

คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว SERVICE QUALITY OF BANPHEAO DISTRICT NON-FORMAL AND INFORMAL EDUCATION CENTRE

สยาม ชูกร¹
มัทนา วัฒนอมสัคคี²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว จำนวน 285 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของ พาราสุรามาน ไชทาม และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า

1. คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

- 1) ด้านกายภาพ : ควรจัดหาเก้าอี้ที่นั่งรอให้มีจำนวนมากพอ มีหนังสือ วารสาร ไร้ให้อ่าน ปรับภูมิทัศน์ให้มีบรรยากาศร่มรื่น
- 2) ด้านความน่าเชื่อถือ : พัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและแจ้งลำดับขั้นตอนการทำงาน ให้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือติดประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ
- 3) ด้านการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ : พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถในการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะหรือทางเลือกที่ดีให้กับผู้รับบริการ ลดขั้นตอนในการทำงาน
- 4) ด้านความไว้วางใจ : พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และประสบการณ์ มีความสุภาพอ่อนโยน และความซื่อสัตย์สุจริต
- 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจ : อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการ มีความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถและติดตามสอบถามผู้รับบริการหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว

Abstract

This independent study aimed to identify 1) service quality of Banphaeo District Non-Formal and Informal Education Centre; 2) development guideline for service quality of Banphaeo District Non-Formal and Informal Education Centre. The sample was 285 students of Banphaeo District Non-Formal and Informal Education Centre. The research instrument was a questionnaire, regarding service quality based on Parasuraman, Zeithaml and berry's concept. The statistics used in this research were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and content analysis.

The findings were as follow:

1. Service Quality of Banphaeo District Non-Formal and Informal Education Centre, collectively and individually, was found at a high level; ranking from the highest mean to the lowest mean: assurance, empathy, reliability, responsiveness and tangibles.

¹ นักศึกษาปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

² อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

2. A guideline for service quality improvement of Banphaeo Distric Non - formal and Informal Education Centre:

1) Tangible: sitting area and magazine, appealing physical facilities. 2) Reliability: improve staff performance to meet their promised time-frames, Keep accurate record. 3) Responsiveness: tell the customers when the service will be performed, provide prompt service, and willingly. 4) staff should have good knowledge, be trustworthy and polite. 5) Empathy: improve service mind, willingness to service and give personal attention.

บทนำ

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับกระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง จากทั้งภายในและภายนอกประเทศ การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและซับซ้อนมากขึ้นเป็นทั้งโอกาสและความเสี่ยงต่อการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ.2558 รัฐต้องเตรียมความพร้อมให้กับคน สังคม และระบบเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถปรับตัวและรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม การเตรียมความพร้อมต้องเตรียมพร้อมทั้งด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควบคู่กับการยกระดับคุณภาพของคน การเสริมสร้างองค์ความรู้ การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ ให้เป็นพลังขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559) การศึกษาเป็นเครื่องมือที่สำคัญมากในการพัฒนาคนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำเนินชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขมีจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รู้จักสิทธิหน้าที่ เคารพกฎหมาย มีความรู้ อันเป็นสากล อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสามารถในการประกอบอาชีพ พึ่งตนเองได้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้และเรียนรู้ด้วยตัวเอง อย่างต่อเนื่อง การจัดการศึกษาต้องจัดให้บุคคลมีสิทธิและโอกาสเสมอกันในการรับการศึกษา และต้องจัดด้วยรูปแบบที่เหมาะสม โดยคำนึงถึงความสามารถของบุคคลนั้น ซึ่งการจัดการศึกษามีด้วยกันสามรูปแบบ คือ การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กระทรวงศึกษาธิการ, 2542 : 3-5.) หน่วยงานที่มีหน้าที่จัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยก็คือ สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย มีหน้าที่หลักในการจัดการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยให้มีคุณภาพเพื่อยกระดับการศึกษาของประชากรในวัยแรงงานที่ยังไม่จบการศึกษาภาคบังคับ จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพเพื่อการมีงานทำที่ยั่งยืนให้กับประชาชน จัดการศึกษาเพื่อพัฒนาทักษะ

ชีวิตให้กับประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย

ปัจจุบันการดำเนินงานตามบทบาทภารกิจของสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย(สำนักงาน กศน.) ได้ขยายการให้บริการทางการศึกษา ลงไปสู่พื้นที่เพื่อบริการให้กับประชาชน มี กศน.ตำบล และมี ครู กศน.ตำบลลงไปปฏิบัติงานในพื้นที่ครบทุกตำบลทั่วประเทศ กับบทบาทและภาระงานที่ทำหลาย ผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติงานในพื้นที่ ทำงานให้บริการทางการศึกษากับประชาชน ทั้งยังต้องติดต่อประสานงานกับผู้นำ องค์กรในชุมชน เพื่อประสานความร่วมมือในการทำงาน (สำนักงาน กศน., 2556: 15-18.) การปฏิบัติงานให้สำเร็จต้องมีการบริหารจัดการที่ดี คำนึงถึงคุณภาพของงานและมีคุณภาพการให้บริการที่ดี โดยคำนึงถึงทั้งบริการที่เป็นลักษณะทางกายภาพที่มองเห็นได้ จับต้องได้ เช่น สภาพอาคารสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และ สิ่งที่ไม่เห็นจับต้องไม่ได้ แต่รับรู้ได้ด้วยความรู้สึก ซึ่งมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เช่น ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และความใส่ใจของผู้ให้บริการ(Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990: 29-38.)

ปัญหาการวิจัย

ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วเป็นสถานศึกษาที่ให้บริการทางการศึกษา แต่เมื่อพิจารณาจากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบข้อควรพิจารณา และปัญหาหลายด้าน เช่น ผลจากการทดสอบการศึกษาระดับชาติด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน (N-NET) นักศึกษาทำคะแนนได้ต่ำกว่าเกณฑ์ อาคารสถานที่ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วและ กศน.ตำบล มีหลายอย่างต้องปรับปรุงเพื่อให้อยู่ในสภาพที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการศึกษาและการให้บริการ ครูผู้สอนหลายท่านไม่มีวุฒิทางการศึกษา ขาดครูผู้สอนในวิชาภาษาอังกฤษ วิชาวิทยาศาสตร์ วิชาภาษาไทย ซึ่งอาจทำให้ผู้รับบริการขาดความมั่นใจในคุณภาพของการจัดการเรียนการสอน เครื่องมือ/อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย

และมีจำนวนไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว เพื่อหาแนวทางพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว
2. เพื่อทราบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว

สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อเป็นการตรวจสอบตามข้อคำถามของการวิจัย และให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

ตารางที่ 1 ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษาของนักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ระดับประถมศึกษา	32	9
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น	396	111
ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย	521	146
ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	67	19
รวม	1,016	285

ที่มา : ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว “สรุปสถิตินักศึกษาที่ลงทะเบียนประจำปีการศึกษา 2558,” 30 มีนาคม 2558.

ตัวแปรทดสอบ

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรพื้นฐาน และตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรพื้นฐาน เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับที่กำลังศึกษา
2. ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน ไชทามและเบอร์รี

คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วอยู่ในระดับปานกลาง

ประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ปีการศึกษา 2558 จำนวน 1,016 คน จำแนกตามระดับชั้นดังนี้ คือ ระดับประถมศึกษา 32 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น 396 คน ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย 521 คน ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) 67 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ปีการศึกษา 2558 ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างจากการเปิดตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของเคร็จซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1973: 109.) ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 285 คน และผู้วิจัยทำการสุ่มแบบแบ่งประเภท ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 1

(Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1990: 29-38.) ซึ่ง เคาหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการไว้ 5 ด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการ สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และเครื่องใช้ในการติดต่อสื่อสาร สะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุและอุปกรณ์

ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน

2.2 ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการทำตามสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ การสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ได้แก่ เมื่อผู้รับบริการมีปัญหามาปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาอย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตาม ความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

2.3 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง การแสดงออกของผู้ให้บริการที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ พร้อมให้บริการในทันที และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้ตกลงหรือสัญญาไว้ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้ตรงตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว แจ้งข้อมูลให้ผู้ใช้บริการทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

2.4 ความไว้วางใจ (assurance) หมายถึง การมีความรู้ มีทักษะและความสามารถของผู้ให้บริการในการปฏิบัติงาน การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ สุภาพอ่อนโยน และการทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความรู้ที่จะตอบปัญหาของผู้รับบริการได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายหรือทำความเข้าใจในข้อสงสัยต่างๆ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในบริการ

2.5 การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) หมายถึง การให้ความเป็นห่วงและสนใจต่อผู้รับบริการแต่ละคนมีความตั้งใจที่จะหาสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมาตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจ มีความเป็นกันเอง บริการด้วยความเสมอภาค คำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการและผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับที่กำลังศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการซึ่งผู้วิจัยพัฒนาจากเครื่องมือวิจัยของ นางสาวอมร พิมล พิทักษ์ โดยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's scales) โดยกำหนดค่าคะแนน 5 ระดับ มีความหมายดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

ระดับ 4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วอยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

ระดับ 3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน

ระดับ 2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วอยู่ในระดับน้อย มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน

ระดับ 1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรตามขั้นตอนที่วางไว้ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้กับนักศึกษาของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว จำนวน 285 คน

2. ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลและติดตามรวบรวมแบบสอบถามคืนจากสถานศึกษาด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้กำหนดให้นักศึกษาศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว เป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เมื่อได้รับข้อมูลทั้งหมดคืนมา นำข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. การวิเคราะห์สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับที่กำลังศึกษา ใช้ความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ใช้ค่ามัธยเลขคณิต ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best) ดังนี้

ค่ามัธยเลขคณิต 4.50 – 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่ามัธยเลขคณิต 3.50 – 4.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว อยู่ในระดับมาก

ค่ามัธยเลขคณิต 2.50 – 3.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว อยู่ในระดับปานกลาง

ค่ามัธยเลขคณิต 1.50 – 2.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว อยู่ในระดับน้อย

ค่ามัธยเลขคณิต 1.00 – 1.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว สรุปดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ดังมีรายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วในภาพรวม

(n = 285)

ด้าน	คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว	$\bar{x}$	SD	ระดับ
1	ด้านความไว้วางใจ (X_1)	4.28	0.63	มาก
2	ด้านการเข้าถึงจิตใจ (x_2)	4.16	0.64	มาก
3	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (X_3)	4.08	0.64	มาก
4	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (X_4)	4.07	0.65	มาก
5	ด้านลักษณะทางกายภาพ (X_5)	3.99	0.59	มาก
รวม (x_{tot})		4.13	0.55	มาก

คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับมัธยเลขคณิตจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้าน

แพ้ว 1) ด้านกายภาพ : ควรจัดหาและปรับปรุงเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ให้มีความทันสมัย จัดหาเก้าอี้ที่นั่งรอให้มีจำนวนมากพอ มีหนังสือ วารสารไว้ให้อ่าน ปรับภูมิทัศน์ให้มีบรรยากาศร่มรื่น 2) ด้านความน่าเชื่อถือ : พัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งลำดับขั้นตอนการทำงานให้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือติดประกาศสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ 3) ด้านการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ : พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถในการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะหรือทางเลือกที่ดีให้กับผู้รับบริการ

ลดขั้นตอนในการทำงานและควรตั้งกลองรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ 4) ด้านความไว้วางใจ : พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และประสบการณ์ มีความสุภาพอ่อนโยน มีคุณธรรม จริยธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจ : อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการ โดยให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ และติดตามสอบถามผู้รับบริการหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว

การอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลผลของการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้นำไปสู่การอภิปรายผลดังนี้

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัย ที่ตั้งไว้ว่า คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วได้ดำเนินงานตามนโยบายและจุดเน้นของสำนักงาน กศน. ที่เน้นการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ PDCA เริ่มจากการสำรวจข้อมูลระดับจุลภาค (หมู่บ้าน ตำบล) มาจัดทำเป็นแผน กลยุทธ์ (P) ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนและบริหารงานตาม หลักธรรมาภิบาล (D) มีการนิเทศติดตาม ประเมินตามตัวชี้วัดและรายงานผล (C) และการวิจัย ปรับปรุง พัฒนา (A) นอกจากนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารและบุคลากรของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วได้ดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ทั้งยังได้จัดทำรายงานผลการประเมินตนเองประจำปี (SAR) และนำเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาจากการรายงานผลการประเมินตนเองประจำปี (SAR) จากการประเมินโดยต้นสังกัดและการประเมินจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) มาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและแผนปฏิบัติการประจำปี และดำเนินงานตาม แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาโดยให้ความสำคัญกับมาตรฐานที่ 1 คุณภาพผู้เรียน/ผู้รับบริการ มาตรฐานที่ 2 เรื่องคุณภาพการจัดการศึกษา/การให้บริการ คุณภาพสื่อ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วได้จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ไว้ให้กับนักศึกษาและผู้รับบริการอย่างเพียงพอและมีความทันสมัย ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

อำเภอบ้านแพ้วยังได้รับความร่วมมือจากภาคีเครือข่ายและองค์กรนักศึกษาในการปรับปรุงและพัฒนาอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ให้สะอาด สวยงาม ร่มรื่นอยู่เสมอ และยังได้บริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้ 1) หลักประสิทธิภาพ 2) หลักประสิทธิภาพ 3) หลักการมีส่วนร่วม 4) หลักความโปร่งใส 5) หลักการตอบสนอง 6) หลักความรับผิดชอบ 7) หลักนิติธรรม 8) หลักการกระจายอำนาจ 9) หลักความ เสมอภาค ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วได้ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องโดยดำเนินงานตาม พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ให้มีการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการและวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำข้อคิดเห็นมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ นางสาวอมรพิมล พัทธกิจ ที่ศึกษาคุณภาพการให้บริการ พบว่า 1) คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก 2) คุณภาพการให้บริการพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน

เมื่อพิจารณา คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว ทั้ง 5 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากอาจเป็นเพราะศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปีจาก สำนักงาน กศน.จังหวัดสมุทรสาคร เพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ นอกจากนี้ ภาคีเครือข่าย องค์กรนักศึกษา ได้ร่วมกัน ปรับภูมิทัศน์โดยรอบให้มีความสะอาด สวยงาม ปลูกต้นไม้จัดสวน มีความพร้อมสำหรับบริการนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุกัญญา อัมลิมทาน ที่ศึกษาคุณภาพบริการสถาบันเทคโนโลยีปัญญาภิวัฒน์ พบว่า คุณภาพบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก สภาพแวดล้อมและห้องเรียน มีความสะอาด เรียบร้อย และอุปกรณ์มีเพียงพอ เทคโนโลยีและอุปกรณ์มีความทันสมัย อย่างไรก็ตามจากแบบสอบถามปลายเปิดผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนเสนอแนะไว้ว่า ควรจัดหาและปรับปรุงเครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์และโปรแกรม จัดหาเก้าอี้ ที่นั่งรอให้มีจำนวนมากพอ ปรับภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นและควรมีหนังสือไว้ให้อ่านระหว่างที่รอที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะห้องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการมีขนาดเล็กและคอมพิวเตอร์มีจำนวนน้อย มุมที่นั่งรอคอยระหว่างที่ให้บริการไม่ได้รับการปรับปรุงให้มีความเหมาะสม

ทำให้บางครั้งผู้มาขอรับบริการต้องนั่งอยู่ภายนอกอาคาร

2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วบริหารงานแบบมีส่วนร่วม ให้ความสำคัญกับการให้บริการนักศึกษาโดยได้จัดประชุมภาคีเครือข่ายองค์กรนักศึกษา และบุคลากรเพื่อร่วมกันกำหนดแนวทางขั้นตอนการทำงาน การให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้บริการที่นักศึกษาได้รับมีความถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นไปตามระยะเวลาที่ได้แจ้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วาปี ครอบวิริยะภาพ ที่ศึกษาคุณภาพบริการ พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของบริการอยู่ในระดับมาก เกิดจากความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ โดยที่การให้บริการทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและสม่ำเสมอ ทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าการที่ได้รับความน่าเชื่อถือ อย่างไรก็ดี มีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ควรพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และควรแจ้งลำดับขั้นตอนการทำงานให้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือติดประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการได้กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานและได้นัดหมายกับผู้รับบริการไว้ แต่ไม่เป็นไปตามที่ได้ นัดหมายหรือตกลงไว้ เจ้าหน้าที่ไม่ได้จัดทำลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนให้ผู้รับบริการได้รับทราบ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการให้มีความพร้อม มีความกระตือรือร้น บริการด้วยความรวดเร็วและพยายามหาแนวทางแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการ พัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ลดขั้นตอนในการทำงานให้มีความคล่องตัว สอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญาวุธ ธมชาวิทย์ ที่ทำการศึกษาการวัดระดับคุณภาพบริการ พบว่าด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมากและผู้รับบริการมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทันที มีความเต็มใจ มีความกระตือรือร้น การดำเนินงานในขั้นตอน ต่าง ๆ ต้องมีความรวดเร็ว อย่างไรก็ตามมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถในการให้ข้อมูลที่จำเป็นหรือให้ข้อเสนอแนะทางเลือกที่ดีแก่ผู้รับบริการ ควรลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และตั้งกล่องรับฟังความคิดเห็นหรือมีแบบสอบถามความคิดเห็นให้ผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นหรือให้

คะแนนการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบางครั้งผู้รับบริการมาขอรับบริการแต่เจ้าหน้าที่งานที่ปฏิบัติงานด้านนั้นๆ ไม่อยู่ ผู้รับมอบงานหรือปฏิบัติงานแทนในวันนั้นไม่สามารถให้ข้อมูลที่จำเป็นหรือให้ข้อเสนอแนะที่ดีแก่ผู้รับบริการได้ การให้บริการเรื่องเกี่ยวกับเอกสารทางการศึกษาอาจมีบางส่วนที่ล่าช้าอันเนื่องมาจากเอกสารประกอบมีมากและขั้นตอนการตรวจสอบค่อนข้างละเอียด เจ้าหน้าที่งานในฝ่ายต่างๆ ไม่ได้ตั้งกล่องรับฟัง ความคิดเห็นหรือช่องทางการให้คะแนนในการให้บริการ 4) ด้านความไว้วางใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลมีความโปร่งใสในการดำเนินงาน มีการบริหารความเสี่ยงและระบบตรวจสอบภายใน อบรมให้เจ้าหน้าที่ มีความซื่อสัตย์สุจริตเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักศึกษา แสดงออกอย่างสุภาพอ่อนโยน และให้บริการ ด้วยความเป็นมิตร สอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุภูมิ รักเกียรติยศ ที่ทำการศึกษาวิจัย การพัฒนาคุณภาพการให้บริการพบว่า คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจเกิดจากพนักงานมีความซื่อสัตย์สุจริต มีการสื่อสารที่ตรงไปตรงมาไม่มีลบลบคมใน คำนิยามอย่างเปิดเผย ตรวจสอบได้ อย่างไรก็ตามมีผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้สามารถแสดงออกถึงความรู้ และประสบการณ์มากกว่าที่เป็นอยู่ อบรมเจ้าหน้าที่ในเรื่องเกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมและความซื่อสัตย์สุจริต อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความสุภาพอ่อนโยน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในเวลาที่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานนั้นๆ ไม่อยู่ บุคคลอื่นไม่สามารถทำงานทดแทนได้เนื่องจากไม่ได้ถ่ายทอดหรือฝึกหัดให้บุคลากรในกลุ่มมีความรู้ความชำนาญพอที่จะสามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ประกอบกับเจ้าหน้าที่งานบางตำแหน่งปรับเปลี่ยนบ่อยจึงไม่มีความชำนาญและยังไม่ได้รับการอบรมพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญและการให้บริการที่ดี 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วให้ความสำคัญกับการบริการ มีการติดตามหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว ให้บริการแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา เสียสละและอุทิศเวลาส่วนตัวในการให้บริการแม้จะเป็นเวลาที่เลวเวลาให้บริการไปแล้ว ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงความต้องการที่ความแตกต่างกันของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของละออง ศรีจันทร์ ที่ทำการศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ พบว่า การพัฒนาคุณภาพบริการด้านการเข้าถึงจิตใจต้องทำให้ผู้รับบริการรับรู้และสัมผัสได้ถึงความเป็น

ตนเอง เข้าใจถึงความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ และตอบสนองได้ถูกต้อง รับฟังข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ และแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ อย่างไรก็ตาม ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนหนึ่งให้ความเห็นว่า ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ พัฒนาเจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ เจ้าหน้าที่ควรติดตามสอบถามผู้รับบริการหลังจากการให้บริการไปแล้ว ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ นักศึกษาหรือผู้รับบริการบางท่าน มีอายุมาก บางท่านก็เป็นผู้นำชุมชนผู้ให้บริการจึงมีความรอบคอบและให้การดูแลช่วยเหลือมากกว่าผู้รับบริการที่เป็นหนุ่มสาว จนบางครั้งอาจเหมือนเป็นการเลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่งานบางคนก็เริ่มมีอายุมากแล้ว อาจดูแลเรื่องซ้ำไม่กระตือรือร้นทำให้ดูเหมือนไม่เต็มใจให้บริการ และบางคนก็เป็นคนที่เข้ามาใหม่และยังไม่ได้รับการพัฒนามีความสามารถในการให้บริการ การติดตามผู้รับบริการหลังจากการให้บริการไปแล้ว มีการติดตามแต่อาจทำการติดตามผู้รับบริการในสัดส่วนที่น้อยเกินไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการบริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นจึงควรดำเนินการดังนี้

1. ควรฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการอย่างแท้จริง ให้มีจิตบริการ บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพอ่อนโยน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ และควรให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาดูงาน จากภายนอกที่มีชื่อเสียง หรือได้รับรางวัล เพื่อให้ได้รับประสบการณ์ และแนวคิดใหม่ๆ ในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
2. ควรจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ให้มีความทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ สื่อมัลติมีเดีย และสื่อการเรียนรู้
3. ควรปรับภูมิทัศน์ จัดหาโต๊ะเก้าอี้ จัดมุมที่นั่งรอ ให้มีความสะดวกสบาย จัดหาหนังสือพิมพ์ วารสารไว้ให้ผู้รับบริการได้อ่านระหว่างนั่งรอ
4. เพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ พัฒนาเว็บไซต์ของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้วให้ผู้รับบริการสามารถแสดงความคิดเห็น ประเมินการให้บริการหรือให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ตามที่ได้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะของการวิจัยข้างต้น เพื่อประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าข้อมูลของผู้ให้บริการ นักวิชาการและผู้สนใจทั่วไป จึงขอเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้วในทฤษฎีของบุคลากร
2. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษา ตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว
3. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอในระดับกลุ่ม ศูนย์ภาคกลาง
4. ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอ บ้านแพ้วกับศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอในจังหวัดอื่น

เอกสารที่อ้างอิง

- กระทรวงศึกษาธิการ. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542. กรุงเทพฯ: อรุณฯ, 2542.
- สำนักงาน กศน. นโยบายและจุดเน้นการดำเนินงาน สำนักงาน กศน. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พรทิพวรรณกราฟฟิค, 2556.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. สรุปสาระสำคัญแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ.2555 – 2559. เข้าถึงเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2559. เข้าถึงได้จาก http://www.nesdb.go.th/download/article/article_20160323112431.pdf
- Best, John W. **Research in Education**. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall Inc., 1970.
- Parasuraman, Zeithaml, and Berry. “five Imperatives for Improving Service Quality.” **Sloan Management Review**, (1990): 29-38.
- Robert V. Krejcie and Darley W. Morgan, **Statistics: An Introductory Analysis**. New York : Harper & Row Publisher, 1973.

