

ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่นเขต 4

SATISFACTION OF THE SCHOOL ADMINISTRATORS AND TEACHERS ON PERSONNEL SERVICE, THE OFFICE OF KHON KAEN EDUCATIONAL SERVICE AREA 4

ศุภิสรา พรหมเทศ (Supisara Promthed)
ดร.ชญญา อภิบาลกุล (Dr.Chanya Apipalakul)**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 และ 2) แนวทางในการพัฒนางานบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู จำนวน 2,333 คน ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษา 132 คน ครู 327 คน รวมทั้งสิ้น 459 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window ใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (X) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ผลการวิจัย พบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านงานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ ด้านงานธุรการ ด้านงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ด้านงานพัฒนาบุคลากร ด้านงานวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง และ ด้านงานวินัยและนิติการ
2. ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนางานบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 1) ด้านงานธุรการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในตอนพักกลางวันและการตอบคำถามทางโทรศัพท์ 2) ด้านงานวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง ควรแจ้งเวียนหรือประกาศข้อมูลอัตรากำลังและตำแหน่งว่างเป็นระยะ ควรจัดทำข้อมูลอัตรากำลังครูให้รวดเร็วเป็นปัจจุบัน ควรมอบหมายงานให้ผู้อื่นปฏิบัติแทนได้เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ควรแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบการปรับปรุงตำแหน่ง/เลื่อนวิทยฐานะโดยเร็วหรือประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ 3) ด้านงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ควรเกลี่ยอัตรากำลังครูให้ตรงความต้องการของสถานศึกษา จัดทำแบบคำร้องขอย้ายไว้บริการให้เพียงพอ 4) ด้านงานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ ควรมีเจ้าหน้าที่บริการการขอถ่ายและรับรองสำเนา ก.พ. 7 ไว้ตลอด ควรจัดบริการถ่ายเอกสารไว้ในสำนักงาน 5) ด้านงานพัฒนาบุคลากร

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ การบริการ

Keywords : Satisfaction, Service

* นักศึกษาหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

** รองศาสตราจารย์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

คว
ต่อ
คว
เกีย
ราช
จาก
อย

teac
Kae
grou
met
sele
dev
tota
The
stan

prov
Serv
and
plan

of K
phoi
the
The
with
regu
web
scho
meri
time
certi

ควรจัดทำการทำงานเกียรตินิยม/วุฒิปริญญาให้เร็วขึ้น ควรสำรวจความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสังกัดอย่างต่อเนื่อง ควรพัฒนาบุคลากรในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครูอย่างต่อเนื่อง 6) ด้านงานวินัยและนิติการ ควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติใหม่ๆ อยู่เสมอ หรือประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ควรจัดอบรมเกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ในชีวิตประจำวัน ควรจัดอบรมด้านวินัยอย่างทั่วถึง 7) ด้านอื่นๆ ควรทำที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการสร้างห้องสุขาหญิงให้เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการการจัดทำงานข้อมูลที่เหมาะสมควรประสานงานขอข้อมูลจากกลุ่มต่างๆ ภายในสำนักงานเพื่อลดภาระงานให้กับโรงเรียน ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องงานต่างๆ ทางเว็บไซต์อย่างรวดเร็ว และปรับปรุงระบบให้ดียิ่งขึ้น

ABSTRACT

The objectives of this research were to study : 1) the satisfaction of school administrators and teachers for providing service of personnel administrative group under jurisdiction of The Office of Khon Kaen Educational Service Area 4, and 2) the guidelines for developing work of personnel administrative group under jurisdiction of The Office of Khon Kaen Educational Service Area 4 by using survey research methodology regarding to administrative work, planning and power limit and position description work, selection and appointing work, reward for meritorious service and history and credentials work, personnel developmental work, discipline and law work. The population were school administrators and teachers, total of 2,333 persons. The samples were 132 school administrators and 327 teachers, total of 459 persons. The instrument was questionnaire. The statistics for data analysis included the percentage, mean, and standard deviation.

The research findings found that:

1. The school administrators and teachers' overall and each aspect of satisfaction on service provided by personnel administrative group under jurisdiction of The Office of Khon Kaen Educational Service Area 4, they were in "High" level ranking in order: the reward for meritorious work and history and credentials work, administrative work, selection and appointing work, personnel development work, planning and power limit work, and discipline and law work.
2. The guidelines for developing personnel administrative work under jurisdiction of The Office of Khon Kaen University: 1) The administrative work; the officers providing service and answering the phone during lunch break should be managed. 2) The planning of power limit and position prescription, the information of power limit and unemployed position should be informed or advertised periodically. The information of power limit of teachers should be quickly and recently performed. When the officers with responsibility weren't out, the others should be assigned to work instead. The information of rule, regulation, improvement of position/promotion of position should be quickly informed or advertised on website. 3) The selection and appointing, the teachers' power limit should be shared to be relevant to the school need. The transfer requested form should be sufficiently managed for service. 4) The reward for meritorious, history, and credential work, the officers providing service asking for GO7 throughout the time. The Xerox service should be managed in the office. 5) The personnel developmental work, honor/certificate should be quicker managed. The need for self development should be regularly surveyed.

6) The discipline and law work: the document advertising rule, regulation, and new guidelines should be managed or advertised on website. The training of law in daily life should be managed. The training of discipline should be thoroughly managed. 7) The others: parking lot should be provided for those who come to contact government officials. Female toilet should be sufficiently built for service users. The same information work should cooperate in asking for information from different groups in the office to lower burden of school. Different kinds of work should be advertised on website quickly and the work system should be regularly improved.

1. บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติงานหรือการปฏิบัติราชการ ไม่ว่าในหน่วยงานใดทั้งภาครัฐและเอกชนล้วนแต่ต้องมีการให้บริการเป็นหลัก และภารกิจหนึ่งที่หน่วยงานนั้นๆ จะประสบผลสำเร็จได้ คือ ความพึงพอใจของการให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญของหน่วยงานที่จะจะได้

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 74 ได้บัญญัติหน้าที่ของข้าราชการในการอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนไว้ชัดเจน ซึ่งหน่วยงานของรัฐและข้าราชการต้องยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้ “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างของหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ หรือเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวก และให้บริการแก่ประชาชนตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

นอกจากนี้ พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มีสาระสำคัญในส่วนที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน คือ (1) เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมและราชการเป็นผู้ให้บริการและอำนวยความสะดวกประชาชนโดยยึดประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (2) เน้นผลสัมฤทธิ์ของงานเป็นหลัก และที่สำคัญรัฐให้ความสำคัญแก่ประชาชนโดยถือว่าประชาชนต้องได้รับประโยชน์จากบริการจากรัฐเป็นลำดับแรก (3) เน้นกระจายความรับผิดชอบ ลดขั้นตอนในการอนุญาต/อนุมัติ เกิดความคล่องตัวรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และได้บัญญัติในมาตรา 3/1 ดังนี้ การบริหาร

ราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจให้ตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน (บุญสิทธิ สุวรรณรัตน์, 2547)

อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) จึงได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้นกล่าวโดยสรุป การบริหารราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายมีดังนี้ (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) ได้กำหนดเป้าประสงค์หลักหรือผลลัพธ์สุดท้ายของการพัฒนาระบบราชการไทยไว้ 4 ประการ คือ (1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น (2) ปรับบทบาทภารกิจและขนาดให้มีความเหมาะสม (3) ยกกระชับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูง และเทียบเท่าเกณฑ์สากล

และ
ประ
สำคัญ
คำ
ประ

เป็น
ประ
ให้
องค์
ประ
การ
กลุ่ม
และ
และ
การ
บริ
ให้
เพื่อ
กระ
เพื่อ
อิสระ
ผู้
มี
การ
ส่ง
1
อ
บรร
ประ
นิติ
ปฏิบัติ
พ.ศ.
ขั้น
ใน
ระดับ
ดำเนิน

และ (4) ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย ฉะนั้น จะเห็นว่าการบริการถือว่ามีความสำคัญยิ่งในระบบราชการไทย ข้าราชการจึงควรเข้าใจคำว่า การบริการคืออะไร และจะบริการอย่างไรจึงจะประทับใจผู้มาใช้บริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน ประสานงานและกำกับติดตามสถานศึกษาให้จัดการศึกษาให้แก่ผู้เรียนอย่างมีคุณภาพและมีเป้าหมายหลักเพื่อเป็นองค์กรที่มีระบบ และมีกลไกในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งกำหนดโครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาออกเป็น 6 กลุ่ม และ 1 หน่วย ได้แก่ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาเอกชน และหน่วยตรวจสอบภายใน โดยกลุ่มบริหารงานบุคคลเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับมาตรการจูงใจให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองภารกิจของหน่วยงาน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ระบบคุณธรรมและหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้การบริหารจัดการมีความคล่องตัว เกิดความอิสระในการปฏิบัติงานภายใต้กฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนา มีความรู้ ความสามารถ มีขวัญกำลังใจ นำไปสู่การบริการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามหลักการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาของผู้เรียนต่อไปประกอบด้วย 1 งาน 5 กลุ่มงาน คืองานธุรการ กลุ่มงานวางแผน อัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง กลุ่มงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กลุ่มงานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ กลุ่มงานพัฒนาบุคลากร และกลุ่มงานวินัยและนิติการ จากการตรวจติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ ปี พ.ศ. 2550 ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 อยู่ในระดับต่ำ (รายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานขับเคลื่อนนโยบาย สพฐ., 2550) ดังนั้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 จึงได้มีนโยบายการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการเพื่อให้สอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐ กลุ่มบริหารงานบุคคลก็เป็นกลุ่มหนึ่งที่มีส่วนร่วมในการดำเนินงานทำหน้าที่บริการแก่ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด ซึ่งมีจำนวน 197 โรงเรียน ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน จำนวน 2,333 คน ที่มาติดต่อประสานงาน และตลอดระยะเวลาที่ผ่านมานับตั้งแต่ประกาศจัดตั้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ยังไม่เคยมีการศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มบริหารงานบุคคล จึงมีความสนใจและต้องการทราบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลส่วนใหญ่ที่มารับบริการโดยตรงจาก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 มีความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล มากน้อยเพียงไร มีความสอดคล้องกับผลคะแนนการประเมินผลการดำเนินงานขับเคลื่อนนโยบาย สพฐ. ด้านความพึงพอใจที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหรือไม่ และเพื่อนำประโยชน์ที่ได้จากศึกษามาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครู ในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4

2.2 เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนางานบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4

3. นิยามศัพท์เฉพาะ

3.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจ การชื่นชมต่อบุคคล การกระทำ สถานที่ อุปกรณ์และสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 ซึ่งวัดได้ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3.2 การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงาน และกิจกรรมต่างๆ ของเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 ที่ดำเนินการ เพื่อบริการ แก่ผู้บริหารสถานศึกษาและครู ภายใต้ขอบเขต ภารกิจงานของกลุ่มบริหารงานบุคคล

3.3 กลุ่มบริหารงานบุคคล หมายถึง กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 ตามกระทรวงศึกษาธิการกำหนดโครงสร้างของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วย งานธุรการ งานวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง งานสรรหา และบรรจุแต่งตั้ง งานบำเหน็จความชอบและทะเบียน ประวัติ งานพัฒนาบุคลากร และงานวินัยและนิติการ

3.4 งานธุรการ หมายถึง งานที่ให้บริการใน ด้านการต้อนรับ การให้คำแนะนำเมื่อมาติดต่อราชการ การรับ-ส่งหนังสือราชการ

3.5 งานวางแผนอัตรากำลังและกำหนด ตำแหน่ง หมายถึง งานที่ให้บริการในด้านการให้บริการ ความรู้ กฎ ระเบียบต่างๆ การวิเคราะห์และวางแผน อัตรากำลัง การกำหนดตำแหน่งและวิทยฐานะ

3.6 งานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง หมายถึง งานที่ให้บริการในด้านการสรรหาและบรรจุแต่งตั้งบุคคล เข้าเป็นข้าราชการ การโอน แต่งตั้ง ย้าย ข้าราชการครู

3.7 งานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ หมายถึง งานที่ให้บริการในด้านการบำเหน็จความชอบ งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ งานทะเบียนประวัติ การขอ มีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ การออกหนังสือรับรอง

3.8 งานพัฒนาบุคคล หมายถึง งานที่ให้ บริการในด้านการฝึกอบรมและศึกษาต่อ การส่งเสริมและ ยกย่องเชิดชูเกียรติ การพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและ จรรยาบรรณ

3.9 งานวินัยและนิติการ หมายถึง งานที่ให้ บริการในด้าน งานวินัย การอุทธรณ์และร้องทุกข์ งานกฎหมายและการดำเนินการคดีของรัฐ

3.10 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 หมายถึง หน่วยงานทางการศึกษามีหน้าที่รับผิดชอบ ส่งเสริมการจัดการศึกษาของสถานศึกษาครอบคลุม 5 อำเภอ ในจังหวัดขอนแก่น คือ อำเภอ น้ำพอง อำเภอ

กระนวน อำเภออุบลรัตน์ อำเภอเขาสวนกวาง และ อำเภอซำสูง

3.11 ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคคลซึ่ง ปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน หรือผู้ได้รับ มอบหมายให้ทำหน้าที่ผู้อำนวยการโรงเรียน ในกรณีที่ ไม่มีผู้อำนวยการโรงเรียน

3.12 ครู หมายถึง บุคคลซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ขอนแก่น เขต 4

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูในการให้บริการของกลุ่ม บริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 และศึกษาแนวทางในการพัฒนางานบริการของ กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ขอนแก่น - เขต 4 โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย เชิงสำรวจ (Survey Research) มีขั้นตอนวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวิธีดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา บทความ ทางวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2) กำหนดกรอบและแนวคิดการวิจัย
- 3) กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 4) กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 5) สร้างเครื่องมือในการวิจัยเสนอต่ออาจารย์ ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ให้ข้อเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไข
- 6) ทดลองใช้เครื่องมือและปรับปรุงเครื่องมือ
- 7) เก็บรวบรวมข้อมูล
- 8) ตรวจสอบ วิเคราะห์ข้อมูล และอภิปราย ผลข้อมูล

สรุปและรายงานผลการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

- 1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหาร สถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ขอ
ศึกษา

สภ
ขอ
ด้วย
Mo
วิธีก

กับ
ในพื้นที่

ในแ

ที่ผู้
โดย
ได้ก

5. แ

การ
พัฒ

ของ
ราย
อายุ

ของ
บริห
เขต
ด้าน

สรร
ทะเบียน
วินัย
ตอบ
เกิดขึ้น

ขอนแก่น เขต 4 จำนวน 2,333 คน เป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 197 คน และครู จำนวน 2,136 คน

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษาและครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 จำนวน 459 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยได้เปิดตารางของ R.V. Krejcie and D.W. Morgan (ประยูร อาษานาม, 2544) และได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2.1) ใช้สัดส่วนร้อยละระหว่างกลุ่มตัวอย่างกับประชากรที่คำนวณได้มา กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อำเภอ

2.2) สุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารในแต่ละอำเภอ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 132 คน

2.3) สุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูในโรงเรียนที่ผู้บริหารได้รับการสุ่มมาเป็นกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 327 คน

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นเอง มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List) ประกอบด้วย เพศ ตำแหน่ง อายุ อายุราชการ วุฒิการศึกษาสูงสุด

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 ซึ่งครอบคลุมเนื้อหา 6 ด้าน คือ ด้านงานธุรการ ด้านงานวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง ด้านงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ด้านงานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ ด้านงานพัฒนาบุคลากร และด้านงานวินัยและนิติการ รวม 47 ข้อ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามตอบให้ตรงตามความคิดเห็นหรือความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการมาติดต่อราชการ กำหนดระดับความ

พึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนางานบริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ ตามขั้นตอนดังนี้

1) ศึกษาหลักการ แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจ

2) ศึกษาการดำเนินงานของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4

3) กำหนดกรอบและแนวคิดในการวิจัย กำหนดโครงสร้างของเครื่องมือในการวิจัย

4) สร้างเครื่องมือให้สอดคล้องและครอบคลุมเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เสนออาจารย์ที่ปรึกษา

5) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อหาความตรงด้านโครงสร้าง (Construct Validity) ความตรงในเนื้อหา (Content validity) ความเหมาะสมของภาษา (Wording) และอื่นๆ ที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นสมควรแก้ไข

6) นำแบบสอบถามไปปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหารสถานศึกษาและครู สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แยกตามสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารสถานศึกษา 10 คน ครู 20 คน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach's alpha coefficient ได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ 0.976

7) นำแบบสอบถามปรับปรุงแก้ไขจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ นำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1) นำหนังสือจากมหาวิทยาลัยขอนแก่นถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลโรงเรียนในสังกัด

2) นำหนังสือจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 และแบบสอบถามส่งถึงโรงเรียนในสังกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อชี้แจงจุดประสงค์และขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การให้ข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง และส่งแบบสอบถามคืนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือน กรกฎาคม 2551

3) หลังส่งแบบสอบถามไปประมาณ 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืน แล้วติดตามเก็บแบบสอบถามที่ยังไม่ได้รับคืนด้วยตนเอง ซึ่งส่งไปจำนวนทั้งสิ้น 459 ชุด ได้รับคืน 459 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

4) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS for window วิเคราะห์หาค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

1) ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบถามวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

2) ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 วิเคราะห์โดยวิธีหาค่าเฉลี่ย (X) และหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนางานของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 โดยการหาค่าความถี่ แล้วสรุปเป็นความเรียง

8. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูในการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน โดยมีความพึงพอใจด้านงานบำเพ็ญความชอบและทะเบียนประวัติ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านงานธุรการ ด้านงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ด้านงานพัฒนาบุคคล ด้านงานวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง ด้านงานวินัยและนิติการ ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายข้อมีผลการวิจัย ดังนี้

1) ด้านงานธุรการ โดยภาพรวมและรายข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากลำดับแรก คือ สถานที่สะอาด เป็นระเบียบสะอาดในการติดต่อประสานงาน รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่งานธุรการมีความสุภาพเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใส และการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำทางโทรศัพท์ที่ชัดเจนเป็นลำดับสุดท้าย

สอดคล้องกับ นาริรัตน์ สิริสาร (2545) ได้ศึกษาความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาด ลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสุรินทร์ จำกัด พบว่าสมาชิกมีความพึงพอใจมาก ด้านการจัดสถานที่และสภาพแวดล้อม 4 เรื่อง คือ ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ ความกว้างขวางเพียงพอของลานจอดรถ การจัดให้มีที่พักและน้ำดื่มเพียงพอ การจัดโต๊ะเก้าอี้

2) ด้านงานวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่งานวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่งมีความสุภาพเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพึงพอใจปานกลาง การสอบถามข้อมูลอัตรากำลังข้าราชการ ตำแหน่งว่างได้รวดเร็ว เป็นลำดับสุดท้าย

ภาพ
พึงพ
และ
และ
ข้าราชการ

ประ
ระดั
โดย
ก.พ.
ได้รั
สุดที่

มีคว
พบว
ทำเก
บริก
สะอาด

มีคว
พบว
การดี
ข้าราชการ
การอ
การอุ
อย่าง

(2550
ต่อกา
เขต 6
การใ
มีค่า
การอ
การทำ
สุกใส

3) ด้านงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจมากลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่งานงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้งมีความสุภาพเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความพึงพอใจปานกลาง การแต่งตั้งย้าย โอนข้าราชการครูมีความสอดคล้องกับแผนอัตรากำลังของสถานศึกษา เป็นลำดับสุดท้าย

4) ด้านงานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ โดยภาพรวมและรายข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($X = 3.90$) จากทุกด้าน โดยมีความพึงพอใจลำดับแรก คือ การให้บริการสำเนา ก.พ. 7 มีความรวดเร็ว และการให้บริการข้อมูลการได้รับพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เป็นลำดับสุดท้าย

5) ด้านงานพัฒนาบุคลากร โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจัดทำเกียรติบัตร/วุฒิบัตร ได้ถูกต้องรวดเร็ว และการให้บริการขอรับ/ขอต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพมีความสะดวกและรวดเร็ว ตามลำดับ นอกนั้น อยู่ในระดับมาก

6) ด้านงานวินัยและนิติการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ การติดตาม ประเมินผลการพัฒนาวินัย จริยธรรมของข้าราชการ ดำเนินการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง การอบรม เผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับวินัย การรักษาวินัย การอุทธรณ์ ร้องทุกข์และระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ นอกนั้น อยู่ในระดับมาก

สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปจน์ สอนวงแก้ว (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารและครูผู้สอนต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 6 ซึ่งสรุปผลการศึกษาว่า ด้านการบริหารงานบุคคล การให้ความรู้ด้านวินัย อุทธรณ์และการร้องทุกข์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดอาจจะมาจากงบประมาณที่จำกัดทำให้การอบรมให้ความรู้ไม่ทั่วถึงและบุคลากรมีน้อยทำให้การทำงานไม่ครอบคลุมพื้นที่ และสอดคล้องกับ พรพิพาสุกใส (2546 อ้างถึงใน ประทีป ทองด้วง, 2548)

ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารงานบุคคลของสาขาวิชาดนตรีสากลในมหาวิทยาลัย พบว่ามีปัญหามากที่สุดในเรื่องขาดแคลนงบประมาณในการพัฒนาบุคลากร

7) ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนางานบริการ ของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 4 ในแต่ละด้าน ดังนี้

- ด้านงานธุรการ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการในตอนพักกลางวันและการตอบคำถามทางโทรศัพท์

- ด้านงานวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง ควรแจ้งเวียนหรือประกาศข้อมูลอัตรากำลังและตำแหน่งว่างเป็นระยะควรจัดทำข้อมูลอัตรากำลังครูให้รวดเร็วเป็นปัจจุบัน ควรมอบหมายงานให้ผู้อื่นปฏิบัติแทนได้เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ควรแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับกฎ ระเบียบ การปรับปรุงตำแหน่ง/เลื่อนวิทยฐานะโดยเร็วหรือประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์

- ด้านงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง ควรเกลี้ยอัตรากำลังครูให้ตรงความต้องการของสถานศึกษาจัดทำแบบคำร้องขอย้ายไว้บริการให้เพียงพอ

- ด้านงานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ ควรมีเจ้าหน้าที่บริการการขอถ่ายและรับรองสำเนา ก.พ.7 ไว้ตลอด ควรจัดบริการถ่ายเอกสารไว้ในสำนักงาน

- ด้านงานพัฒนาบุคลากร ควรจัดทำการทำเกียรติบัตร/วุฒิบัตรให้เร็วขึ้น ควรสำรวจความต้องการพัฒนาตนเองของบุคลากรในสังกัดอย่างต่อเนื่อง ควรพัฒนาบุคลากรในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครูอย่างต่อเนื่อง

- ด้านงานวินัยและนิติการ ควรจัดทำเอกสารเผยแพร่ กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติใหม่ๆ อยู่เสมอหรือประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์ ควรจัดอบรมเกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้ในชีวิตประจำวันควรจัดอบรมด้านวินัยอย่างทั่วถึง

- ด้านอื่นๆ ควรทำที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อราชการ สร้างห้องสุขาหญิงให้เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ การจัดทำงานข้อมูลที่เหมาะสมกันควรประสานงานขอข้อมูลจากกลุ่มต่างๆ ภายในสำนักงาน

เพื่อลดภาระงานให้กับโรงเรียน ควรมีการประชาสัมพันธ์
เรื่องงานต่างๆ ทางเว็บไซต์ อย่างรวดเร็ว และปรับปรุง
ระบบให้ดียิ่งขึ้น

9. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

- 1) กลุ่มบริหารงานบุคคล ควรจัดทำข้อมูล
บุคลากรเกี่ยวกับอัตรากำลัง อัตราว่าง ให้เป็นรวดเร็ว เป็น
ปัจจุบัน และประชาสัมพันธ์ให้โรงเรียนทราบเป็นระยะ
หรือประชาสัมพันธ์ทางเว็บไซต์
- 2) กลุ่มบริหารงานบุคคล ควรมีการสำรวจ
ความต้องการของบุคลากรในการพัฒนาตนเอง พัฒนา
บุคลากรในเรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพครู
กฎหมายในชีวิตประจำวัน และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
- 3) กลุ่มบริหารงานบุคคล ควรนำผลการศึกษา
วิจัยที่ได้ในครั้งนี้นำไปพิจารณาปรับปรุงการปฏิบัติงานของ
แต่ละด้าน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
ต่อไป
- 4) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น
เขต 4 ควรมีการทบทวนภารกิจทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับ
การบริการให้มีความชัดเจนในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน
เพื่อกำหนดเป็นนโยบายสำคัญของสำนักงาน
- 5) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น
เขต 4 ควรมีการให้ความรู้เสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร
ทุกระดับมีแนวคิดของการพัฒนางานที่ตนปฏิบัติเพื่อให้
ผลสัมฤทธิ์ของงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

10. เอกสารอ้างอิง

- นาริรัตน์ สิริสาร. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเพื่อการตลาดลูกค้า
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สุรินทร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการส่งเสริมการเกษตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- บุญยสิทธิ์ สุวรรณรัตน์. (2547). เอกสารประกอบการบรรยายพิเศษเรื่อง “การพัฒนาองค์กรด้วยการให้
บริการที่ดี”. การฝึกอบรมทางไกล หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ 21 ธันวาคม 2547 ณ หอประชุม
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา : (เอกสารอัดสำเนา).

6) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น
เขต 4 ควรจัดทำที่จอดรถให้ดียิ่งขึ้น สร้างห้องน้ำให้
เพียงพอสำหรับผู้มาใช้บริการ ดูแลไม่ให้ระบบอินเทอร์เน็ตมี
ปัญหา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

- 1) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ควรมีการ
ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของทุกกลุ่ม
ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- 2) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ควรมีการ
ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ให้ครบทุกส่วนที่เป็น
ผู้รับบริการ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน และ
บุคลากรทางการศึกษาอื่น เพื่อจะได้ข้อมูลครบทุกกลุ่ม
ที่มาใช้บริการ
- 3) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ควรมีการ
ศึกษารูปแบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ที่ทำให้
สถานศึกษามีความพึงพอใจในทุกๆ ด้านเกี่ยวกับการให้
การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- 4) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ควรมีการทำ
วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประที

ประยู
สมา

สำนัก

สำนัก

สุพจน์

ประทีป ทองด้วง. (2548). กระบวนการบริหารงานบุคคลของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์
ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. แผนกวิชาการบริหารการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
สุโขทัยธรรมาธิราช.

ประยูร อาษานาม. (2544). คู่มือวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. ขอนแก่น : ขอนแก่นการพิมพ์.

สมาคมส่งเสริมการศึกษาและพัฒนาวิชาชีพครู. (2547). แนวคิด ยุทธศาสตร์ การจัดการศึกษา สำหรับคนรุ่นใหม่
และผู้สนใจด้านการศึกษา. [ม.ป.ท.: ม.ป.พ.].

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2547). ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการให้บริการที่เป็นเลิศ
ชุดที่ 1 บริการดีมีผลอย่างไร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2547). 10 บริการลับใจจากใจ สพฐ. สำนักงานคลังและสินทรัพย์
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์ การเกษตรแห่งประเทศไทย
จำกัด.

_____. (2550). รายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานขับเคลื่อนนโยบาย สพฐ. สำนักนโยบาย
และแผน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ชุมชนสหกรณ์การเกษตร
แห่งประเทศไทย จำกัด.

สุพจน์ สอนวงแก้ว. (2550). ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนต่อการบริการของสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 6. รายงานการศึกษาอิสระปริญญาการศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขา
วิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.