเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมในการทำงาน และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ผลสัมฤทธิ์เป็นรายบุคคลอย่างเท่าเทียมกันและส่งผลกระทบเชิงบวกให้กับองค์กรต่อไป ดังเช่น Hord (2007 อ้างถึงในรัตนา ดวงแก้ว, 2559) กล่าวว่า PLC เป็นหลักการที่ใช้ได้ทั่วไปที่เกี่ยวกับการทำงานร่วมมือร่วมใจเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันในหัวข้อหรือปัญหาที่ชุมชนเห็นสำคัญ เพราะเมื่อพวกเขาทำงานร่วมกัน ก็จะแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันซึ่งจะช่วยให้การขับเคลื่อนสู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงานนั้นมีความก้าวหน้า

ในการพัฒนาบุคลากรด้วยรูปแบบ PLC จำเป็นต้องเข้าใจเกี่ยวกับองค์ประกอบของ PLC ตามแนวคิดของ Hord (2007 อ้างถึงในรัตนา ดวงแก้ว, 2559) ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- ความเชื่อ ค่านิยม และวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Beliefs Values and Vision)
- ความเป็นผู้นำแบบให้การสนับสนุนและแบ่งปัน (Shared and Supportive Leadership)
- การเรียนรู้ร่วมกันและการประยุกต์ใช้ (Collective Learning and its Application)
- เงื่อนไขการสนับสนุน (Supportive Conditions)
- การแบ่งปันบทเรียนส่วนบุคคล (Shared Personal Practice)

1. ความเชื่อ ค่านิยม และวิสัยทัศน์ร่วม

ความเชื่อและค่านิยมเป็นความรู้สึกลึกซึ้งนึกคิดของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลนั้น ไม่ว่าจะทำงานที่ไหนหรือพยายามทำอะไรอยู่ ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารการศึกษาจึงต้องสร้างวิสัยทัศน์ที่ต้องอาศัยการทำงานร่วมกันของสมาชิกในองค์กร ซึ่งก็คือ วิสัยทัศน์ร่วมกัน หรือ shared vision ซึ่งเป็นภาพในความคิดของสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับสมาชิกในองค์กร ในขณะที่วางแผนการทำงานร่วมกัน และเป็นภาพที่นำไปสู่การดำเนินกิจกรรมขององค์กร ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรจึงต้องมีบทบาทในการสื่อสารวิสัยทัศน์ขององค์กรกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทุกฝ่ายได้ตระหนักถึงความสำคัญและมีความมุ่งมั่นกับวิสัยทัศน์ พร้อมทั้งเผยแพร่ให้กับชุมชนได้เห็นกันอย่างทั่วถึงว่า องค์กรกำหนดเป้าหมายขององค์กรอย่างไร

2. ความเป็นผู้นำแบบให้การสนับสนุนและแบ่งปัน

การเปลี่ยนแปลงในองค์กรจะเกิดขึ้นได้ผู้บริหารจะต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งเป็นตัวหลักขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง ในกรณีของ PLC ผู้บริหารองค์กรต้องพัฒนาให้สมาชิกในองค์กรเชื่อและยอมรับว่าพวกเขามีความสามารถและองค์กรจะได้รับประโยชน์จากการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของสมาชิกในองค์กร แต่การที่จะทำให้สภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมแบบกัลยาณมิตรเช่นนี้เกิดขึ้นได้ ต้องอาศัยการพูดคุยของสมาชิกในองค์กรเกี่ยวกับสิ่งที่พวกเขาได้ปฏิบัติ มีการแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ สังเกตซึ่งกันและกัน และช่วยเหลือกันเพื่อให้เพื่อนร่วมทีมประสบความสำเร็จ

3. การเรียนรู้ร่วมกันและการประยุกต์ใช้

ความเป็น PLC จะเห็นได้จากการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม โดยสมาชิกในองค์กรจากทุกกลุ่มงานมาร่วมกันทำงานแบบร่วมมือร่วมใจกัน ร่วมกันศึกษาปัญหาและค้นคว้าหาคำตอบแบบสืบเสาะหาความรู้ (inquiry method) ซึ่งจะต้องมีการสะท้อนกลับและการอภิปรายที่มุ่งเน้นไปที่การยกระดับคุณภาพขององค์กร ด้วยเหตุนี้ สมาชิกในทีมจึงต้องมีการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ยกตัวอย่างเช่น สมาชิกในองค์กรอาจจะเริ่มต้นด้วยการตรวจสอบข้อมูลประสิทธิผลขององค์กรในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดีขององค์กร พร้อมทั้งอภิปรายเพื่อประเมินความสำเร็จหรือปัญหาขององค์กรด้านการบริการที่ดี หลังจากนั้น สมาชิกในทีมร่วมกันค้นหาและระบุมวลวิธีที่จะใช้แก้ไขปัญหาคำให้การให้บริการที่ดี โดยสมาชิกในทีมอาจแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการให้บริการที่ดีหรือไม่ดี เพื่อช่วยให้เพื่อนร่วมงานตัดสินใจในการนำไปปฏิบัติ และหลังจากที่เพื่อนร่วมงานได้นำสิ่งที่เรียนรู้ไปสู่การปฏิบัติแล้ว สมาชิกในทีมก็จะกลับมาประชุมร่วมกันอีกครั้งเพื่อร่วมกันสะท้อนกลับ อภิปราย และประเมินการให้บริการที่ดีแก่ผู้มารับบริการ ขั้นตอนดังกล่าวนี้เรียกว่า เป็นการเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

4. เงื่อนไขการสนับสนุน

ในการดำเนินการ PLC อย่างมีประสิทธิภาพ มีเงื่อนไขการสนับสนุนที่จำเป็นอยู่สองประเภทที่ผู้บริหารการศึกษาพึงตระหนัก ได้แก่ (1) ปัจจัยเชิงกายภาพและโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ความพร้อมด้านทรัพยากรที่จำเป็น เวลา และ โครงสร้างขององค์กรที่เอื้อต่อการทำงานร่วมกันของของสมาชิกในทีม และนโยบายที่เอื้อให้บุคลากรทำงานอย่างอิสระ การส่งเสริมการสื่อสารแบบสองทาง การจัดการเวลาและสถานที่เพื่อให้การประชุมร่วมกันมีประสิทธิภาพ และ(2) ปัจจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์และความสามารถของมนุษย์ ได้แก่ ความไว้วางใจระหว่างสมาชิก เพราะความไว้วางใจเป็นพื้นฐานสำหรับการให้และการรับข้อเสนอแนะในการส่งข้อมูลย้อนกลับเพื่อการปรับปรุงและแก้ไขการทำงาน การสร้างความไว้วางใจจึงต้องใช้เวลามากและต้องอาศัยกิจกรรมที่เหมาะสมที่จะช่วยให้สมาชิกในทีมเกิดความน่าเชื่อถือเพื่อนร่วมงานและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง แนวทางที่ผู้บริหารสามารถสร้างความสัมพันธ์แบบกัลยาณมิตรให้เกิดขึ้นในระหว่างบุคลากรในองค์กร อาทิ การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาสมรรถนะของตนทางวิชาชีพ จัดกิจกรรมสังสรรค์เพื่อช่วยให้สมาชิกรู้จักกันเป็นส่วนตัวมากขึ้น และสร้างบรรยากาศที่ดูแลใส่ใจซึ่งกันและกันในองค์กร เป็นต้น

5. การแบ่งปันบทเรียนส่วนบุคคล

ตามแนวปฏิบัติของ PLC การตรวจสอบการทำงานของเพื่อนร่วมงานไม่ถือว่าเป็นการประเมินการทำงานของเพื่อนร่วมงานแต่เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อน

โดยสมาชิกในทีม PLC ช่วยกันแนะนำวิธีการทำงานใหม่ๆ พร้อมช่วยให้ข้อมูลย้อนกลับ นั่นหมายถึงสมาชิกในทีมต้องเคารพและไว้วางใจซึ่งกันและกันและแบ่งปันประสบการณ์ซึ่งกันและกัน

2.4.3 การศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 4 ได้บัญญัติไว้ว่า “การศึกษา” เป็นกระบวนการเรียนรู้เพื่อความเจริญงอกงามของบุคคลและสังคม การถ่ายทอดความรู้ การฝึก การอบรม การสืบสานทางวัฒนธรรม การสร้างสรรค์จรรโลง ความก้าวหน้าทางวิชาการ การสร้างองค์ความรู้ขึ้นเกิดจากการจัดสภาพแวดล้อม สังคม การเรียนรู้ และปัจจัยเกื้อหนุนให้บุคคลเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (อ้างถึงใน จุฬารัตน์ คำวงศ์ปีน 2551, น. 58) อธิบายถึงการศึกษาว่าประกอบด้วย 3 รูปแบบ คือ

1. การศึกษาในระบบ (Formal education) เป็นการศึกษาที่จัดอย่างเป็นระเบียบแบบแผน มีหลักสูตรที่แน่นอนชัดเจน การเรียนการสอนมีขั้นตอนที่แน่ชัด มีชั้นเรียน มีการประเมินผล และที่สำคัญก็คือ การมีสถาบันหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการเรียนการสอน เช่น การเรียนการสอนในสถานศึกษาต่าง ๆ ตามที่นักศึกษาเคยผ่านมา เป็นต้น ในกรณีที่ต้องก่อความต้องการใช้วิธีการนี้ในการพัฒนาบุคลากรก็สามารถทำได้โดยการส่งบุคลากรไปศึกษายังสถานศึกษาตามความต้องการของหน่วยงาน หรือการประสานงานร่วมมือกับสถาบันที่จัดการศึกษามาให้บริการกับบุคลากรถึงในองค์กร เช่น การศึกษานอกโรงเรียน เป็นต้น หรือองค์การอาจจะพัฒนาหลักสูตรขึ้นแล้วให้บุคลากรศึกษาอบรมตามหลักสูตรที่กำหนด การศึกษาในระบบมีความสำคัญต่อบุคลากรในหลายด้านด้วยกัน เช่น การเพิ่มพูนคุณภาพชีวิตมนุษย์ทำให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นปัจจัยสำคัญต่อการไปสู่ตำแหน่งที่สำคัญขององค์กรและทำให้องค์กรไม่ขาดแคลนผู้นำ เกิดความรู้ความชำนาญ

2. การศึกษานอกระบบ (Non-formal education) เป็นการศึกษาตลอดชีพไม่จำกัดอายุและวิชาที่จะต้องศึกษาผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตัวเอง เช่น การศึกษาระบบทางไกล เป็นต้น ซึ่งอาจจะมีผู้สอนก็ได้ในบางครั้ง ในส่วนนี้หมายถึง การศึกษาของบุคลากรนอกเหนือจากที่หน่วยงานจัดการพัฒนาหลักสูตรให้ โดยเป็นการศึกษาเพิ่มเติมของบุคลากรในระดับการศึกษาที่สูงขึ้นกว่าเดิม หรือเป็นหลักสูตรระยะสั้น 1 ปี ของมหาวิทยาลัยต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ในสายงาน นำมาปรับใช้ในการทำงานให้องค์กรมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. การศึกษาตามอัชฌาศัย (Informal education) เป็นการศึกษาที่เกิดจากความสมัครใจจากสภาพแวดล้อมทั่วไป ซึ่งเราสามารถเรียนรู้จากประสบการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นรอบตัวได้ตลอดเวลา เช่น โดยการอ่านหนังสือพิมพ์ การฟังวิทยุกระจายเสียง การชมรายการ

โทรทัศน์ การสนทนากับเพื่อน การเรียนรู้จากเหตุการณ์ที่ปรากฏขึ้นในชีวิตประจำวัน เป็นต้น การศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองนับเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งของบุคลากร เนื่องจากจะทำให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องแล้วยังสามารถปรับเปลี่ยนการทำงานได้ในหลายรูปแบบ มีการยอมรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรได้เสมอ เพราะการพัฒนาความรู้ก็เหมือนกับการพัฒนารูปแบบความคิด ซึ่งในการทำงานภายใต้องค์กรที่รวมกลุ่มคนที่ทำงานอยู่มากมายจำเป็นต้องใช้ทั้งความรู้ทักษะมาใช้ในการแก้ปัญหาเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ อีกทั้งในปัจจุบันโดยเฉพาะหน่วยงานองค์กรภาครัฐได้มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่นานแล้วและบุคลากรยุคใหม่ที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงาน ดังนั้นบุคลากรควรที่จะช่วยกันศึกษาและให้ความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อกัน บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่นานแล้วย่อมมีประสบการณ์มากมาย ส่วนบุคลากรยุคใหม่แน่นอนว่าต้องก้าวทันเทคโนโลยี ซึ่งบุคลากรที่เข้ามาทำงานใหม่นั้นควรที่จะเรียนรู้ในงานทุกด้าน หากความรอบรู้ให้กับตนเองไม่เกี่ยงงาน ดังนี้ถึงจะเรียกได้ว่าเป็นการศึกษาตามอรรถศาสตร์ที่บุคลากรสามารถที่จะพัฒนาตนเองโดยการศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง หรือการถ่ายทอดจากบุคคลอื่นๆ ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน

จากที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่า การศึกษาเป็นกิจกรรมที่มีความมุ่งหมายในการสร้างความรู้ความชำนาญ ค่านิยมทางศีลธรรม และความเข้าใจที่มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เพราะ เพื่อให้ผู้รับการศึกษาสามารถใช้ชีวิตอยู่ และทำประโยชน์แก่สังคมได้ แต่สำหรับผู้ปฏิบัติงานอยู่แล้ว การศึกษาก็จะหมายถึง กิจกรรมการพัฒนาที่ได้กำหนดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร นอกเหนือจากการเน้นเฉพาะงานที่กำลังทำอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้น องค์กรควรที่จะมีการพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดหลักสูตรเพิ่มเติม ให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร และวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ซึ่งนอกเหนือจากกิจกรรมที่องค์กรจัดให้แล้ว บุคลากรควรที่จะศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองอยู่เสมออย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะให้องค์กรมีการพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สำหรับการบริหารจัดการองค์กรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรนั้น ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาระบบบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้กระบวนการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ ภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและการทำงาน โดยมีแนวทางการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระบบ, 2559) ดังนี้

1. จัดกิจกรรมสร้างความรู้ ความเข้าใจ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การสำรวจความต้องการความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

2. กำหนดแนวทาง กลไกการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลเพื่อให้ได้เป็นคนดีและเก่งอย่างเหมาะสม
3. ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีจิตสำนึก ความรับผิดชอบ มีคุณธรรม และจริยธรรม
4. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของสถานศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
5. พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในทุกระดับอย่างเสมอภาคและต่อเนื่อง สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
6. จัดให้มีระบบการประเมินคุณภาพงานเชิงประจักษ์ การสร้างขวัญ กำลังใจอย่างเหมาะสมเป็นที่ยอมรับ
7. ปรับปรุงพัฒนาสภาพแวดล้อม พื้นที่บริการ วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานและให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ในส่วนของการนำแผนพัฒนาไปสู่การปฏิบัตินั้น สำนักงานเขตพื้นที่ได้จัดทำโครงการพัฒนาบุคลากรประจำปีทุก ๆ ปี อย่างต่อเนื่อง คือโครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ และการศึกษาดูงาน เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาสมรรถนะหลักในด้านการบริการที่ดี และสามารถดึงศักยภาพของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และมีวิสัยทัศน์กว้างไกล อีกทั้งยังส่งเสริมความสามัคคีในหมู่คณะ จึงจะเห็นได้ว่าผู้นาองค์กรได้ตระหนักและเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรด้านการให้บริการที่ดีอย่างต่อเนื่อง เพราะในปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงองค์กร จึงจำเป็นที่จะต้องได้รับการพัฒนาตลอดเวลาเพื่อให้ บุคลากรมีเจตคติ และมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ ตลอดจนตระหนักในคุณค่าของตนเอง อีกทั้งยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานที่นับว่าเป็นสวัสดิการอันดีให้แก่บุคลากรในองค์กร

3. การบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

3.1 อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ

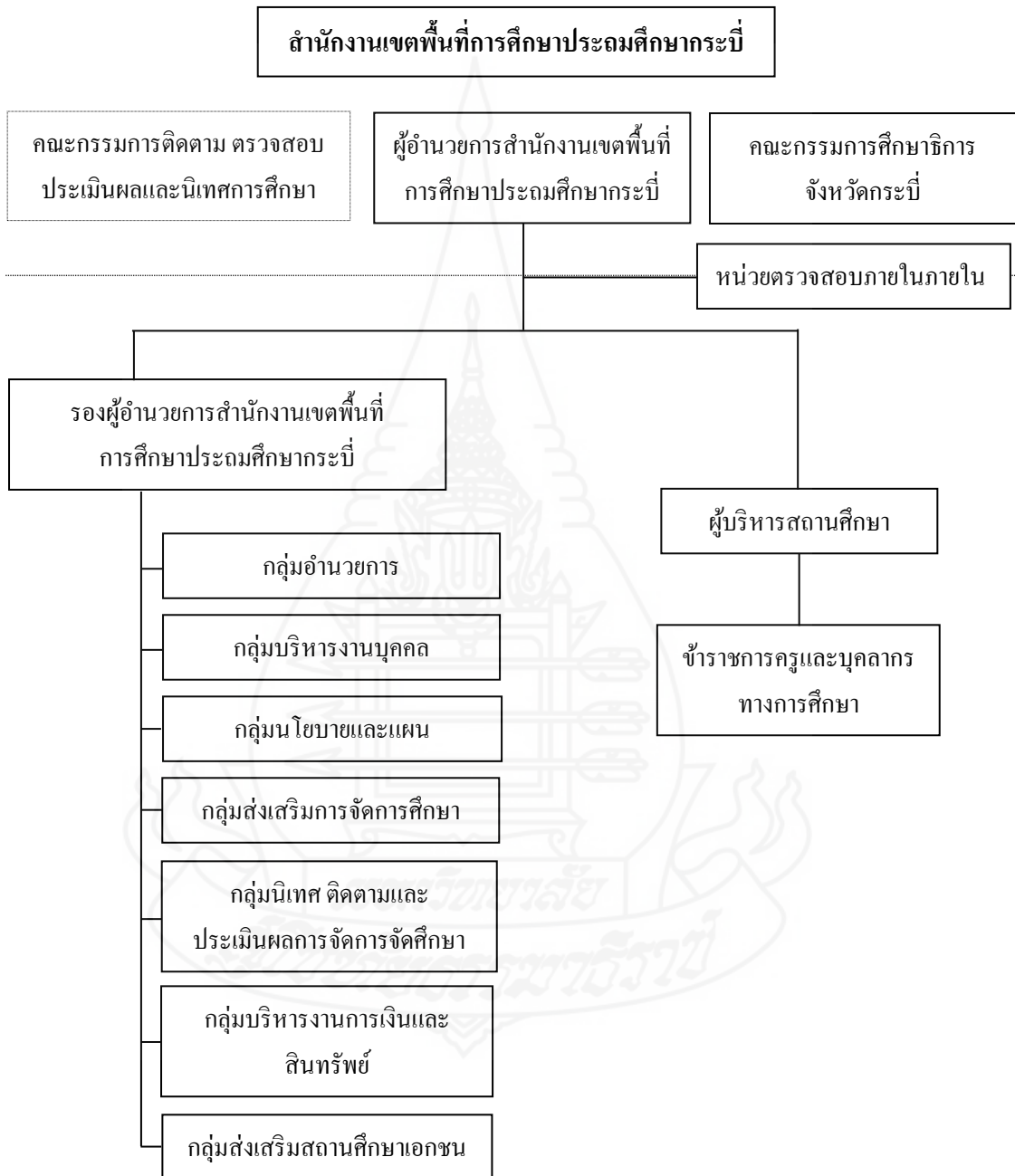
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ อยู่ภายใต้สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นเมื่อได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 โดยมีอำนาจหน้าที่ ตามข้อ 6 ของกฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษา พ.ศ.2546 ข้อ 6 ที่ระบุไว้ว่า “ในการระบุนำหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการไว้ในประกาศกระทรวงตามมาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 ให้ระบุนำหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น
2. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งการจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ รวมทั้งกำกับตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
4. กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา
5. ศึกษาวิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุน การจัดการและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
7. จัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
9. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
10. ประสาน ส่งเสริม การดำเนินงานของอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา
11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไป กับองค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของหน่วยงานโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

3.2 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

การบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่แบ่งภารกิจงานออกเป็น 7 กลุ่มงาน และ 1 หน่วยงาน ดังนี้

1. กลุ่มอำนวยการ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบบริหารองค์การ การประสานงานและให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริม ให้กลุ่มภารกิจและงานต่าง ๆ ให้สามารถบริหารจัดการและดำเนินงานตามบทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบนพื้นฐานของความถูกต้องและโปร่งใส ตลอดจนสนับสนุนและให้บริการข้อมูลข่าวสารสื่ออุปกรณ์ทางการศึกษาและทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการศึกษาแก่สถานศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาบริหารจัดการได้อย่างสะดวก คล่องตัวมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ โดยมีขอบข่ายงานและภารกิจงานด้านธุรการ งานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม งานยานพาหนะ งานการจัดระบบบริหาร และพัฒนาองค์กร การประชาสัมพันธ์ การประสานงานด้านบริหารงานทั่วไป

2. กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานบริหารงานการเงิน งานบริหารงานบัญชีงานบริหารงานพัสดุงานบริหารงานบริหารสินทรัพย์ ให้คำปรึกษาสถานศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานบริหารการเงิน งานบัญชี งานพัสดุและงานบริหารสินทรัพย์ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีขอบข่ายงานด้านการเงินและบัญชี งานบริหารพัสดุ และสินทรัพย์

3. กลุ่มบริหารงานบุคคล เป็นการบริหารงานบุคคลในเขตพื้นที่การศึกษา เน้นมาตรการจูงใจให้ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจ ของหน่วยงานโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ระบบคุณธรรมและหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้การบริหารจัดการมีความคล่องตัวเกิดความอิสระในการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติได้รับการพัฒนา มีความรู้ ความสามารถ มีขวัญกำลังใจ นำไปสู่การบริการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามหลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียน โดยมีขอบข่ายงานและภารกิจงานด้านธุรการ งานวางแผนอัตรากำลังคน สรรหาบรรจุและแต่งตั้ง งานบำเหน็จความชอบและงานทะเบียนประวัติบุคลากร งานพัฒนาบุคลากร และงานวินัยและนิติการ

4. กลุ่มนโยบายและแผนเป็นหน่วยงานที่ส่งเสริมสนับสนุนและประสานงานในเชิงนโยบายให้สถานศึกษาจัดการศึกษาเป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษาชาติมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานตามยุทธศาสตร์เป็นสำคัญ ใช้ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (SPBB) โดยเน้นความ โปร่งใส ทันสมัย ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยึดหลักการมีส่วนร่วม (Participation) การบริหารที่สนับสนุนที่ใช้ในโรงเรียนเป็นฐาน (School-Based Management) โดยมีกระบวนการวางแผนการดำเนินการตามแผนการกำกับติดตามผลอย่างเป็นระบบ โดยมีขอบข่ายงานและภารกิจงานด้านธุรการ งานข้อมูล

สารสนเทศ งานวิเคราะห์และพัฒนานโยบายทางการศึกษา งานวิเคราะห์งบประมาณ การติดตามและประเมินผล

5. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา เป็นงานที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานศึกษาในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาสามารถจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นการบูรณาการการจัดการศึกษาทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบ และตามอัธยาศัย ไปสู่การศึกษาตลอดชีพ นำแหล่งเรียนรู้ และภูมิปัญญาท้องถิ่นไปใช้ประกอบการเรียนการสอนส่งเสริมสุขภาพกาย สุขภาพจิตให้สมบูรณ์ จัดสวัสดิการ สวัสดิภาพและกองทุนเพื่อการศึกษาที่จะเป็นการช่วยเหลือผู้เรียนปกติด้วยโอกาส พิจารณ์ และมีความสามารถพิเศษ อีกทั้งส่งเสริมให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน สถาบันทางศาสนา สถานประกอบการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชนร่วมจัดการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของผู้เรียน โดยมีขอบข่ายงานและภารกิจงานด้านธุรการ งานส่งเสริมคุณภาพการจัดการศึกษา งานส่งเสริมกิจการนักเรียน งานส่งเสริมสวัสดิการ และงานส่งเสริมกิจกรรมพิเศษต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา

6. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาเป็นกลุ่มงานดำเนินการเกี่ยวกับการนิเทศการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการศึกษา เพื่อให้สถานศึกษามีความเข้มแข็งในการบริหารและการจัดการเรียนการสอนได้อย่างมีคุณภาพได้มาตรฐานเท่าเทียมกัน โดยยึดโรงเรียนเป็นฐานส่งผลให้ผู้เรียนทั้งในระบบนอกระบบและตามอัธยาศัยเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการศึกษามีขอบข่ายภารกิจคือโดยมีขอบข่ายงานและภารกิจงานด้านธุรการ งานด้านการพัฒนาหลักสูตร การศึกษาขั้นพื้นฐาน การวัดและประเมินผลการศึกษา ส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา การนิเทศ ติดตามและประเมินระบบบริหารและการจัดการศึกษางานส่งเสริมพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

7. กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชนเป็นกลุ่มงานที่ ส่งเสริม สนับสนุนและประสานงานให้สถานศึกษาเอกชนจัดการศึกษาได้ตามศักยภาพเป็นไปตามนโยบายและมาตรฐานการศึกษาของรัฐ มีบทบาทสำคัญต่อการศึกษาชาติในการแบ่งเบาภาระการจัดการศึกษาของรัฐในการจัดการศึกษาทุกระดับทุกประเภทการศึกษา ให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาการ เป็นการสร้างกลยุทธ์ใหม่ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคล สังคมไทย สามารถยกระดับความรู้ความสามารถของคนไทยให้ทัดเทียมกับนานาชาติและเป็นที่ยอมรับในระดับสากลเพื่อประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการศึกษานานาชาติในภูมิภาคเอเชีย มีขอบข่ายงานด้านการส่งเสริม

ข้อมูลสารสนเทศ การดำเนินการเปลี่ยนแปลงสถานศึกษา งานบริหารงานบุคคล ส่งเสริมด้านการอุดหนุนกองทุนสวัสดิการ ของโรงเรียนเอกชนในสังกัด

8. หน่วยตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานควบคุมภายในของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นเครื่องมือของผู้บริหารในการส่งสัญญาณเตือนความเสี่ยงที่ทำให้หน่วยงานปฏิบัติไม่บรรลุเป้าหมายการตรวจสอบภายในที่เพียงพอมีการสอบทานที่ดี สามารถที่จะทำให้การใช้ทรัพย์สินของทางราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลประหยัดและโปร่งใส ขอบข่ายภารกิจงาน ได้แก่ งานธุรการ งานตรวจสอบการเงินและบัญชี ตรวจสอบการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

3.3 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

ปีการศึกษา 2558 (ข้อมูล 10 มิถุนายน 2558) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ มีข้อมูลเชิงปริมาณด้านโครงสร้างเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ในปัจจุบัน สรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 2.2 ข้อมูลสรุปในภาพรวม

ที่	รายการ	จำนวน		
1.	หน่วยงานในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่			
1.1	ส่วนราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่	7 กลุ่ม		1 หน่วย
1.2	โรงเรียน	257 โรงเรียน		3 สาขา
	โรงเรียนของรัฐ	216 โรงเรียน		3 สาขา
	โรงเรียนของเอกชน	41 โรงเรียน		- สาขา
2.	ขนาดโรงเรียนในสังกัด	รัฐบาล	เอกชน	รวม
	- ขนาดที่ 1 (นักเรียน 120 คนลงมา)	95	7	102
	- ขนาดที่ 2 (นักเรียน 121 – 200 คน)	61	5	66
	- ขนาดที่ 3 (นักเรียน 201 – 300 คน)	29	9	38
	- ขนาดที่ 4 (นักเรียน 301 – 499 คน)	23	4	27
	- ขนาดที่ 5 (นักเรียน 500 – 1499 คน)	10	13	23
	- ขนาดที่ 6 (นักเรียน 1500 – 2499 คน)	1	2	3
	- ขนาดที่ 7 (นักเรียน 2,500 คนขึ้นไป)	-	1	1
	รวม	219	41	260

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ที่	รายการ	จำนวน	ร้อยละ
3.	การเกณฑ์เด็กเข้าเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1	จำนวน	ร้อยละ
	จำนวนประชากรวัยเรียนที่เกิดปี พ.ศ 2550	8,507	
	เข้าเรียนในสังกัด	7,712	90.65
	เข้าเรียนต่างสังกัด	795	9.35
	เรียนชั้นอื่นในสังกัด	-	
	รวมทั้งหมด	8,507	100
4.	บุคลากร		
	1.ข้าราชการครูในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่	8	
	2. บุคลากรทางการศึกษาอื่น	15	
	2.1 ศึกษานิเทศก์	61	
	2.2 ข้าราชการพลเรือน		
	3. ผู้บริหารสถานศึกษา	216	
	3.1 ผู้อำนวยการสถานศึกษา	31	
	3.2 รองผู้อำนวยการสถานศึกษา	2,147	
	4. ข้าราชการครูปฏิบัติการสอน	75	
	5. พนักงานราชการ		
	6. ลูกจ้างประจำ	11	
	6.1 ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากระบี่	114	
	6.2 ในสถานศึกษา	4	
	7. ลูกจ้างชั่วคราวในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากระบี่	70	
	8. ลูกจ้างชั่วคราว (ครู)	57	
	9. นักการภารโรงชั่วคราว		
	รวมบุคลากรทั้งหมด	2,809	

ที่มา: กลุ่มบริหารงานบุคคล สพป.กระบี่ ข้อมูลบุคลากร ณ วันที่ 4 กันยายน 2558

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บุญเดือน เกษศรี (2553) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี ผลการวิจัยพบว่า การจัดดำเนินการพัฒนาบุคลากรมีปัญหาด้านงบประมาณคือจัดสรรงบประมาณไว้น้อย การพัฒนาบุคลากรจึงไม่มีความต่อเนื่อง ส่วนด้านความต้องการในการพัฒนา พบว่า ส่วนมากต้องการพัฒนาบุคลากรด้านการฝึกอบรม รองลงมาต้องการศึกษาต่อและการศึกษาดูงานนอกสถานที่ ด้านเนื้อหาการต้องการพัฒนา คือ ด้านระเบียบ กฎหมาย การบริหารงานบุคคล มีกระบวนการพัฒนา คือการวางแผน การปฏิบัติตามแผน การติดตามและประเมินผล แต่บางขั้นตอนไม่ครบถ้วนตามหลักการพัฒนา

สุภามาศ แก้วดวงดี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเขียด อำเภอชุมแพ จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษพบว่า การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรต้องคำนึงถึงความต้องการของบุคลากรในองค์กรเป็นสำคัญ โดยกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรคือ การพัฒนาคณะผู้บริหาร สภาพองค์การบริหารส่วนตำบล การพัฒนาความชำนาญการ (บุคลากรสายปฏิบัติ) บุคลากรบรรจุใหม่ และบุคลากรที่เปลี่ยนสายงาน ซึ่งมีหลักสูตรและวิธีการพัฒนาตามความจำเป็นและเหมาะสม ได้แก่ การพัฒนาโดยการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนาในงาน มุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะ เพื่อให้เกิดความรู้ในการปฏิบัติงาน ทักษะเฉพาะงานในตำแหน่งการบริหาร รวมทั้งมีทักษะในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีทัศนคติที่ดีในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุพันธกิจและเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

บุญหนัก กุละวงศา (2554) ได้ศึกษายุทธศาสตร์พัฒนาการบริการด้านสุขภาพเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาในภาพรวมด้านการบริการ คือ ขั้นตอนในการให้บริการไม่ชัดเจน การบริการล่าช้าและเกิดการลัดคิว สภาพปัญหาด้านกายภาพไม่มีเครื่องกระจายเสียงเก้าอี้ไม่เพียงพอ ไม่มีน้ำดื่ม โทรทัศน์ เอกสารสิ่งพิมพ์ วารสารเพื่อให้บริการ ห้องน้ำห้องส้วม ไม่สะอาด สำหรับสภาพปัญหาด้านบุคลากร คือ มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ไม่มี ความกระตือรือร้นในการบริการ พูดยาไม่สุภาพ สำหรับความต้องการในภาพรวมด้านการบริการ ควรจัดระบบในการให้บริการมีความยุติธรรมและการให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น ด้านกายภาพ ควรเพิ่มเก้าอี้ให้มากขึ้น มีน้ำดื่ม ให้บริการผู้มารับบริการ มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ วารสาร แผ่นพับ และจัดสถานที่ให้สวยงาม ด้านบุคลากรควรมีการจัดฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น 2) ยุทธศาสตร์การพัฒนาการให้บริการด้านสุขภาพ ประกอบด้วยการอบรมเชิงปฏิบัติการ การประชุมกลุ่มย่อย กิจกรรม 5 ส และการศึกษา

คูงาน 3) ความพึงพอใจของผู้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก ก่อนการพัฒนา ผู้บริการมีความพึงพอใจในการบริการทั้ง 5 ฝ่ายงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ภายหลังจากการพัฒนามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความพึงพอใจของผู้บริการแผนกผู้ป่วย ก่อนการพัฒนาผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการบริการทั้ง 3 ด้าน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ภายหลังจากการพัฒนามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุพิชญา ฤทธิรักษา (2554) ได้ศึกษาความต้องการและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ผลการศึกษาพบว่า พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการพัฒนาทุกสมรรถนะอยู่ในระดับมาก สมรรถนะที่บุคลากรต้องการพัฒนามากที่สุดได้แก่ สมรรถนะด้านการงานเป็นทีม ในสาระความรู้การพัฒนาทีมสู่ความเป็นเลิศ ส่วนรูปแบบที่ต้องการพัฒนามากที่สุดได้แก่ การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาได้แก่ รูปแบบศึกษาคูงาน รูปแบบที่ต้องการพัฒนาน้อยที่สุดคือ หมุนเวียนงาน สำหรับรูปแบบที่ต้องการพัฒนาเป็นลำดับแรกคือ ศึกษาคูงาน และช่วงเวลาที่เหมาะสมในการพัฒนาคือ หลังสิ้นปีงบประมาณ

สำหรับแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงรายเขต 3 จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ได้แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากร ดังนี้ ในด้านนโยบาย ควรมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากร โดยกำหนดแผนงาน โครงการที่เน้นการทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรในแต่ละกลุ่มงาน และในด้านการปฏิบัติ ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำหรือสอนงาน บันทึกการพัฒนาบุคลากร ให้ทำกิจกรรมกลุ่มร่วมกัน จัดหาเทคโนโลยีที่ทันสมัย บันทึกการพัฒนาบุคลากร จัดสรรงบประมาณในการพัฒนาเพิ่ม เสริมขวัญกำลังใจในความก้าวหน้าในอาชีพ

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษาและอาชีพ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความ พึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการ

ให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการพบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ฉัฐพงศ์ ภูซุม (2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผลการศึกษา พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนให้บริการและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) คุณภาพการให้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่และอายุ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการภาพรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และ 5) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 กับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครู ทั้งโดยรวมและรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่ความสัมพันธ์กันสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง กับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความสัมพันธ์ ซึ่งมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และด้านที่มีความสัมพันธ์กันต่ำสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาการให้บริการที่ดี ตามการรับรู้ของสถานศึกษาและแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับหัวข้อดังนี้

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

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ สถานศึกษาระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จำนวน 215 โรงเรียน และข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จำนวน 62 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานศึกษาระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จำนวน 140 โรงเรียน ซึ่งได้มาจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970 อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2547) โดยผู้ให้ ข้อมูลของสถานศึกษาแต่ละแห่งด้วยแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 1 คน และครู จำนวน 2 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 420 คน สำหรับการสนทนากลุ่มได้เลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง เป็น ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จำนวนทั้งสิ้น 11 คน ได้แก่ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 5 คน ผู้อำนวยการกลุ่ม จำนวน 6 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา มี 2 ฉบับได้แก่ 1) แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี และ 2) แนวคำถามในการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เกี่ยวกับ

แนวทางการพัฒนาข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดี

2.1.1 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีของข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ซึ่งมีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสถานศึกษา สังกัดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ และปริมาณการได้รับบริการทางการศึกษาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ โดยเป็นลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีของข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ตามการรับรู้ของผู้บริหารสถานศึกษาและครู ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำนวน 6 ข้อ 2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว จำนวน 6 ข้อ 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำนวน 7 ข้อ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำนวน 5 ข้อ และ 5) ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า จำนวน 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น จำนวน 29 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ชนิด 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

2.1.2 แนวคำถามในการสนทนากลุ่ม ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดี โดยมีประเด็นคำถามดังต่อไปนี้

1) การสร้างองค์กรแห่งการบริการที่ดีสมควรเริ่มต้นจากปัจจัยสำคัญอะไรบ้าง

2) ปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการของผู้ให้บริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

3) แนวทางการพัฒนาข้าราชการให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดีได้อย่างไร
อย่างยั่งยืนควรทำอย่างไร

4) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาการประถมศึกษากระบี่ควรกำหนด
แนวทางการประเมินผลการให้บริการที่ดีอย่างไร

5) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ควรกำหนดแนวทาง
การประเมินผลการให้บริการที่ดีอย่างไร

2.2 การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

2.2.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริการที่ดี โดยเฉพาะหลักการและแนวทางการให้บริการที่ดีของมิลเล็ท (Millet 1954 อ้างถึงใน กระทรวง ยุติธรรม, 2543, น.12) เพื่อใช้ในการกำหนดกรอบความคิด นิยามศัพท์เฉพาะและการกำหนดเนื้อหาของแบบสอบถาม

2.2.2 สร้างข้อคำถามเป็นรายชื่อและจัดเรียงรวมเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุม
ตัวแปรที่ศึกษาคือ การให้บริการที่ดี ทั้ง 5 ด้าน ตามกรอบแนวคิดการวิจัย

2.2.4 นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้า
อิสระเพื่อพิจารณาตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของภาษาแล้วทำการ
ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วน

2.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงและผ่านการเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา
แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน (ดูรายชื่อในภาคผนวก ก) พิจารณาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา
(Content Validity) ทั้งด้านความถูกต้อง ความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และความสอดคล้องระหว่าง
นิยามตัวแปรที่มุ่งศึกษาและข้อกระทงคำถามที่ใช้วัดตัวแปร โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง
(Index of Item Objective Congruence: IOC) ทั้งนี้กำหนดเกณฑ์คัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่า IOC
มากกว่า 0.50 ซึ่งพบว่า แบบสอบถามฉบับนี้มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.66 -1 (ดูภาคผนวก ง)

2.2.6 นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขตามแนวทางที่ได้รับ
ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ ไปทดลองใช้กับผู้อำนวยการโรงเรียนและครูผู้สอน ในโรงเรียน
รัฐบาลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยง (Reliability) ของ
แบบสอบถาม โดยวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha
Coefficient อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น.125) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม เท่ากับ
0.97

2.2.7 นำแบบสอบถามที่ได้รับการเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขและตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง แล้วจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

2.2.8 สำหรับการสร้างแนวคำถามที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม (Focus group) ผู้วิจัยได้ร่างแนวคำถามและได้เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ก่อนนำไปใช้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามไปยังผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนที่เป็นข้าราชการในสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้

3.2 ผู้วิจัยนำหนังสือแนะนำตัวพร้อมแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง รวมทั้งรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง จากแบบสอบถามทั้งหมด 420 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาโดยเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 420 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

3.3 สำหรับการสนทนากลุ่มผู้วิจัยเก็บข้อมูลผู้ร่วมการสนทนากลุ่มซึ่งเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระดับมีจำนวนทั้งสิ้น 11 คน ได้แก่ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 5 คน ผู้อำนวยการกลุ่ม จำนวน 6 คน โดยผู้วิจัยได้นัดหมายทั้งเวลาและสถานที่ พร้อมทั้งอธิบายประเด็นที่เป็นแนวทางการสนทนากลุ่ม เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน ดำเนินการสนทนากลุ่มประมาณ 1 ชั่วโมง 30 นาที โดยเตรียม พร้อมอุปกรณ์ที่จะใช้ประกอบการสนทนากลุ่ม

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่ตามการรับรู้ของผู้บริหารสถานศึกษา และครู ใช้การค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์การแปลคะแนน (บุญชม ศรีสะอาด, 2547) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาในระดับน้อยที่สุด

4.3 การวิเคราะห์คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมการให้บริการที่ดีของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาและจัดทำความถี่ของข้อมูล

4.4 การวิเคราะห์ผลการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากระบี่ให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดีใช้การวิเคราะห์เนื้อหา และเรียบเรียงเชิงพรรณนาตามประเด็นคำถามการสนทนากลุ่ม



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย เรื่องการให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษาและแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ผู้วิจัยขอเสนอการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ตามความเห็นของสถานศึกษา

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และการได้รับการบริการทางการศึกษาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ดังแสดงไว้ในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และการได้รับการบริการทางการศึกษาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ตำแหน่ง		
1.1 ผู้บริหารสถานศึกษา	140	33.33
1.2 ครู	280	66.67
รวม	420	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา		
2.1 น้อยกว่า 1 ปี	30	7.14
2.2 1 ถึง 5 ปี	111	26.43
2.3 6 ปี ถึง 10 ปี	72	17.14
2.4 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	207	49.29
รวม	420	100.00
3. การได้รับการบริการทางการศึกษาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่		
3.1 เป็นประจำสม่ำเสมอ	122	29.04
3.2 ค่อนข้างบ่อยครั้ง	149	35.48
3.3 นานๆ ครั้ง/ไม่เคยเลย	149	35.48
รวม	420	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดมีตำแหน่งเป็นครู จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมา มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 49.29 รองลงมา มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 ถึง 5 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 26.43 มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 6 ปี ถึง 10 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 17.14 น้อยที่สุดคือ มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับการบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ค่อนข้างบ่อย จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 35.48 รองลงมา ได้รับการบริการนานๆ ครั้งหรือไม่เคยเลย จำนวน จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 ได้รับการบริการเป็นประจำสม่ำเสมอ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 29.04

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากระบี่

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว 3) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 4) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม ปรากฏ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการที่ดีของข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ในภาพรวม (n=420)

การให้บริการที่ดีของข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.83	0.70	มาก	1
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว	3.73	0.70	มาก	4
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.68	0.76	มาก	5
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.78	0.69	มาก	3
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.83	0.72	มาก	1
เฉลี่ยรวม	3.77	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.2 การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการให้บริการที่ดีของข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.72) และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.70) อยู่ในระดับสูงกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาได้แก่ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.69) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.73$, S.D.=0.70) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.68$, S.D. 0.69) อยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่นๆ

เมื่อพิจารณาการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่เป็นรายด้านผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.3-4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค จำแนกเป็นรายชื่อ (n=420)

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. ให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิและโอกาสของผู้รับบริการ	3.90	0.67	มาก	1
2. ให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับก่อนหลังโดยไม่แบ่งแยกเล่นพรรคเล่นพวก	3.75	0.85	มาก	6
3. ให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน	3.82	0.84	มาก	4
4. ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างทั่วถึง	3.82	0.83	มาก	4
5. ให้เกียรติผู้รับบริการทุกคน พุดจาไพเราะ และใช้คำพูดเชิงบวก	3.85	0.81	มาก	2
6. มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการทุกคน	3.85	0.85	มาก	2
เฉลี่ยรวม	3.83	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.70) โดยรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยสูงกว่ารายการอื่นได้แก่การให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิและโอกาสของผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.90$, S.D.=0.67) รองลงมาได้แก่การให้บริการมีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการทุกคน ($\bar{X}=3.85$, S.D.=0.85) การให้เกียรติผู้รับบริการทุกคน พุดจาไพเราะ และใช้คำพูดเชิงบวก ($\bar{X}=3.85$, S.D.=0.81) ส่วนรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยต่ำกว่ารายการอื่นคือการให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับก่อนหลังโดยไม่แบ่งแยกเล่นพรรคเล่นพวก ($\bar{X}=3.75$, S.D.=0.85)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว จำแนกเป็นรายชื่อ (n=420)

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. จัดผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.74	0.78	มาก	3
2. ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน	3.66	0.78	มาก	6
3. ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการให้บริการในช่องทางต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว	3.77	0.79	มาก	2
4. ให้บริการตามความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ	3.74	0.83	มาก	3
5. ให้บริการด้วยความพร้อมเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	3.72	0.89	มาก	5
6. ให้บริการเสร็จตามกำหนดระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้กับผู้รับบริการ	3.78	0.75	มาก	1
เฉลี่ยรวม	3.73	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$, S.D.=0.70) โดยรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยสูงกว่ารายการอื่นได้แก่การให้บริการเสร็จตามกำหนดระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้กับผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.75) รองลงมาได้แก่ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการให้บริการในช่องทางต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.79) ส่วนรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยต่ำกว่ารายการอื่นคือการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน ($\bar{X}=3.66$, S.D.=0.78)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายชื่อ (n=420)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. จัดให้บริการข้อมูลสารสนเทศอย่างเพียงพอกับความ ความต้องการของผู้รับบริการ	3.76	0.81	มาก	5
2. สรรหาข้าราชการที่ทำหน้าที่ให้บริการอย่าง เพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.80	0.77	มาก	3
3. จัดห้องประชาสัมพันธ์โดยมีเจ้าหน้าที่นั่งประจำ ห้องตลอดพร้อมให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง	3.72	0.89	มาก	7
4. จัดให้มีเอกสาร อุปกรณ์ สื่อสำหรับปฏิบัติงานมี ความพร้อมให้บริการ	3.76	0.78	มาก	6
5. จัดให้มีสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศภายใน สำนักงาน เอื้อต่อการขอเข้ารับความช่วยเหลือ หรือปรึกษา	3.80	0.77	มาก	3
6. จัดป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการทั้งภายในและ ภายนอกอาคารอย่างชัดเจน	3.81	0.84	มาก	2
7. ข้าราชการที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และบริการด้วยความถูกต้องและชัดเจน เพียงพอ	3.87	0.76	มาก	1
เฉลี่ยรวม	3.78	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.78$, S.D.=0.69) โดยรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยสูงกว่ารายการอื่นได้แก่ข้าราชการที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และบริการด้วยความถูกต้องชัดเจน เพียงพอ ($\bar{X}=3.87$, S.D.=0.76) รองลงมาได้แก่จัดป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการทั้งภายในและภายนอกอาคารอย่างชัดเจน ($\bar{X}=3.81$, S.D.=0.84) ส่วนรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยต่ำกว่ารายการอื่นคือจัดห้องประชาสัมพันธ์โดยมีเจ้าหน้าที่นั่งประจำห้องตลอดพร้อมให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.72$, S.D.=0.89)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ (n=420)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. ให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้แม้เป็นภารกิจของต่างกลุ่มงาน	3.63	0.87	มาก	4
2. มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ	3.76	0.81	มาก	2
3. จัดหาข้าราชการที่มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ	3.77	0.82	มาก	1
4. ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องให้กับผู้รับบริการ	3.69	0.81	มาก	3
5. จัดให้มีการบริการนอกเวลาราชการจนกว่างานจะแล้วเสร็จ	3.56	0.96	มาก	5
เฉลี่ยรวม	3.68	0.76	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.68$, S.D.=0.76) โดยรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยสูงกว่ารายการอื่นได้แก่ จัดหาข้าราชการที่มีประสิทธิภาพในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.82) รองลงมาได้แก่ มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ ($\bar{X}=3.76$, S.D.=0.81) ส่วนรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยต่ำกว่ารายการอื่นคือจัดให้มีการบริการนอกเวลาราชการจนกว่างานจะแล้วเสร็จ ($\bar{X} = 3.56$, S.D.=0.76)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการให้บริการที่ดีของข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนกเป็นรายชื่อ (n=420)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	อันดับที่
1. จัดให้มีบริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน	3.86	0.82	มาก	2
2. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานบริการ ผ่านสื่อออนไลน์อย่างต่อเนื่อง	3.91	0.80	มาก	1
3. ติดตามและประเมินผลการให้บริการเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง	3.80	0.81	มาก	4
4. รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก ผู้รับบริการพร้อมนำมาปรับปรุงการให้บริการ	3.72	0.84	มาก	5
5. ข้าราชการที่ให้บริการสามารถใช้เทคโนโลยี สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดการ สารสนเทศได้อย่างเป็นระบบ	3.86	0.77	มาก	2
เฉลี่ยรวม	3.83	0.72	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.72) โดยรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยสูงกว่ารายการอื่นได้แก่ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานบริการ ผ่านสื่อออนไลน์ อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=3.91$, S.D.=0.80) รองลงมา ได้แก่ ข้าราชการที่ให้บริการสามารถใช้เทคโนโลยี สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดการ สารสนเทศได้อย่างเป็นระบบ ($\bar{X}=3.86$, S.D.=0.77) ส่วนรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยต่ำกว่ารายการอื่นคือ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจาก ผู้รับบริการพร้อมนำมาปรับปรุงการให้บริการ ($\bar{X}=3.72$, S.D.=0.84)

ตารางที่ 4.8 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร ครู เรียงตามค่าความถี่

ข้อเสนอแนะ	
การบริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่	ความถี่
ด้านการบริการอย่างเสมอภาค	
1. ผู้ให้บริการควรมีการบริการที่ดีด้วยการยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ	10
2. การให้การต้อนรับอย่างดีไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการด้วยความเสมอภาค	9
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว	
1. ควรมีบริการ One Stop Service มีการบริการที่รวดเร็ว มีขั้นตอนในการติดต่อประสานงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ชัดเจน	8
2. ควรมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักเที่ยง	4
3. การประชาสัมพันธ์ควรรีบให้รวดเร็วและทั่วถึง	4
4. ควรจัดทำเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ธุรการให้ทันตามกำหนด	2
5. จัดทำผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละกลุ่มให้มีความชัดเจน	1
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	
1. จัดให้มีบริการข้อมูลทางเว็บไซต์ให้มากพอสมควร	4
2. ควรจัดสถานที่ในการบริการของฝ่ายงานต่างๆ ให้มีพื้นที่มากกว่านี้	3
3. ควรจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ	2
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	
1. มีระบบในการติดตามเอกสาร ป้องกันเอกสารสูญหาย	9
2. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ไปไหนต้องมีคนปฏิบัติหน้าที่แทน	5
3. ข้าราชการที่อยู่ต่างกลุ่มงานก็สามารถที่จะรับเรื่องและประสานงานให้แก่ผู้รับบริการได้	4
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	
1. เน้นการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย	3

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ เรียงลำดับความถี่มากไปหาน้อย ในแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านการบริการอย่างเสมอภาค ได้แก่ ผู้ให้บริการควรมีการบริการที่ดีด้วยการ ยิ้มแย้ม พูดยาไพเราะ และการให้การต้อนรับอย่างดีไม่เลือกปฏิบัติให้บริการด้วยความเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรมีบริการ One Stop Service มีขั้นตอนในการติดต่อประสานงานกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้ชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงพักกลางวัน มีการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วและทั่วถึง และจัดทำเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ธุรการให้ทันตามกำหนดและจัดทำผังลำดับขั้นตอนการให้บริการแต่ละกลุ่มให้มีความชัดเจน

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรจัดให้มีบริการข้อมูลทางเว็บไซต์ให้มากพอสมควร ควรจัดสถานที่ในการบริการของสำนักงานให้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ และควรจัดที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการให้เพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรมีระบบในการติดตามเอกสาร ป้องกันเอกสารสูญหาย กำหนดเวลาการจัดส่งเอกสารให้ชัดเจน และข้าราชการที่อยู่ต่างกลุ่มงานควรรับเรื่องและประสานงานให้แก่ผู้รับบริการได้

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรเน้นการบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดี

สำหรับการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ในวันที่ 22 กันยายน 2559 เวลา 14.30 น. ถึงเวลา. 16.00 น. ห้องนิตกร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ซึ่งมีผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่ม จำนวน 11 คน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดี ผลจากการสนทนากลุ่ม สรุปได้ 5 ประเด็นสำคัญดังนี้

3.1 ความคาดหวังสูงสุดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี

ผู้ร่วมสนทนาได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังสูงสุดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ เกี่ยวกับการให้บริการที่ดี โดยสรุปได้ดังนี้ มุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดและได้รับการบริการเกินความหวัง โดยปัจจัยที่สำคัญประการแรก คือ คุณลักษณะของผู้ให้บริการ นั่นคือ ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ บริการด้วยมิตรไมตรีจิต หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ และเป็นกัลยาณมิตร บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ แบ่งพรรคแบ่งพวก มีความตระหนักเสมอว่าผู้รับบริการเปรียบเสมือนญาติหรือบุคคลในครอบครัว ซึ่งจะเห็นได้ว่า ประเด็นดังกล่าวนี้สอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายปิด ประการที่สอง คือ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่บริการ นั่นคือ ผู้ให้บริการต้องเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องให้บริการอยู่ตลอดเวลา โดยมีความรอบรู้ในเนื้อหาสาระ และความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งผู้ร่วมสนทนาท่านหนึ่งได้กล่าวว่า “ผู้รับบริการต้องการได้รับการบริการที่ดี ถูกต้อง รวดเร็ว และมีคุณภาพ จึงควรสร้างความประทับใจในการบริการ” ประการที่สาม คือ การบริหารจัดการ เน้นกระบวนการบริการแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐานทุกขั้นตอน มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีวิธีการและระยะเวลาที่ชัดเจน ให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ทันทั่วถึง ติดตามผลความสำเร็จของการบริการ ช่วยเหลือ ประสานงานกับ กลุ่มงานต่างๆ จนการบริการแล้วเสร็จ นำความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาพัฒนาการบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ดังเช่นผู้ร่วมสนทนาท่านหนึ่งกล่าวว่า “สำนักงานต้องมีการกำหนดแนวทางการให้บริการที่ชัดเจน สามารถวัดและประเมินผลการให้บริการเพื่อการพัฒนา ซึ่งเกิดจากกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้อง” และประการสุดท้าย คือ การสนับสนุนด้านทรัพยากร นั่นคือ ควรมีความพร้อมด้านอาคารสถานที่ ความสะอาดของสำนักงาน สถานที่จอดรถเพียงพอ มีอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการบริการ มีข้อมูลสารสนเทศหลากหลาย และมีป้ายประชาสัมพันธ์สำหรับมารับบริการที่สามารถมองเห็นชัดเจนและน่าสนใจ

3.2 ปัจจัยในการสร้างองค์กรแห่งการบริการที่ดีเยี่ยม

การสร้างองค์กรแห่งการบริการที่ดีเยี่ยมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ปัจจัยสำคัญ คือ ผู้นำองค์กร ซึ่งต้องเป็นนักบริหารที่มีทั้งภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทางวิชาการ และผู้นำนักประชาธิปไตย โดยมีบทบาทสำคัญได้แก่

3.2.1 สร้างจิตสำนึกและความตระหนักให้บุคลากรเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง โดยผู้ร่วมสนทนากลุ่มท่านหนึ่งกล่าวว่า “ผู้บริหารต้องกระตุ้นให้บุคลากรมีจิตสาธารณะ มีความสามัคคีทำงานเป็นทีม และตระหนักถึงบทบาทของตนเอง”

3.2.2 ส่งเสริมให้มีการเพิ่มพูนความรู้และทักษะในงานที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่อง เพื่อได้นำความรู้และประสบการณ์มาพัฒนาการบริการที่ดี

3.2.3 จัดระบบบริหารจัดการที่เน้นประสิทธิภาพและคุณภาพ โดยลดขั้นตอน ระยะเวลาเพื่อความรวดเร็วในการให้บริการและบริหารจัดการให้ผู้ให้บริการสามารถทำงาน แทนกันได้

3.2.4 สนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุครุภัณฑ์ ที่จำเป็นและทันสมัย สำหรับการให้บริการ

3.2.5 ส่งเสริมสนับสนุนความก้าวหน้าของผู้ทำหน้าที่ให้บริการเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ทั้งนี้ผู้ร่วมสนทนากลุ่มส่วนใหญ่มีความเห็นว่า “ผู้บริหารควรยกย่อง เชิดชูเกียรติข้าราชการที่มีการให้บริการที่ดี มองเห็นความสำคัญของการให้ออกาสบุคลากรได้เจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน...”

3.2.6 ให้ความสำคัญในการพัฒนาการบริการ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย

3.3 ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

จากการสนทนากลุ่มพบว่า มีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการที่สำคัญ ดังนี้

3.3.1 ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งที่เป็นเอกสาร สิ่งพิมพ์ และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พร้อมให้บริการบนเว็บไซต์

3.3.2 ไม่นำการบริหารจัดการด้วยวงจร Deming (PDCA) มาใช้ในการดำเนินการให้บริการที่ดีของบุคลากร จึงทำให้องค์กรขาดการวางแผน ไม่มีวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ชัดเจน โดยเฉพาะไม่มีระบบตรวจสอบ หรือการประเมินการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ดังนั้น การให้บริการของสำนักงานจึงไม่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นไปตามมาตรฐานของการให้บริการที่ดีอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งไม่สามารถทราบได้ว่ามีสิ่งใดบ้างที่ผู้ให้บริการควรปรับปรุง หรือพัฒนาให้ดีขึ้น ปัญหาจึงไม่ได้รับการแก้ไข

3.3.3 บุคลากรขาดพัฒนาทั้งด้านการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติ การปฏิบัติงานจึงเป็นแบบไร้หลักเกณฑ์ ผู้ร่วมสนทนาท่านหนึ่งได้ให้ความเห็นว่า “ระเบียบมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย แนวปฏิบัติ มีขั้นตอนที่ยุ่งยากสลับซับซ้อน” จึงทำให้มีปัญหา และอุปสรรคเกิดขึ้นเสมอ

3.3.4 ระบบบริหารจัดการในองค์กรยังไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากยังมีข้อจำกัดด้านกายภาพขององค์กร เช่น สถานที่จอดรถและ พื้นที่สำหรับผู้มารับบริการยังไม่พอเพียง รวมทั้งข้อจำกัดด้านข้อมูลสารสนเทศ โดยผู้ร่วมสนทนาให้ความคิดเห็นว่า “ข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานมีน้อย ทำให้ผู้ที่มารับบริการไม่มีข้อมูลเพียงพอต่อการมาติดต่อราชการ”

3.3.5 การสื่อสารระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการไม่ตรงกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการใช้ภาษาไม่เหมาะสมของผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการบางคนยังไม่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการอย่างเพียงพอ หรือไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ร่วมสนทนาส่วนใหญ่เห็นตรงกันว่า “การมีทัศนคติเชิงลบต่อการให้บริการทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลเสียหายน และมีผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร”

3.4 แนวทางการพัฒนาข้าราชการให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดีได้อย่างยั่งยืน

ผลจากการสนทนากลุ่มพบว่า การพัฒนาข้าราชการให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดีได้อย่างยั่งยืนนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเชิงบวกและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในการสร้างวัฒนธรรม สร้างความตระหนักให้กับผู้บังคับบัญชาได้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองพร้อมทั้งพัฒนาด้านเจตคติในการให้บริการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน ที่ต้องเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ ผู้ให้บริการต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ปรับระบบบริการ โดยกำหนดเป็นขั้นตอนวิธีการ ระยะเวลาในการดำเนินการ ของกระบวนการให้มีมาตรฐาน ควรพัฒนาบุคลากรให้มีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพ โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย การใช้รูปแบบการพัฒนาให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เชิงวิชาชีพ หรือที่เรียกว่า “ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community, PLC)” ให้ผู้ให้บริการ เรียนรู้การทำงานของบุคลากรคนอื่นๆ ที่ประสบความสำเร็จ และมีการหมุนเวียนงาน หรืออาจกระทำได้โดยการจัดประชุมกลุ่มย่อย หรือการประชุมประจำเดือน พูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค ในการทำงานที่ให้บริการที่เกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงาน เป็นการร่วมพูดคุยแบบกัลยาณมิตร ซึ่งในการประชุม ผู้บริหารองค์กรควรให้สมาชิกทุกคนได้มีโอกาสถ่ายทอดประสบการณ์ พูดคุยถึงสิ่งที่ตนเองได้ปฏิบัติในการให้บริการว่า ได้ทำอะไรบ้าง อย่างไร ผลที่เกิดขึ้นจากการให้บริการเป็นเช่นไร และมีแนวทางปรับปรุงแก้ไขไปในทิศทางใด และเรียนรู้การทำงานในฐานะผู้ให้บริการที่ดีร่วมกัน ทั้งนี้ผู้ร่วมสนทนาได้เสริมแนวคิดนี้ว่า “...หลังจากการทำกิจกรรมร่วมกันเสร็จสิ้นแล้ว ต่างฝ่ายต่างได้มานั่งพูดคุยกันในระยะเวลาสั้น ๆ ช่วงนั้นจะทำให้ได้ความรู้ใหม่เกิดขึ้น สามารถนำความรู้นั้น ไปวางแผนเพื่อการพัฒนาครั้งต่อไป”

3.5 แนวทางประเมินผลการให้บริการที่ดี

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ควรกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานให้หลากหลายมิติ โดยเฉพาะผู้ร่วมสนทนาเห็นว่า “การรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นอย่างยิ่ง” ซึ่งหน่วยงานควรใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน มีคู่มือการปฏิบัติงาน แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ

มีมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน ทั้งด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล พร้อมทั้งระบุเกณฑ์การตัดสิน กำหนดเป้าหมาย กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ ทั้งนี้แนวทางการดำเนินเพื่อประเมินผลการให้บริการที่ดี ต้องอาศัยกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และชี้แจงทำความเข้าใจแก่บุคลากร มีแนวทางการนิเทศ ติดตาม และการประเมินผลการให้บริการที่ดีอย่างชัดเจน และดำเนินการตามที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด พร้อมทั้งสรุปผลการประเมินเป็นระยะเพื่อสะท้อนผลการปฏิบัติงานให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำ ไปสู่การปรับปรุงแก้ไข และนำมาวางแผนเพื่อใช้ในการบริหารงานเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีของบุคลากรต่อไป



บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากระบี่ ให้มีความสามารถในการบริการที่ดี ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาการให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

1.1.2 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดี

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ได้แก่ สถานศึกษาระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จำนวน 215 โรงเรียน และข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จำนวน 62 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานศึกษาระดับประถมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จำนวน 140 โรงเรียน โดยผู้ให้ข้อมูลของสถานศึกษาแต่ละแห่งด้วยแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 1 คน และครู จำนวน 2 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 420 คน สำหรับการสุ่มเลือกกลุ่มได้เลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง ได้แก่ ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จำนวน 11 คน ได้แก่ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 5 คน ผู้อำนวยการกลุ่ม จำนวน 6 คน

1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของสถานศึกษาต่อการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เกือบทุกข้อประมาณ 1.00 และมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.971

1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเอง โดยนำแบบสอบถามให้กับผู้บริหารโรงเรียน และครู ให้กรอกแบบสอบถาม และรับคืนด้วยตนเอง จากแบบสอบถามทั้งหมด 420 ฉบับ ได้รับกลับคืนมาโดยเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 420 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถามโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ และการหาค่าร้อยละ ข้อมูลการให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของผู้บริหารสถานศึกษา และครูของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ วิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา แล้วแจกแจงความถี่ สำหรับผลการสนทนากลุ่มเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากระบี่ให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดีใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

1.3 สรุปผลการวิจัย

1.3.1 ผลการวิจัยการให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษาและแนวทางการพัฒนาข้าราชการ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ โดยภาพรวม พบว่าการให้บริการที่ดีของข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการให้บริการที่ดีทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับสูงกว่าด้านอื่นๆ รองลงมาได้แก่ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่นๆ

เมื่อพิจารณาการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่เป็นรายด้าน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก โดยรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยสูงกว่ารายการอื่น คือ การให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิและโอกาสของผู้รับบริการ รองลงมา ได้แก่ การให้บริการมีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการทุกคน การให้เกียรติผู้รับบริการทุกคน พุดจาไพเราะ

และใช้คำพูดเชิงบวก ส่วนรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยต่ำกว่ารายการอื่น คือ การให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับก่อนหลังโดยไม่แบ่งแยกเล่นพรรคเล่นพวก

2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว

ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยสูงกว่ารายการอื่น คือ การให้บริการเสร็จตามกำหนดระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้กับผู้รับบริการ รองลงมาคือช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการให้บริการในช่องทางต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ส่วนรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยต่ำกว่ารายการอื่น คือ การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน

3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยสูงกว่ารายการอื่น ได้แก่ ข้าราชการที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และบริการด้วยความถูกต้องชัดเจนเพียงพอ รองลงมาคือ จัดป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการทั้งภายในและภายนอกอาคารอย่างชัดเจน ส่วนรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยต่ำกว่ารายการอื่น คือ จัดห้องประชาสัมพันธ์ โดยมีเจ้าหน้าที่นั่งประจำห้องตลอดพร้อมให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง

4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยสูงกว่ารายการอื่น คือ จัดหาข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ รองลงมาคือ มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ ส่วนรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยต่ำกว่ารายการอื่น คือ จัดให้มีการบริการนอกเวลาราชการจนกว่างานจะแล้วเสร็จ

5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยสูงกว่ารายการอื่นคือ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานบริการ ผ่านสื่อออนไลน์อย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ ข้าราชการที่ให้บริการสามารถใช้เทคโนโลยี สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดการสารสนเทศได้อย่างเป็นระบบ ส่วนรายการที่สถานศึกษาเห็นด้วยต่ำกว่ารายการอื่นคือ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการพร้อมนำมาปรับปรุงการให้บริการ

1.3.2 แนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่ ให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดี มีดังนี้

ผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่จำเป็นต้องตั้งความคาดหวังสูงสุดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีขององค์กรที่ต้องเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเชิงบวกและปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่ดี สร้างความตระหนักให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

พร้อมทั้งพัฒนาด้านเจตคติในการให้บริการ ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานของผู้ให้บริการที่ต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี ปรับระบบบริการ โดยกำหนดเป็นขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาในการดำเนินการให้มีมาตรฐาน ควรพัฒนาบุคลากรให้มีการบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพโดยใช้วิธีการที่หลากหลาย โดยเน้นการใช้รูปแบบการพัฒนาให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เชิงวิชาชีพ หรือที่เรียกว่า “ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community, PLC)” เพื่อให้ผู้ให้บริการเรียนรู้การทำงานของผู้ร่วมงานที่ประสบความสำเร็จ และใช้กระบวนการประเมินผลผู้ปฏิบัติงานแบบมีส่วนร่วม

2. อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่ตามการรับรู้ของสถานศึกษา ผู้วิจัยมีประเด็นที่สนใจในการอภิปรายผลดังนี้

2.1 การให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ โดยภาพรวม และรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่เป็นหน่วยงานหลักที่มีอำนาจหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาที่รับผิดชอบให้มีคุณภาพ และระดมทรัพยากรด้านต่างๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคลเพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาและพัฒนาศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ (2558) เพื่อให้บรรลุตามเจตนารมณ์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ด้วยเหตุนี้ การให้บริการที่ดี จึงเป็นกลไกเชิงบวกที่สำคัญต่อการดำเนินภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในทุกแห่ง ถ้าการให้บริการของข้าราชการในสำนักงานใดมีคุณภาพย่อมจะทำให้ผู้รับบริการซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาของเขตพื้นที่ศึกษานั้นเกิดความไว้วางใจและความประทับใจ ตลอดจนช่วยประชาสัมพันธ์ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้รับความนิยมนและการยอมรับมากขึ้น (สุนันทา ทวีผล, 2550) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของฉัฐพงศ์ ภูซุม (2556) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 อยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่า การให้บริการที่ดีเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรต้องคำนึงถึงความสำคัญเป็นอย่างมาก แต่ทั้งนี้ข้อมูลการสนทนากลุ่มจากการศึกษาครั้งนี้ เสนอแนะว่า การที่จะพัฒนาให้ข้าราชการในสำนักงานตระหนักถึงความสำคัญร่วมกันเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี ผู้บริหารองค์กรต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเชิงบวก

และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในการสร้างวัฒนธรรมค่านิยมร่วมขององค์กรให้ความสำคัญกับด้านการบริการที่ดีให้กับผู้ได้บังคับบัญชา ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ถึงแม้ว่า การให้บริการที่ดีจะอยู่ในระดับมากทุกด้านแต่ยังมีประเด็นที่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากระบี่ยังต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพราะยังมีปัญหา อุปสรรค ดังเช่นจากการสนทนากลุ่มและข้อมูลจากแบบสอบถาม ปลายเปิด พบว่า ไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งที่เป็นเอกสารสิ่งพิมพ์ และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พร้อมให้บริการบนเว็บไซต์ บุคลากรยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสมทั้งด้านการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติในการให้บริการที่ดี การปฏิบัติงานจึงเป็นแบบไร้หลักเกณฑ์ขึ้นอยู่กับจิตสำนึกของแต่ละคน โดยเฉพาะไม่มีการนำการบริหารจัดการด้วยวงจรคุณภาพ (PDCA) มาใช้ใน การดำเนินงานการให้บริการที่ดีจึงทำให้องค์กรขาดการวางแผน ไม่มีวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ชัดเจน ไม่มีระบบตรวจสอบ หรือการประเมินการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจริงจัง จึงทำให้ การให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ยังมีข้อจำกัดบางประการในการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานของการให้บริการที่ดีอย่างเหมาะสม ดังนั้น ปัญหาด้านการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จึงยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างยั่งยืน ผู้บริหารองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญ และมีความตระหนักในเรื่องนี้ เพื่อนำพาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ไปสู่การสร้างองค์กรแห่งการบริการที่ดีเยี่ยมในอนาคต

เมื่อพิจารณาการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับสูงกว่าด้านอื่น ผู้วิจัยมีประเด็นที่สนใจในการอภิปรายผลดังนี้

2.1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ดำเนินการในเรื่องการให้บริการ โดยคำนึงถึงสิทธิและ โอกาสของผู้รับบริการในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการในสำนักงานมีความเข้าใจถึงความสำคัญในสิทธิและโอกาสของผู้รับบริการจึงส่งผลให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ดี การมองถึงสิทธิและโอกาสดังกล่าวนับเป็นหัวใจของการให้บริการแก่ผู้รับบริการ สะท้อนให้เห็นว่า ผู้นำองค์กรได้ตระหนักและมีพฤติกรรมเชิงบวกเกี่ยวกับการบริการที่ดี สอดคล้องกับผลการสนทนากลุ่มจากการศึกษาครั้งนี้เกี่ยวกับความคาดหวังสูงสุดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี ซึ่งผู้ร่วมสนทนาท่านหนึ่งกล่าวว่า องค์กรมุ่งเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดและได้รับการเกินความคาดหวัง ผู้ให้บริการต้องมีบุคลิกภาพที่ดี มีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ บริการด้วยไมตรีจิต หน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการ และเป็นกัลยาณมิตรบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติแต่อย่างไรก็ตาม ในเรื่อง การให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับก่อนหลังโดยไม่แบ่งแยกเล่นพรรค

เล่นพวก พบว่า ผู้บริหารและครูมีความคิดเห็นเรื่องนี้น้อยกว่าเรื่องอื่นๆ อาจจะเป็นเพราะว่าเกิดจากปัญหาการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ซึ่งข้อมูลจากการสนทนากลุ่มสะท้อนให้เห็นว่า ข้าราชการในสำนักงานบางคนยังมีข้อจำกัดด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี ขาดประสบการณ์ ทำงานยังไม่เป็นระบบ จึงเสนอแนะว่า สำนักงานควรพัฒนาการให้บริการโดยกำหนดเป็นขั้นตอน วิธีการ ระยะเวลาในการดำเนินการให้มีมาตรฐาน มีการกำหนดช่วงเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน มีการประชาสัมพันธ์พัฒนาความสัมพันธ์ในการให้บริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จึงควรให้ความสำคัญในเรื่องนี้โดยมีการปรับปรุงการบริการอย่างเคร่งครัด ไม่ว่าผู้ให้บริการจะรู้จักกับบุคคลซึ่งมาขอรับบริการเป็นการส่วนตัวหรือไม่ ก็ควรที่จะบริการให้เป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ไม่มีการเล่นพรรคเล่นพวก เพราะการกระทำดังกล่าวนี้จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจกับบุคคลอื่นๆ ที่มาใช้บริการ ผิดหลักของการบริการอย่างเสมอภาค นั่นคือ การบริการที่จัดขึ้นต้องให้ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างมีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด (สุนันทา ทวีผล, 2550, กุศลชน ธนาพงศธร, 2550) ดังผลงานวิจัยของบุญหนัก กุละวงศา (2554) ที่ได้ศึกษายุทธศาสตร์พัฒนาการบริการด้านสุขภาพเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการในภาพรวมด้านการบริการ คือ ควรจัดระบบในการให้บริการมีความยุติธรรมและการให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น

2.1.2 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ให้บริการในเรื่องการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานบริการผ่านสื่อออนไลน์อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ในปัจจุบันสำนักงานได้พัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากข้อมูลสารสนเทศของสถานศึกษาในสังกัดในภาพรวมทุกด้าน มีจำนวนมาก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ จึงได้พัฒนาการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อที่จะทำให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว ช่วยให้สถานศึกษาหรือผู้มารับบริการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงและเป็นที่ยอมรับ จึงต้องเร่งการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีแก่ข้าราชการในสำนักงานให้ทันการเปลี่ยนแปลง ซึ่งสอดคล้องกับสุพิชญา ฤทธิรักษา (2554) ที่ได้ศึกษาความต้องการและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต 3 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ต้องการการพัฒนาการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในระดับมากที่สุด สำหรับแนวทางการพัฒนาบุคลากรให้สามารถให้บริการได้อย่างก้าวหน้า นั้น จากการสนทนากลุ่ม พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรมีการจัดระบบบริหารจัดการที่เน้นประสิทธิภาพและคุณภาพ โดยลดขั้นตอนระยะเวลาเพื่อความรวดเร็วในการ

บริการ สนับสนุนสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่จำเป็นและทันสมัยสำหรับการให้บริการ พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการเพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ปัญหาเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่นั้น คือ ไม่นำการบริหารจัดการด้วยวงจรคุณภาพของ Deming (PDCA) มาใช้ในการดำเนินงานการให้บริการที่ดีจึงทำให้องค์กรขาดการวางแผน ไม่มีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจน โดยเฉพาะไม่มีระบบการตรวจสอบ หรือการประเมินการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง ซึ่งสอดคล้องกับผู้บริหารสถานศึกษา และครุมีความคิดเห็นในเรื่องนี้ว่า สำนักงานดำเนินการน้อยกว่าเรื่องอื่น เพราะฉะนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ต้องมีการปรับปรุงการให้บริการอย่างอย่างเป็นระบบและดำเนินการอย่างจริงจัง โดยเฉพาะการนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการเป็นหลัก เพราะจะทำให้การแก้ไขปัญหาการบริการได้ถูกต้อง เหมาะสม ดังที่สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2548, น. 52) ได้ให้แนวคิดพื้นฐานและเกณฑ์มาตรฐานของระบบมาตรฐาน ระบบบริการภาคเอกชนและประชาชนที่ดีในภาครัฐ คือ ประสิทธิภาพ คุณภาพ ความทั่วถึง ความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความตอบสนองความต้องการ ความตอบสนองความพึงพอใจ ความต่อเนื่อง ความสะดวก

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าการบริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่จะอยู่ในระดับมากทุกด้าน แต่ยังมีอีกด้านหนึ่งที่ยังอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่น ๆ นั่นคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สำหรับประเด็นเรื่องนี้ผู้วิจัยมีความเห็นดังนี้

2.1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ข้าราชการบางคนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ที่ทำหน้าที่ให้บริการยังมีข้อจำกัดในด้านความรู้ความสามารถ และบริการด้วยความถูกต้องชัดเจนเพียงพอ ซึ่งสะท้อนได้ว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่ ยังมีอุปสรรค หรือปัญหาด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการบริการที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นที่ได้จากการสนทนากลุ่มที่พบว่า บุคลากรขาดพัฒนาทั้งด้านการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติ จึงทำให้การปฏิบัติงานเป็นแบบไร้หลักเกณฑ์ ผู้ร่วมสนทนาท่านหนึ่งให้ความเห็นว่า “ระเบียบมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย แนวปฏิบัติมีขั้นตอนที่ยุงยาก สลับซับซ้อน จึงทำให้มีปัญหา และอุปสรรคเกิดขึ้นเสมอ” นอกจากนี้ ยังพบว่า ระบบบริหารจัดการสภาพแวดล้อมในองค์กรยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรเพราะสำนักงานยังมีข้อจำกัดด้านกายภาพขององค์กร เช่น สถานที่จอดรถและ พื้นที่สำหรับผู้มารับบริการยังไม่พอเพียง รวมทั้งข้อจำกัดด้านข้อมูลสารสนเทศ โดยผู้ร่วมสนทนาให้ความคิดเห็นว่า “ข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานมีน้อย ทำให้ผู้ที่มารับบริการ ไม่มีข้อมูลเพียงพอต่อการมาติดต่อราชการ” ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรจึงต้องมีการกำหนดไว้ในแผนงานหรือ โครงการขององค์กร และมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง มีการจัดสรร

งบประมาณไว้เพียงพอ มีการประเมินผลและตัวชี้วัดอย่างเป็นรูปธรรม ให้ทุกส่วนที่เกี่ยวข้องร่วม กำหนดตัวชี้วัด ดังที่ พงศธร พิทักษ์กำพล (2540, น. 54) ได้กล่าวถึงหลักการพัฒนาบุคลากรว่า ควร มีแผนหรือโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติและถือเป็นภารกิจที่สำคัญของ หน่วยงานพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักเห็นคุณค่าการพัฒนาเมื่อบุคลากรเห็นคุณค่า ของการพัฒนาและเต็มใจรับการพัฒนาและให้ความร่วมมือกับกิจกรรมเพื่อพัฒนาเป็นอย่างคึกคัก ประโยชน์ของหน่วยงานและบุคลากรทุกฝ่าย เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร ซึ่งมิ ให้ความเห็นสอดคล้องกับ สุพิชชา ฤทธิรักษา (2554, น.16) ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาบุคลากร ควรถือเป็น ภารกิจของหน่วยงาน ที่จะต้องกำหนดไว้เป็นนโยบาย แผนงาน และโครงการที่ชัดเจนในการ ปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาตนเอง และควรมีการ พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และทั่วถึง อย่างไรก็ตามในการพัฒนาบุคลากรนั้นอาจจะมี ข้อจำกัดบางประการ ดังเช่น บุญเตือน เกษศรี (2553) ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรใน องค์การบริหารส่วนจังหวัดสิงห์บุรี และพบว่า การพัฒนาบุคลากรมีปัญหาด้านงบประมาณ คือ จัดสรรงบประมาณไว้น้อยทำให้ไม่สามารถพัฒนาบุคลากรได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านความต้องการ ในการพัฒนา พบว่า ส่วนมากต้องการพัฒนาด้านการฝึกอบรม รองลงมาต้องการศึกษาต่อ และ การศึกษาคุณานอกสถานที่ ด้านเนื้อหาต้องการพัฒนา คือ ด้านระเบียบ กฎหมาย การบริหารงาน บุคคล โดยมีกระบวนการพัฒนา คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การติดตามและประเมินผล

นอกจากนี้ การศึกษาในเรื่องนี้พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่ ยังมีข้อจำกัดในเรื่องการจัดห้องประชาสัมพันธ์ โดยมีเจ้าหน้าที่นั่งประจำห้อง ตลอดพร้อมให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่มาติดต่อ ราชการส่วนใหญ่แล้วจะมาในช่วงที่เป็นเวลาพักเที่ยง หรืออาจมาในเวลาที่ไม่คล่องตัวทำการเนื่องจาก ติดภารกิจที่โรงเรียน จึงมีความคิดเห็นว่ สำนักงานจัดพื้นที่ในการให้บริการไม่เพียงพอ ซึ่งในส่วน นี้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ควรนำความคิดเห็นจากผู้รับบริการมาปรับปรุง แก้ไขให้สนองความต้องการของผู้รับบริการ มิฉะนั้นแล้วการให้บริการอาจจะไม่ทันต่อเวลา ความ รีบด่วนของผู้มารับบริการ ดังที่แนวคิดของมิลเล็ท (Millet 1954 อ้างถึงใน กระทรวงยุติธรรม, 2543, น. 12) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญ คือการ สร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน โดยมีการให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) ถ้า ไม่ทันเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพและจะสร้างความไม่ พึงพอใจแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บุญหนัก กุละวงศา (2554) ที่พบว่า การสร้าง ยุทธศาสตร์พัฒนาการบริการด้านสุขภาพเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาวนั้น ต้องแก้ไขปัญหาด้าน

กายภาพทั้งวัสดุ ครุภัณฑ์ และขั้นตอนในการดำเนินงานการให้บริการที่ชัดเจนเพื่อไม่ให้ล่าช้า หรือไม่ทำให้เกิดการลัดคิว ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่จึงต้องแก้ไขระบบในการให้บริการให้มีความยุติธรรมและการให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น ด้านกายภาพควรเพิ่มเก้าอี้ให้มากขึ้น มีน้ำดื่มให้บริการ มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่ช่วยให้ผู้รับบริการเข้าถึงได้อย่างสะดวก ในด้านบุคลากรควรมีการจัดฝึกอบรมบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสม

2.2 แนวทางการพัฒนาข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ให้มีความสามารถในการบริการที่ดี

จากข้อค้นพบในการวิจัย จะเห็นว่า แนวทางการพัฒนาข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ให้มีความสามารถในการบริการที่ดีนั้น ผู้บริหารองค์การจำเป็นต้องกำหนดความคาดหวังสูงสุดเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีขององค์การ โดยเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ เพื่อให้สมาชิกในองค์การรับรู้และเข้าใจร่วมกัน และผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเชิงบวก และปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างในการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่ดี สร้างความตระหนักให้กับผู้ได้บังคับบัญชา เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง พร้อมทั้งพัฒนาด้านเจตคติในการให้บริการที่ดี ปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานที่ต้องเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญนั้น ซึ่งแนวทางดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ในสถานการณ์โลกปัจจุบัน มีสถานะการเปลี่ยนแปลงและเกิดการแข่งขันอย่างไม่หยุดยั้ง การบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งมีภารกิจหลักในด้านการส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ นั้น การให้บริการที่ดีจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้องใช้เพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์ขององค์การให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง ดังที่ผลสรุปการสนทนากลุ่มมีความเห็นว่า ผู้นำองค์กรต้องเป็นนักบริหารที่มีทั้งภาวะผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง ผู้นำทางวิชาการ และผู้นำนักประชาธิปไตย เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีจิตสาธารณะ มีความสามัคคีทำงานเป็นทีมตระหนักถึงบทบาทของตนเอง และเพิ่มพูนความรู้และทักษะในงานที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่องเพื่อจะได้นำความรู้และประสบการณ์มาพัฒนาการให้บริการที่ดีตามเจตนารมณ์ขององค์การ

นอกจากนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ควรปรับวิธีการให้บริการอย่างเป็นระบบตามวงจรคุณภาพโดยกำหนดเป็นขั้นตอน มีวิธีการ ระยะเวลาในการดำเนินการ และกำกับติดตามการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารการให้บริการที่ดีแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เชิงวิชาชีพ หรือที่เรียกว่า “ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (Professional Learning Community, PLC)” โดยให้ผู้ให้บริการร่วมคิดร่วมทำ ตั้งแต่การวางแผนการให้บริการที่ดี ร่วมดำเนินกิจกรรม ร่วมกำกับติดตาม

ประเมินผลการให้บริการที่ดี และร่วมเรียนรู้การทำงานของบุคลากรอื่นๆ ทั้งที่ประสบความสำเร็จและไม่ประสบความสำเร็จเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการของคนและขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น วิธีการดังกล่าวน่าจะสอดคล้องกับยุคปัจจุบันซึ่งเป็นยุคการเปลี่ยนแปลงที่ต้องเผชิญกับปัญหาหลายๆ อย่างที่มีความซับซ้อนไม่สามารถแก้ไขตามลำพังได้ ต้องร่วมกันคิดร่วมกันพัฒนาเป็นหมู่คณะเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จากการทำงานที่ปฏิบัติโดยตรง ซึ่งอาจเป็นบุคลากรต่างกลุ่มงานที่มีประสบการณ์หรือบุคลากรจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่นมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงคุณภาพการบริการที่ดี โดยเน้นผู้รับบริการเป็นสำคัญ เพราะการอบรมหรือการศึกษาคุณงานในรูปแบบเดิม จะเห็นได้ว่า ไม่ได้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้ให้บริการ จึงเป็นการสูญเปล่าในการใช้งบประมาณ แต่ถ้าองค์กรได้นำเอาวิธีการแบบเรียนรู้ร่วมกันมาพัฒนาการให้บริการที่ดี จะช่วยพัฒนาข้าราชการที่ทำหน้าที่ให้บริการเกิดเจตคติที่ดี เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในหน้าที่ที่ปฏิบัติ และส่งเสริมให้เกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ดังที่ Hord (2007, อ้างถึงในรัตนา ดวงแก้ว, 2559) กล่าวว่า PLC เป็นหลักการที่ใช้ได้ทั่วไปที่เกี่ยวกับการทำงานร่วมมือร่วมใจเพื่อการเรียนรู้ร่วมกันในหัวข้อหรือปัญหาที่ชุมชนเห็นสำคัญ เพราะเมื่อพวกเขาทำงานร่วมกัน ก็จะแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันซึ่งจะช่วยให้การขับเคลื่อนสู่วิสัยทัศน์ของหน่วยงานนั้นมีความก้าวหน้า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของพงศธร พิทักษ์กำพล (2540, น. 54) ว่า การพัฒนาบุคลากรต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจ ตระหนักเห็นคุณค่าของการพัฒนา เต็มใจรับการพัฒนา และให้ความร่วมมือกับกิจกรรมขององค์กรเพื่อมุ่งประโยชน์ของหน่วยงานและบุคลากรทุกฝ่าย และสุพิชชา ฤทธิรักษา (2554, น.16) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรควรถือเป็นภารกิจของหน่วยงานที่จะต้องกำหนดไว้เป็นนโยบาย แผนงาน และโครงการที่ชัดเจนในการปฏิบัติ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาตนเอง และควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ และทั่วถึง จากข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้ น่าจะช่วยให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่มีแนวทางการพัฒนาข้าราชการในสำนักงานให้สามารถให้บริการที่ดีอย่างยั่งยืน

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษาและแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ มีข้อเสนอแนะดังนี้

3.1.1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ควรปรับปรุงการให้บริการด้านความพอเพียงทั้งด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านบุคลากรที่ให้บริการ และข้อมูลข่าวสารที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก เพื่อให้สถานศึกษาได้รับความพึงพอใจในการบริการที่ดีของข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ อันจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดขวัญและกำลังใจในการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสถานศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษา

3.1.2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ควรกำหนดแนวทางการพัฒนาข้าราชการให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดีอย่างยั่งยืน โดยพัฒนาบุคลากรให้มีส่วนร่วมในการบริหารการให้บริการที่ดีแบบการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เชิงวิชาชีพ (Professional Learning Community, PLC) โดยให้บุคลากรที่ทำหน้าที่ให้บริการที่ดีร่วมคิดร่วมทำ ตั้งแต่การวางแผนการให้บริการที่ดี ร่วมดำเนินกิจกรรม ร่วมกำกับติดตามประเมินผล และนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการให้บริการของตนและขององค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.1.3 ข้าราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ควรนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้จากการวิจัยมาทบทวนการปฏิบัติงานของตนเพื่อจะได้ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของตนที่สนองต่อความต้องการของสถานศึกษา อันจะส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของสถานศึกษาและภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

มีข้อเสนอแนะดังนี้

3.2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยซ้ำในเรื่องการให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษา และแนวทางการพัฒนาของข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอื่นๆ เพื่อจะได้แนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่ดีที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและตอบสนองความต้องการของสถานศึกษาอย่างแท้จริง

3.2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

3.2.3 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อทราบแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ให้สามารถให้บริการที่ดี



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). *คู่มือปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
(เอกสารอัดสำเนา)
- กานต์สินี ปิติสุข. (2550). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารุงเทพมหานคร*. (ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- กุลชน ชนาพงศธร. (2550). *การวางแผนและการบริหารระบบสารสนเทศ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตินันท์ เดชคุปต์. (2538). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ*. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ*. หน่วยที่ 1. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์.
- จุฬารัตน์ คำวงศ์ปิ่น. (2551). *การพัฒนาสมรรถนะหลักของข้าราชการ กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2549). *แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. ใน *เอกสารประกอบชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบางแพ จังหวัดชลบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ชาญ สวัสดิ์สีลา. (2550). *คู่มือนักฝึกอบรมมืออาชีพ:การจัดดำเนินการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: สวัสดิการสำนักงาน ก.พ..
- ณัฐพงศ์ ภูซุม. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 22 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและครู*. (ปริญญาานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนครพนม, นครพนม.
- ตุลา มหาพสุชานนท์. (2547). *หลักการจัดการ หลักการบริหาร (Principle of Management)*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ผ.ศ. พัฒนา.
- ไตรรัตน์ โกลพลากรณ์. (2549). *การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. ใน *เอกสารประกอบชุดวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- เทพสุดา แพงจันทร์ศรี. (2548). *ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยท้าทายที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานและเจตคติต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.
- นันทนา วงศ์ทิม. (2545). *ความต้องการพัฒนาบุคลากรของครูในโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดระยอง*. (งานนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- บรรลือ ดอกเตย. (2545). *ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรสาคร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันราชภัฏนครปฐม, นครปฐม.
- บรรจง ครอบบัวบาน. (2549). *ความต้องการและแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านการบริการที่ดีของบุคลากร โรงพยาบาลชัยภูมิ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, ชลบุรี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2547). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเดือน เกษศรี. (2553). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัด สิงห์บุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยทักษิณ, สงขลา.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2557). *การบริหารภาครัฐแนวใหม่*. สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php>.
- บุญหนัก กุลวงสา. (2554). *ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริการด้านสุขภาพ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลแขวงสะหวันนะเขต สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, สกลนคร.
- พงศธร พิทักษ์กำพล. (2540). *การบริหารงานบุคคล การพัฒนาบุคลากรและเทคนิคการอบรม. ในเอกสารประกอบการสอนภาควิชาการบริหารการเมือง*. เชียงราย: คณะครุศาสตร์ สถาบันเชียงราย.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางแพทยศึกษา เฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.

- รัตนา ดวงแก้ว. (2559). การนิเทศตามแนวคิดของชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ. เอกสารประกอบการอบรมเชิงปฏิบัติการ โครงการส่งเสริมศักยภาพผู้นำในการนิเทศการเรียนการสอนเพื่อการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21. หน่วยที่ 2. รูปแบบและทักษะการนิเทศการเรียนการสอน, สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิจิตร อวาศกุล. (2550). *การฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2541). *คุณภาพคือความอยู่รอด*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) ประชาชน.
- วีรชาติ ปุอูตรี. (2554). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสารจา.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2545). *การบริการ: กุญแจสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ: อาทิตย์ โพรดักส์ กรุ๊ป.
- ศุภามาศ แก้วดวงดี. (2553). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเขียด อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดขอนแก่น*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- สมชาติ กิจขรรจง. (2543). *ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า*. กรุงเทพฯ: ชีระป้อมวรรณกรรม.
- สมเดช มุงเมือง. (2544). *การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม*. ใน *เอกสารคำสอนวิชาการพัฒนาและการฝึกอบรม*. เชียงราย: คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันราชภัฏเชียงราย.
- สมยศ นาวิการ. (2549). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: บรรณกิจ 1991.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยอง. (2557). *แผนปฏิบัติการประจำปี*. ระเบียบ: ม.ป.ท. (เอกสารอัดสำเนา).
- _____. (2558). *แผนปฏิบัติการประจำปี*. ระเบียบ: ม.ป.ท. (เอกสารอัดสำเนา).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2547). *การพัฒนาสมรรถนะการบริหารทรัพยากรบุคคลในราชการพลเรือน*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ..
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2547). *คู่มือการจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลิฟวิ่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2548). *สมรรถนะในระบบข้าราชการพลเรือนไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.

- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำ
ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.).
กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- สุภาวดี ศรพรหม. (2541). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะการเป็นนักบริหารที่ดีของ
พนักงานชนกรประจำธนาคาร. (ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สุธี เมธิกุล. (2545). การศึกษาความต้องการและแนวทางพัฒนาบุคลากร โรงเรียนอนุบาลวัดปีติราช
รังสฤษฎ์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดละโว้. (งานนิพนธ์ปริญญา
การศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุพล เพชรานนท์. (2542). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. สงขลา: สถาบันราชภัฏสงขลา.
- สุพิชญา ฤทธิรักษา. (2554). การศึกษาความต้องการและแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะหลัก
ของบุคลากรในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงรายเขต 3.
(สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง,
เชียงราย.
- สมิต สัจฉกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2550). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2553). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาดยุควิถีการโฆษณา. กรุงเทพฯ: สามเกลอ.
- ฝ่ายแผนงานและประเมินผล กองวิชาการและแผนงาน กรมคุมประพฤติ. (2543). งานวิจัยความพึง
พอใจของผู้รับบริการในงานคุมประพฤติ. กรุงเทพฯ: กระทรวงยุติธรรม.
- อนิวัช แก้วจันทน์. (2550). การพัฒนาองค์การ (Organizational Development). กรุงเทพฯ:
ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- อภิญา มาประเสริฐ. (2558). การบริหารภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการ
สำนักงานปลัดกรุงเทพมหานคร.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

รายนามผู้ทรงคุณพิจารณาเครื่องมือค้นคว้าอิสระ

1. ชื่อ นายวสันต์ ปัญญา

ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการ โรงเรียนเมืองกระบี่
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนเมืองกระบี่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอำเภอมะขาม เขต 13
วุฒิการศึกษา	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ศษ.ม.) สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ประสบการณ์หรือความชำนาญ	ผู้บริหารสถานศึกษา 11 ปี
2. ชื่อ นางสาววาสนา ณ นคร ข้าราชการบำนาญ

ตำแหน่ง	ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ
สถานที่ทำงาน	ข้าราชการบำนาญ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่
วุฒิการศึกษา	ครุศาสตรมหาบัณฑิต (ค.ม.) สาขานิเทศการศึกษาและพัฒนา หลักสูตร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ประสบการณ์หรือความชำนาญ	หัวหน้าหน่วยศึกษานิเทศก์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่ 10 ปี
3. ชื่อ นางสาวจิตสุดา ธารพร ข้าราชการครู ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ

สถานที่ทำงาน	โรงเรียนบ้านคลองแห้ง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาประถมศึกษากระบี่
วุฒิการศึกษา	ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ศษ.ม.) สาขาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (กศ.ม.) การวัดผลการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ประสบการณ์หรือความชำนาญ	ข้าราชการครู ตำแหน่งครูชำนาญการพิเศษ 7 ปี



ภาคผนวก ข

หนังสือราชการ



ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๖ (ป)/๑๔๐

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๔ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นายสันต์ ปัญญา

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางยุพา รัตนพรหม นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา วิชาเอกบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การให้บริการที่ดีและแนวทางการพัฒนา ข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษากระบี่ ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย ทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารสถานศึกษา ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณพ จินะวัฒน์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๐๔-๘๕๐๕

โทรสาร. ๐-๒๕๐๓-๓๕๖๖-๗

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา ๐๘๙-๒๕๒๙๓๒๗



ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๖ (ป)/๑๔๐

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๔ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน นางสาววาสนา ณ นคร

สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางยุพา รัตนพรหม นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา วิชาเอกบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การให้บริการที่ดีและแนวทางการพัฒนา ข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูล และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัยทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารสถานศึกษา ได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณพ จินะวัฒน์)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๐๔-๘๕๐๕

โทรสาร. ๐-๒๕๐๓-๓๕๖๖-๗

เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา ๐๘๙-๒๙๒๙๓๒๗



ที่ ศธ ๐๕๒๒.๑๖ (บ)/๑๔๐

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๒๔ มีนาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย
เรียน นางสาวจิตสุตา ธารพร
สิ่งที่ส่งมาด้วย โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วยนางยุพา รัตนพรหม นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา วิชาเอกบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ได้รับอนุมัติให้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การให้บริการที่ดีและแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ตามโครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระที่แนบมาด้วยนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลและได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระไว้ชั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือที่จัดทำนั้นมีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา แนวปฏิบัติ และสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัยทางสาขาวิชาจึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัยและประเมินผลการศึกษาได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อการปรับปรุงเครื่องมือการศึกษาค้นคว้าอิสระของนักศึกษาผู้นี้ด้วย สำหรับรายละเอียดอื่น ๆ นักศึกษาจะนำเรียนด้วยตนเอง

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรณพ จินะวัฒน์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา
โทร. ๐-๒๕๐๔-๘๕๐๕
โทรสาร. ๐-๒๕๐๓-๓๕๖๖-๗
เบอร์โทรศัพท์นักศึกษา ๐๘๙-๒๙๒๙๓๒๗



คร ๐๕๒๒.๑๖ (บ)/๗๗๕

สาขาวิชาศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๔ กรกฎาคม ๒๕๕๙

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียน.....

ด้วยนางยุพา รัตนพรหม นักศึกษาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา แขนงวิชาบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง การให้บริการที่ดีและแนวทางการพัฒนาข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

ในการนี้ นักศึกษาจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระจากโรงเรียน.....
.....สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการอนุญาตให้นักศึกษาดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามวัน เวลา และรายละเอียดที่นักศึกษาเสนอมาพร้อมนี้ หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรณพ จินะวัฒน์)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาศึกษาศาสตร์

ฝ่ายบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๒๕๐๕-๘๕๐๕

โทรสาร. ๐-๒๕๐๓-๓๕๖๖

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ

เรื่อง การให้บริการที่ดีตามการรับรู้ของสถานศึกษาและแนวทางการพัฒนาข้าราชการ
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

.....

คำชี้แจง

แบบสำรวจฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการให้บริการที่ดีและแนวทางการพัฒนาข้าราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ ผลการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของสถานศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ และใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ในการให้บริการที่ดีมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด รวมถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่และผู้สนใจทั่วไป คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการศึกษาในครั้งนี้ ทั้งนี้ ผู้ศึกษาจะเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากท่านไว้เป็นความลับ โดยจะนำไปใช้เพื่อแสดงผลการวิจัยเป็นภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อด้วย จักขอบคุณยิ่ง

นางยุพา รัตนพรหม

นักศึกษาสาขาวิชาศึกษาศาสตร์ แขนงวิชาบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตอนที่ 1

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าตัวเลือกที่ตรงกับสถานภาพและความเป็นจริงของท่าน

1. ตำแหน่ง

- () ผู้บริหารสถานศึกษา
() ครู

2. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในสถานศึกษาในสังกัดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
กระบี่

- () น้อยกว่า 1 ปี
() 1 ถึง 5 ปี
() 6 ปี ถึง 10 ปี
() มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

3. โดยภาพรวม ท่านมีโอกาสดำเนินการบริการทางการศึกษาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษากระบี่

- () เป็นประจำสม่ำเสมอ
() ค่อนข้างบ่อยครั้ง
() นานๆ ครั้ง
() ไม่เคยเลย

ตอนที่ 2

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่

คำชี้แจง

โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยกำหนดระดับความคิดเห็น เป็น 5 ระดับดังนี้

- 5 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง เห็นด้วยในระดับมาก
- 3 หมายถึง เห็นด้วยในระดับปานกลางหรือยังไม่แน่ใจ
- 2 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อย
- 1 หมายถึง เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค						
1	ให้บริการโดยคำนึงถึงสิทธิและโอกาสของผู้รับบริการ					
2	ให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับก่อนหลัง โดยไม่แบ่งแยกเล่นพรรคเล่นพวก					
3	ให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน					
4	ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างทั่วถึง					
5.	ให้เกียรติผู้รับบริการทุกคน พุดจาไพเราะ และใช้คำพูดเชิงบวก					
6	มีความเป็นกันเองกับผู้รับบริการทุกคน					

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว						
7	จัดผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
8	ให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลาเหมาะสมกับสภาพงาน					
9	ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงการให้บริการในช่องทางต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว					
10	ให้บริการตามความจำเป็นเร่งด่วนของผู้รับบริการ					
11	ให้บริการด้วยความพร้อมเต็มใจ กระตือรือร้นและเอาใจใส่					
12	ให้บริการเสร็จตามกำหนดระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้กับผู้รับบริการ					
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ						
13	จัดให้บริการข้อมูลสารสนเทศอย่างเพียงพอกับความต้องการของผู้รับบริการ					
14	สรรหาข้าราชการที่ทำหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
15	จัดห้องประชาสัมพันธ์โดยมีเจ้าหน้าที่นั่งประจำห้องตลอดพร้อมให้ข้อมูลอย่างถูกต้อง					
16	จัดให้มีเอกสาร อุปกรณ์ สื่อสำหรับปฏิบัติงานมีความพร้อมให้บริการ					
17	จัดให้มีสิ่งแวดล้อมและบรรยากาศภายในสำนักงาน เอื้อต่อการขอเข้ารับความช่วยเหลือหรือปรึกษา					

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
18	จัดป้ายประกาศ ป้ายแนะนำบริการทั้งภายในและภายนอกอาคารอย่างชัดเจน					
19	ข้าราชการที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถ และบริการด้วยความถูกต้องและชัดเจน เพียงพอ					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
20	ให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องโดยข้าราชการสามารถทำงานแทนกันได้แม้เป็นภารกิจของต่างกลุ่มงาน					
21	มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ					
22	จัดหาข้าราชการที่มีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาให้ผู้มารับบริการ					
23	ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องให้กับผู้รับบริการ					
24	จัดให้มีการบริการนอกเวลาราชการจนกว่างานจะแล้วเสร็จ					
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
25	จัดให้มีบริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน					
26	เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานบริการ ผ่านสื่อออนไลน์อย่างต่อเนื่อง					
27	ติดตามและประเมินผลการให้บริการเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง					
28	รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการพร้อมนำมาปรับปรุงการให้บริการ					

ข้อที่	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
29	ข้าราชการที่ให้บริการสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และจัดการสารสนเทศได้อย่างเป็นระบบ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
กระบี่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

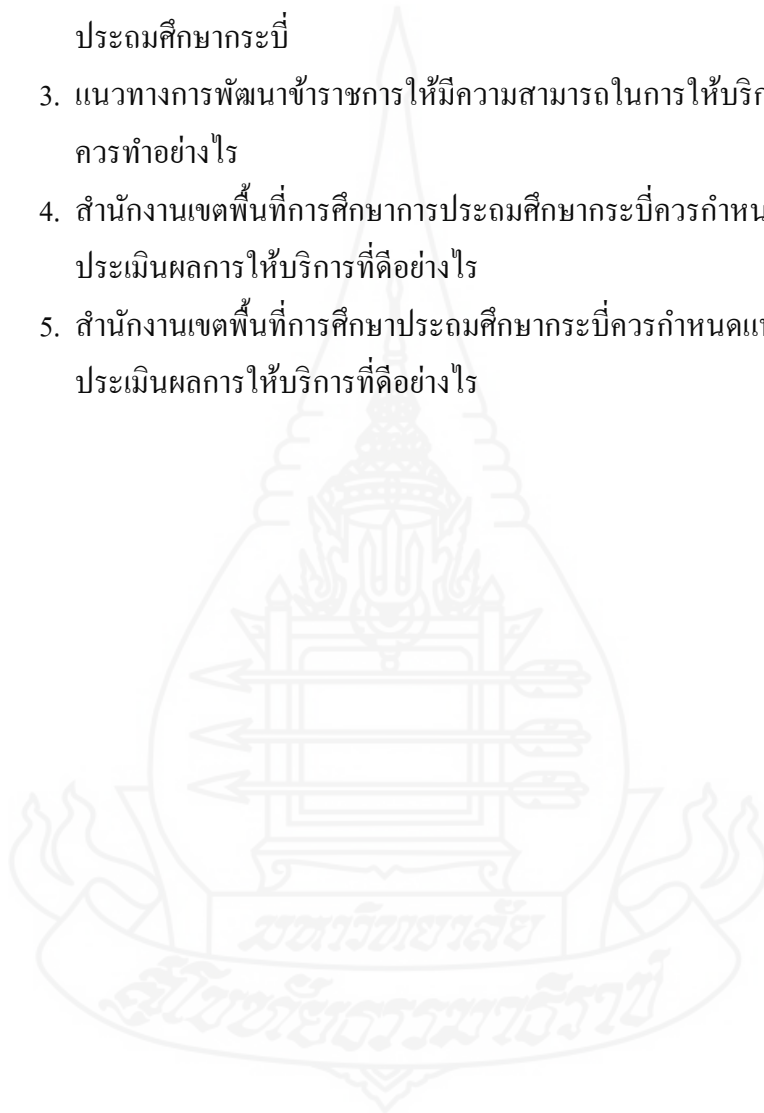
.....

ขอขอบพระคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในครั้งนี้

นางยุพา รัตนพรหม

2.2.7 สำหรับการสร้างแนวคำถามที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม (Focus group) ผู้วิจัยได้ร่างแนวคำถามและได้เสนออาจารย์ที่ปรึกษาได้ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาเพื่อนำไปใช้ โดยมีประเด็นคำถามดังต่อไปนี้

1. การสร้างองค์กรแห่งการบริการที่ดีสมควรเริ่มต้นจากปัจจัยสำคัญอะไรบ้าง
2. ปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการของผู้ให้บริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระดับประถมศึกษากระบี่
3. แนวทางการพัฒนาข้าราชการให้มีความสามารถในการให้บริการที่ดีได้อย่างยั่งยืนควรทำอย่างไร
4. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระดับประถมศึกษากระบี่ควรกำหนดแนวทางการประเมินผลการให้บริการที่ได้อย่างไร
5. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ควรกำหนดแนวทางการประเมินผลการให้บริการที่ได้อย่างไร





ภาคผนวก ง

การหาคุณภาพของเครื่องมือ และ
การหาค่า Reliability

มหาวิทยาลัย

สืบสายธรรมมาตุลา

ตารางวิเคราะห์การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ

การให้บริการที่ดีและแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษากระบี่

1. เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิลงความเห็นและให้คะแนน ค่าคะแนนแปลผลดังนี้

+1 หมายถึง ข้อความมีความสอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

- หมายถึง ข้อความไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด

2. คำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับนิยามศัพท์เฉพาะ

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

เมื่อ IOC แทนดัชนีความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาของข้อคำถามและนิยามศัพท์เฉพาะ

เมื่อ $\sum R$ แทนผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมด

เมื่อ N แทนจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไปมาใช้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ค่า IOC มีค่าอยู่ระหว่าง
0.6 – 1.00 ส่วนข้อที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.50 นำไปปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์
เฉพาะ หรือตัดทิ้ง

ตารางวิเคราะห์การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ

การให้บริการที่ดีและแนวทางการพัฒนาข้าราชการสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
กระบี่

การให้บริการที่ดี	ข้อ คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม ΣR	เฉลี่ย (IOC)
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	1	+1	+1	+1	+3	1.0
	2	+1	+1	+1	+3	1.0
	3	+1	+1	+1	+3	1.0
	4	+1	+1	+1	+3	1.0
	5	+1	+1	+1	+3	1.0
	6	+1	+1	+1	+3	1.0
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว	1	+1	+1	+1	+3	1.0
	2	+1	+1	+1	+3	1.0
	3	+1	+1	+1	+3	1.0
	4	+1	+1	+1	+3	1.0
	5	+1	+1	+1	+3	1.0
	6	+1	+1	+1	+3	1.0
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	1	+1	+1	+1	+3	1.0
	2	+1	+1	+1	+3	1.0
	3	+1	+1	+1	+3	1.0
	4	+1	+1	+1	+3	1.0
	5	+1	+1	+1	+3	1.0
	6	+1	+1	+1	+3	1.0
	7	+1	+1	0	+2	0.67

ตารางวิเคราะห์การหาคุณภาพของเครื่องมือวิจัยโดยผู้เชี่ยวชาญ (ต่อ)

การให้บริการที่ดี	ข้อ คำถาม	คะแนนความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม ΣR	เฉลี่ย (IOC)
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
4.ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	1	+1	+1	+1	+3	1.0
	2	+1	+1	+1	+3	1.0
	3	+1	+1	0	+2	0.67
	4	+1	+1	0	+2	0.67
	5	+1	+1	+1	+3	1.0
5.ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	1	+1	+1	+1	+3	1.0
	2	+1	+1	+1	+3	1.0
	3	+1	+1	+1	+3	1.0
	4	+1	+1	+1	+3	1.0
	5	+1	+1	+1	+3	1.0



การหาค่า Reliability

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
ข้อที่ 1	98.87	221.016	.851	.970
ข้อที่ 2	98.87	223.154	.709	.971
ข้อที่ 3	98.87	217.913	.776	.971
ข้อที่ 4	98.93	218.892	.839	.970
ข้อที่ 5	98.93	217.926	.802	.970
ข้อที่ 6	98.83	217.316	.838	.970
ข้อที่ 7	99.00	227.304	.788	.970
ข้อที่ 8	99.07	224.616	.849	.970
ข้อที่ 9	99.00	222.828	.867	.970
ข้อที่ 10	99.03	219.275	.866	.970
ข้อที่ 11	99.17	218.282	.880	.970
ข้อที่ 12	98.90	227.472	.698	.971
ข้อที่ 13	99.00	226.621	.812	.970
ข้อที่ 14	98.93	225.582	.731	.971
ข้อที่ 15	99.03	232.309	.542	.972
ข้อที่ 16	98.97	225.344	.806	.970
ข้อที่ 17	98.97	228.723	.689	.971
ข้อที่ 18	98.87	233.844	.400	.972
ข้อที่ 19	98.83	228.351	.667	.971
ข้อที่ 20	99.20	223614	.748	.971
ข้อที่ 21	99.00	227.310	.697	.971

การหาค่า Reliability (ต่อ)

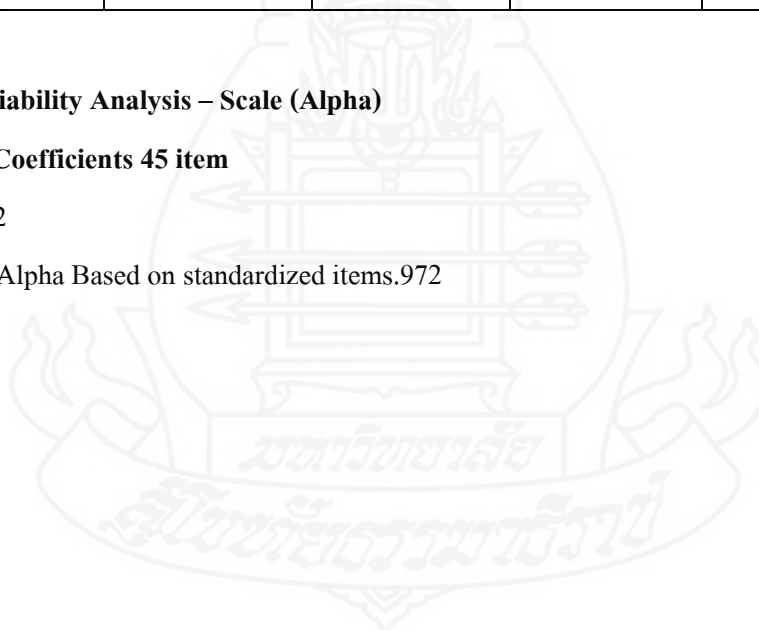
ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha If Item Deleted
ข้อที่ 22	99.07	227.582	.687	.971
ข้อที่ 23	99.10	229.472	.589	.971
ข้อที่ 24	99.27	221.995	.649	.972
ข้อที่ 25	98.77	228.185	.639	.971
ข้อที่ 26	98.80	221.959	.776	.970
ข้อที่ 27	98.90	226.714	.678	.971
ข้อที่ 28	99.00	228.345	.710	.971
ข้อที่ 29	98.83	228.833	.584	.971

Reliability Analysis – Scale (Alpha)

Reliability Coefficients 45 item

Alpha = .972

Cronbach's Alpha Based on standardized items.972



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางยุพา รัตนพรหม
วัน เดือน ปีเกิด	24 ตุลาคม 2513
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต สถาบันราชภัฏภูเก็ต
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากระบี่ อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่
ตำแหน่ง	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

