

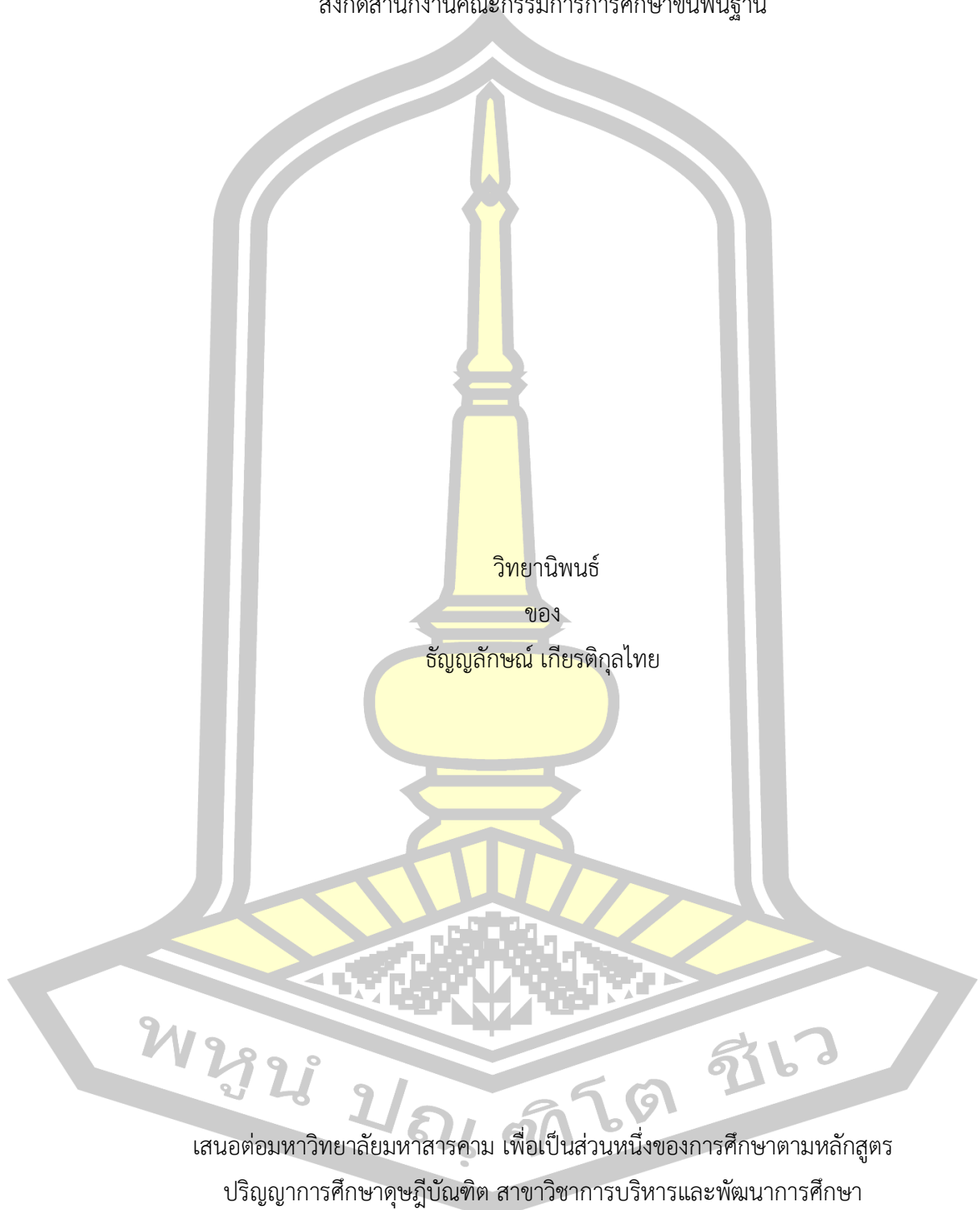
รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

วิทยานิพนธ์
ของ
ธัญลักษณ์ เกียรติกุลไทย

เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษาดุฎบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา
ธันวาคม 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

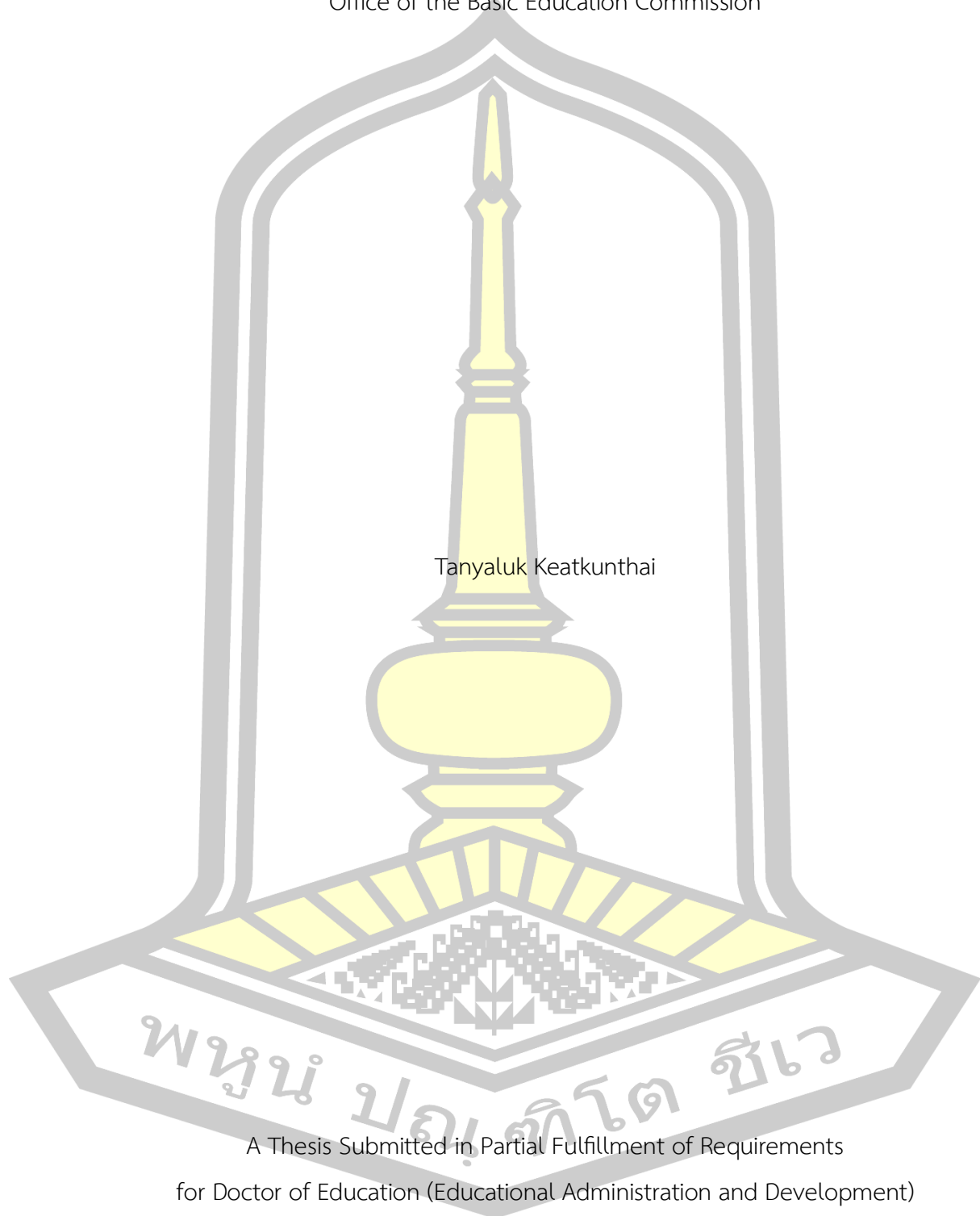


เสนอต่อมหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษาดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา

ธันวาคม 2566

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

Model of Service Excellence of Primary Educational Service Area Office under the
Office of the Basic Education Commission



Tanyaluk Keatkunthai

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of Requirements
for Doctor of Education (Educational Administration and Development)

December 2023

Copyright of Mahasarakham University



คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของนางธัญญลักษณ์ เกียรติกุล
ไทย แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุขฎิบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา ของมหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธานกรรมการ

(ศ. ดร. กนกอร สมปราษฎ์)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รศ. ดร. ธรินธร นามวรรณ)

.....กรรมการ

(รศ. ดร. สุวัฒน์ จุลสุวรรณ)

.....กรรมการ

(รศ. ดร. พชรวิทย์ จันทศิริศิริ)

.....กรรมการ

(ผศ. ดร. กาญจน์ เรืองมนตรี)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญา การศึกษาดุขฎิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา ของมหาวิทยาลัย
มหาสารคาม

.....
(รศ. ดร. ขวลิต ชูกำแพง)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

.....
(รศ. ดร. กริสน์ ชัยมูล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง	รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน		
ผู้วิจัย	ฉัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย		
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. ธรินธร นามวรรณ		
ปริญญา	การศึกษาดุษฎีบัณฑิต	สาขาวิชา	การบริหารและพัฒนการศึกษา
มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยมหาสารคาม	ปีที่พิมพ์	2566

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 2) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 3) เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน 4) เพื่อประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

วิธีการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้ ระยะที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยศึกษา สังเคราะห์ข้อมูล และยืนยันองค์ประกอบและตัวชี้วัด จากการประชุมสนทนากลุ่ม ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน ระยะที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 620 คน ระยะที่ 3 พัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยตรวจสอบ ยืนยันรูปแบบ จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน และระยะที่ 4 ประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กลุ่มเป้าหมายในการทดลองใช้รูปแบบ ได้แก่ ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุทัยธานี เขต 1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบบันทึก แบบสอบถาม แบบประเมิน สถิติที่ใช้ได้แก่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า

1. องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ 32 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ 3) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ 5) ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ และ 6) ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ผลการประเมินความเหมาะสม โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. สภาพปัจจุบัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สภาพที่พึงประสงค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนาจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ลำดับที่ 2 ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ ลำดับที่ 3 ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ลำดับที่ 4 ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ ลำดับที่ 5 ด้านคุณภาพของการให้บริการ และลำดับที่ 6 ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

3. ผลการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 หลักการแนวคิดและวัตถุประสงค์ ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ/วิธีการ ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้/การดำเนินงาน ส่วนที่ 4 การประเมินผล และส่วนที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ และผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้รูปแบบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ผลการทดลองใช้ มีระดับการปฏิบัติหลังการนำรูปแบบไปใช้สูงกว่าก่อนการนำรูปแบบไปใช้ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และผลการประเมินรูปแบบ มีความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ : รูปแบบ, การให้บริการที่เป็นเลิศ

TITLE	Model of Service Excellence of Primary Educational Service Area Office under the Office of the Basic Education Commission		
AUTHOR	Tanyaluk Keatkunthai		
ADVISORS	Associate Professor Tharinthorn Namwan , Ed.D.		
DEGREE	Doctor of Education	MAJOR	Educational Administration and Development
UNIVERSITY	Maharakham University	YEAR	2023

ABSTRACT

The research aimed 1) to study components and indicators of service excellence of Office of Primary Educational Service Area under the Office of the Basic Education Commission. 2) to study of current conditions, the desirable conditions and needs of the provision of services Excellence of Primary Educational Service Area Office under the Office of the Basic Education Commission. 3) to develop an excellent service model for Primary Educational Service Area Office under the Office of the Basic Education Commission. 4) to evaluate the service model of excellence of the Office of Primary Education Service Area Under the Office of the Basic Education Commission. The research method was divided into 4 phases as follows: Phase 1: Study components and indicators of service excellence of Primary Educational Service Area Office by synthesis and confirm the components and indicators from the focus group discussion of 9 experts. Phase 2: study current conditions the desirable conditions and needs of the service excellence of Primary Educational Service Area Office, by asking opinions from a sample of 620 people. Phase 3: Develop an excellent service model of Primary Educational Service Area Office under the Office of the Basic Education Commission by checking and confirming the model from a connoisseurship of 9 experts, and Phase 4: Evaluate the service excellence model of Primary Educational Service Area Office under the Office of the Basic Education Commission. The target groups were education administrators,

Educational institute administrators, teachers and personnel in the Uthai thani Primary Educational Service Area Office 1. The research instruments were record form, questionnaire, assessment form. Data were analyzed by percentage, mean and standard deviation.

The research results found that:

1. Components and Indicators of Service Excellence of Primary Educational Service Area Office under the Office of the Basic Education Commission, consisting of 6 components, 32 indicators, namely 1) service personnel development 2) service process development 3) customer relationship management 4) service quality, 5) creation of service culture, and 6) environment, technology, and service facilities. Assessment results overall, it is appropriate at the highest level.

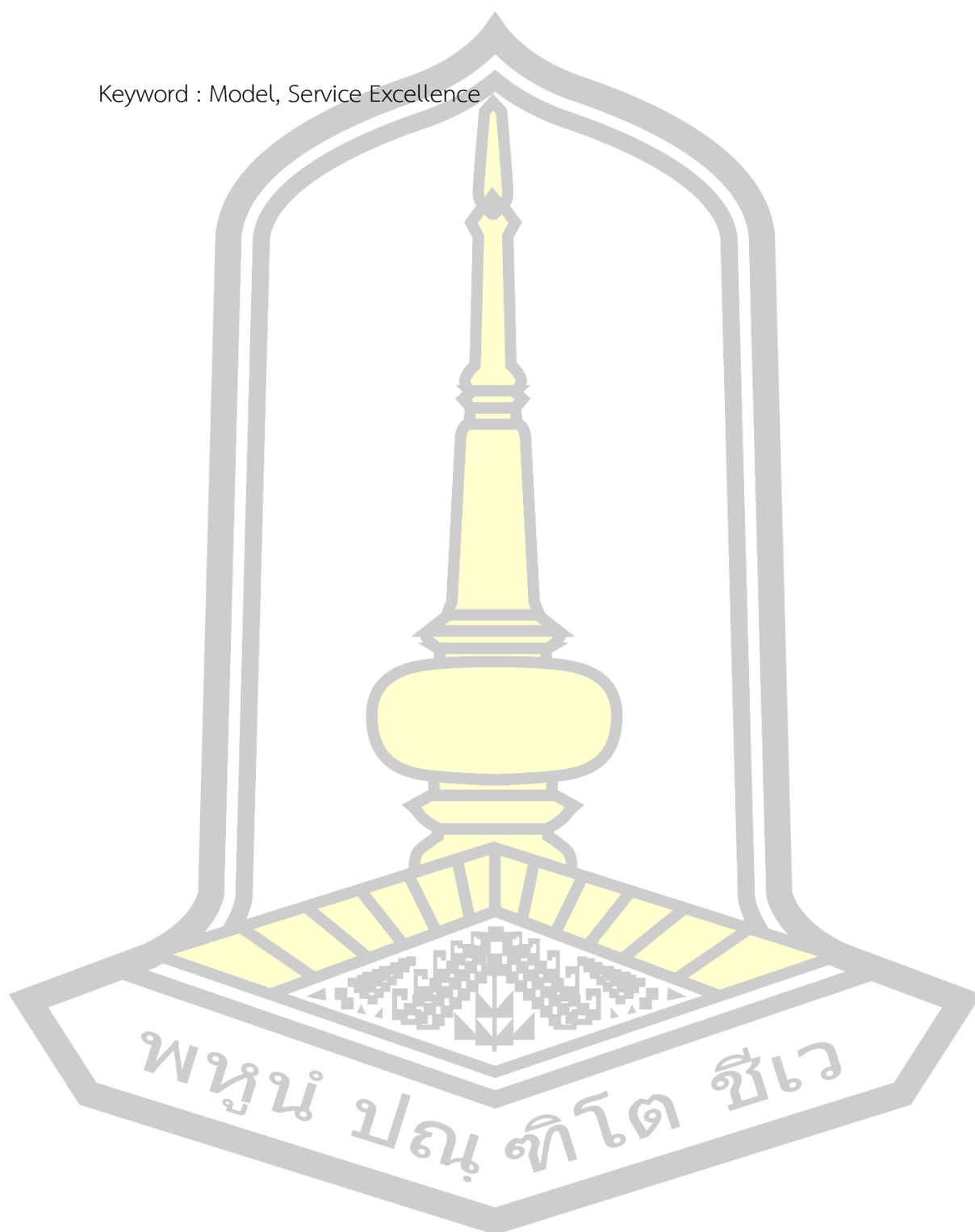
2. The current condition, in general, is at a high level. desirable condition overall, it was at the highest level. The needs for development are as follows: 1) Personnel Development Service Provider, 2) Service Process Development, 3) Environment, Technology and Service Facilities, 4) Building Culture in Service, 5) Quality of service and 6) Relationship management with customers.

3. The development of an excellent service model of Primary Educational Service Area Office under the Office of the Basic Education Commission consists of 5 parts: Part 1: Principles, concepts and objectives, Part 2: Components of the model/method, Part 3: Application/operation of the model, Part 4: Evaluation and Part 5 conditions for success. The results of the evaluation were found that the model was appropriate and possible at the highest level.

4. The trial results of an excellent service model of Primary Educational Service Area Office under the Office of the Basic Education Commission. There is a level of action after the model was applied higher than before the model was applied. The overall satisfaction assessment results were at the highest level. The model evaluation results is appropriate possibility and usefulness at the highest

level.

Keyword : Model, Service Excellence



กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินธร นามวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อความสมบูรณ์ของวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอย่างสูง ศาสตราจารย์ ดร.กนกกร สมปราชญ์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ จุลสุวรรณ รองศาสตราจารย์ ดร.พชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ เรืองมนตรี กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำและ ข้อเสนอแนะในวิทยานิพนธ์จนสมบูรณ์ด้วยดี รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ จุลสุวรรณ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัฒนา หอมบุปผา ดร.วิทยา นนทมา ดร.พันธวิทย์ เลี้ยงชีพชอบ และ ดร.บุญรักษา ราสี ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจเครื่องมือวิจัย) รองศาสตราจารย์ ดร.พชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทินกร ชัมพพงษ์ ดร.ไกรวิชัย ดีเอ็ม ดร.ณัฐมานุช สุดชาติ ดร.ศุภวิชัย ดิษฐเจริญ ดร.ไพโรจน์ อักษรเสื่อ ดร.ธัญญลักษณ์ เวชกามา ดร.ณัฐมนต์ พงษ์พิชญปัญญา และ ดร.พีรภาร์ บุญเพลิง ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญในการประเมินองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้)

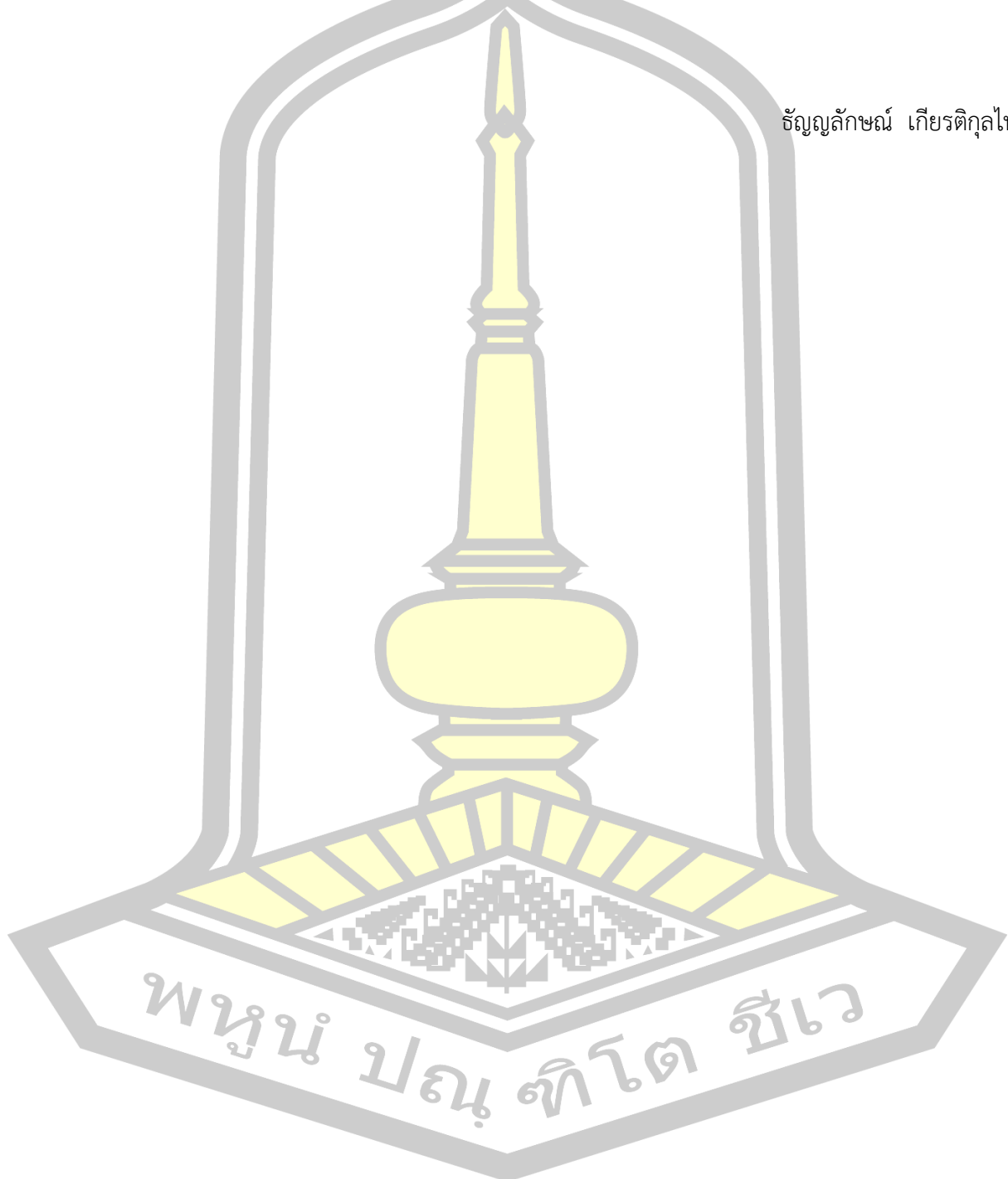
ขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ ดร.กนกกร สมปราชญ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาทร ทรัพย์รวงทอง ดร.สุชาติ กลัดสุข ดร.เอกวัฒน์ ล้อสุนิรันดร์ ดร.อำนาจ เหลื่อน้อย ดร.เชน หมั่นเขตรกิจ ดร.จิณณาวัฒน์ โคมบัว ดร.อรอุมา บวรศักดิ์ และ ดร.สิริวัณฐ์ กาญจนโพธิ์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ ตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบ และคู่มือจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครสวรรค์ เขต 2 ที่ให้ความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 1 และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลด้านต้นแบบ วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการให้บริการ

ขอขอบพระคุณ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการจัดเก็บข้อมูล ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอุทัยธานี เขต 1 ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองใช้รูปแบบ ส่งผลให้ข้อมูลในการวิจัยมี คุณค่าและมีประโยชน์อย่างยิ่ง ตลอดจนสนับสนุนการวิจัย จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู
อาจารย์ทุกท่าน ที่ประสาทวิทยาให้มีสติปัญญาและคุณธรรมอันเป็นเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิต

ธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย



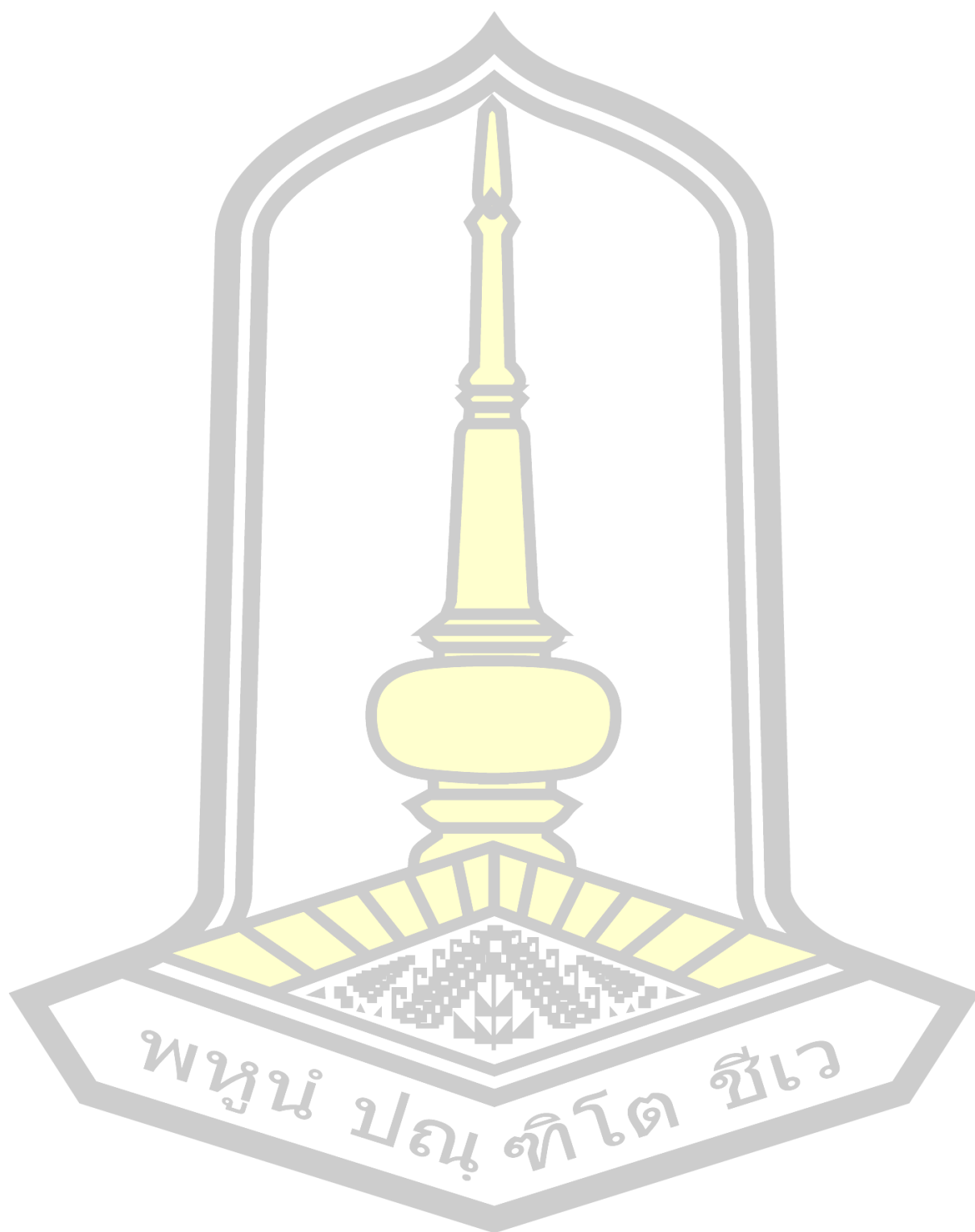
สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ณ
สารบัญ.....	ญ
สารบัญตาราง.....	ต
สารบัญภาพประกอบ.....	ถ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
คำถามการวิจัย.....	5
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	6
ความสำคัญของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	13
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	15
การบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา.....	16
ที่มาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา.....	16
อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา.....	17
หลักการบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา.....	25
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับด้านการให้บริการ.....	27
ความหมายของการให้บริการ.....	27

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ	28
ความสำคัญของการให้บริการ.....	29
องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศ	31
แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและการพัฒนารูปแบบ	61
ความหมายของรูปแบบ	61
ประเภทรูปแบบ.....	62
องค์ประกอบของรูปแบบ.....	63
การพัฒนารูปแบบ	65
แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น.....	69
ความหมายของความต้องการจำเป็น	69
ความสำคัญของความต้องการจำเป็น.....	70
ขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น.....	70
แนวคิดเกี่ยวกับการสนทนากลุ่ม	71
ความหมายของการสนทนากลุ่ม	71
ขั้นตอนของการสนทนากลุ่ม	72
แนวคิดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	74
ความหมายของการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ	74
กระบวนการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ.....	76
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	76
งานวิจัยในประเทศ.....	76
งานวิจัยต่างประเทศ.....	83
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	87
ระยะที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่	
การศึกษาประเมินศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	89

ระยะที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.....	93
ระยะที่ 3 การพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.....	97
ระยะที่ 4 ประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.....	104
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	111
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	111
ลำดับขั้นตอนการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	111
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	113
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	193
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	193
สรุปผล	193
อภิปราย	195
ข้อเสนอแนะ.....	201
บรรณานุกรม.....	203
ภาคผนวก.....	214
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	215
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ต่าง ๆ.....	220
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	261
ภาคผนวก ง ผลการวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	308
ภาคผนวก จ คู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	325
ภาคผนวก ฉ ภาพประกอบการวิจัย.....	353

ประวัติผู้เขียน 361



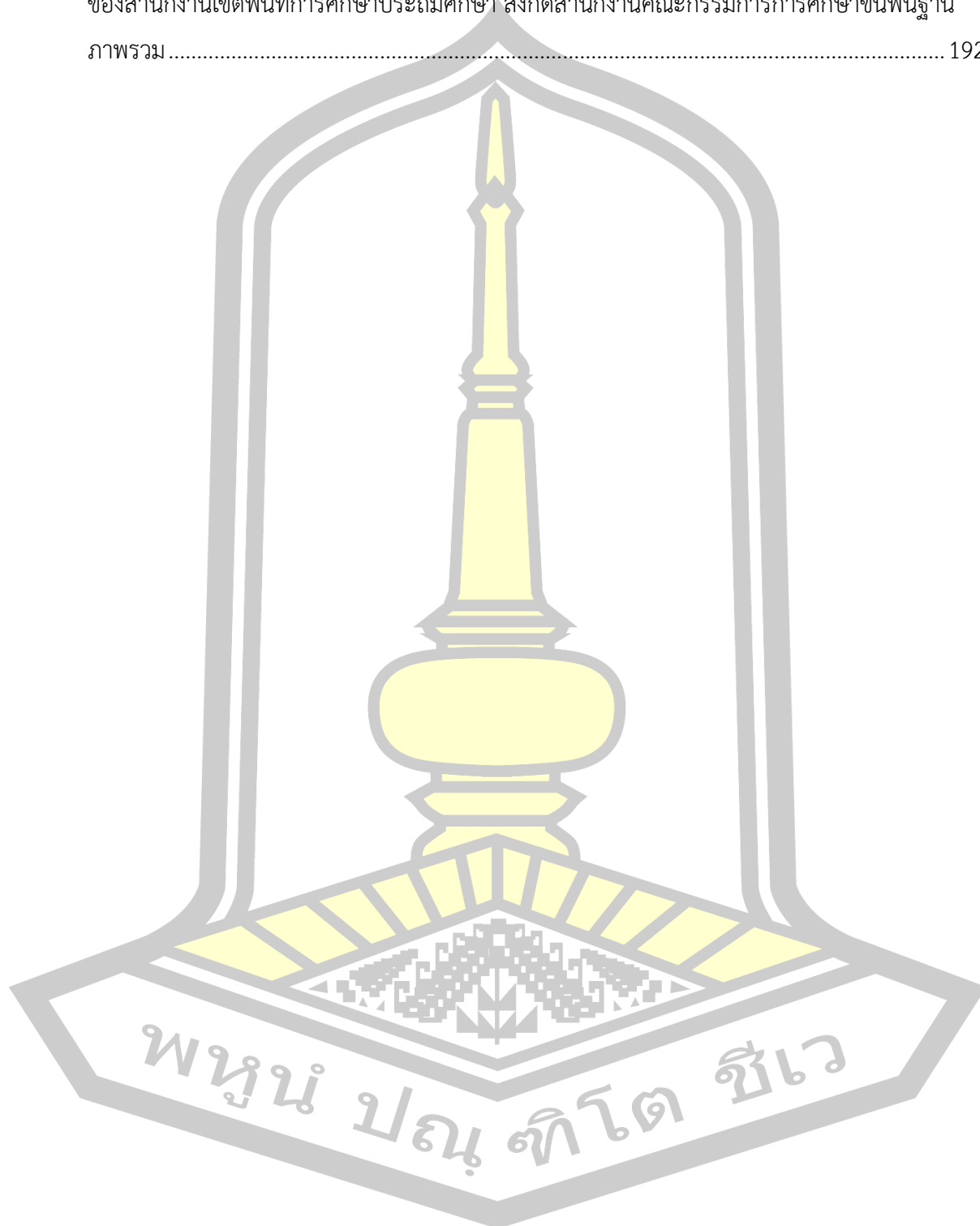
สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศ.....	33
ตาราง 2 การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ	36
ตาราง 3 การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ	40
ตาราง 4 การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	44
ตาราง 5 การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพของการให้บริการ	49
ตาราง 6 การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ	54
ตาราง 7 การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ของสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการ บริการ.....	60
ตาราง 8 การสังเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบ	65
ตาราง 9 จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูล จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามภูมิภาค	94
ตาราง 10 ผลการศึกษารายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการสังเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	113
ตาราง 11 ผลการตรวจสอบ ยืนยันองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการสนทนา กลุ่ม.....	115
ตาราง 12 แสดงการศึกษารายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	119
ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัว บ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.....	121

ตาราง 14 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	124
ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการ จำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาพรวม	124
ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการ จำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ	126
ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการ จำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ	128
ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการ จำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	130
ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการ จำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านคุณภาพของการให้บริการ	132
ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการ จำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ	134
ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการ จำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการ บริการ	136
ตาราง 22 สรุปประเด็นข้อค้นพบจากการศึกษาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือยอดเยี่ยม (Best Practice)	148

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	162
ตาราง 24 แสดงผลการตรวจสอบยืนยัน รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ	163
ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเหมาะสมของคู่มือการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	181
ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการปฏิบัติของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาพรวม ก่อนและหลังนำรูปแบบไปใช้.....	183
ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.....	185
ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความถูกต้อง.....	188
ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความเหมาะสม.....	189
ตาราง 30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความเป็นไปได้.....	190
ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความเป็นประโยชน์	191

ตาราง 32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
ภาพรวม 192



สารบัญภาพประกอบ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	12
ภาพประกอบ 2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	88
ภาพประกอบ 3 รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	180



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างคน สร้างสังคม และสร้างชาติเป็นกลไกหลักในการพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพ สามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมได้อย่างเป็นสุข ในกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกศตวรรษที่ 21 ความสำคัญกับการจัดการศึกษา การพัฒนาศักยภาพ และขีดความสามารถของคนไทยให้มีทักษะ ความรู้ความสามารถ และสมรรถนะ ที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดงานและการพัฒนาประเทศภายใต้แรงกดดันภายนอกจาก กระแสโลกาภิวัตน์และแรงกดดันภายในประเทศที่เป็นปัญหาวิกฤตที่ประเทศต้องเผชิญ เพื่อให้คนไทย มีคุณภาพชีวิตที่ดีสังคมไทยเป็นสังคมคุณธรรม จริยธรรม และประเทศสามารถก้าวข้ามกับดักประเทศ ที่มีรายได้ปานกลางไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้ว รองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกทั้งในปัจจุบันและ อนาคต โดยการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญและส่งผลกระทบต่อระบบการศึกษา ระบบเศรษฐกิจ และสังคม ของประเทศไทย ดังนั้นประเทศไทยได้มีการจัดทำ ยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2575) เพื่อให้การพัฒนาประเทศมีความต่อเนื่องและมีแนวทางที่ชัดเจน โดยกำหนดวิสัยทัศน์ของประเทศ ไว้ว่า “ประเทศ มีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียง สามารถปรับตัวรองรับบริบทการพัฒนาในอนาคต มีทักษะในการวิเคราะห์ อย่างมีเหตุผล มีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงภายใต้สังคมแห่งการเรียนรู้ที่คนไทยสามารถเรียนรู้ได้ อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560 : ง)

ในการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มีหลักการจัดการศึกษาที่บัญญัติตามมาตรา 8 ว่า เป็นการศึกษาตลอดชีวิต สำหรับประชาชน ให้สังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา พัฒนาสาระและกระบวนการเรียนรู้ ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มาตรา 37 ได้บัญญัติว่า การบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ยึด เขตพื้นที่การศึกษา โดยคำนึงถึงปริมาณสถานศึกษา จำนวนประชากร วัฒนธรรม และความเหมาะสม ด้านอื่น ๆ ด้วย เว้นแต่การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตามกฎหมายว่าด้วยการอาชีวศึกษา และ มาตรา 39 ได้บัญญัติว่า ให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป ไปยังคณะกรรมการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาและสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง ซึ่งส่งผลให้การบริหารจัดการของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ

พ.ศ. 2546 ตามมาตรา 6 (2) ให้จัดระเบียบราชการกระทรวงศึกษาธิการ ในส่วนราชการเขตพื้นที่การศึกษา มาตรา 34 ให้จัดระเบียบบริหารราชการของเขตพื้นที่การศึกษา โดยการแบ่งส่วนราชการภายในให้ระบุนำหน้าชื่อของแต่ละส่วนราชการไว้ ซึ่งในมาตรา 37 กล่าวว่าให้มีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อทำหน้าที่ในการดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่ และมีอำนาจหน้าที่ ได้แก่ การบริหารและการจัดการศึกษาและพัฒนาหลักสูตรการศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พัฒนางานด้านวิชาการ ให้มีระบบประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาร่วมกับสถานศึกษา รับผิดชอบในการพิจารณาแบ่งส่วนราชการภายในสถานศึกษาของสถานศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนินการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปด้วยความเหมาะสมกับภารกิจ ปริมาณ และคุณภาพการจัดการศึกษาในแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ข้อ 6 ให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ออกเป็น 9 กลุ่ม และ 1 หน่วย ประกอบด้วย 1) กลุ่มอำนวยการ 2) กลุ่มนโยบายและแผน 3) กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4) กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ 5) กลุ่มบริหารงานบุคคล 6) กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา 7) กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา 8) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา 9) กลุ่มกฎหมายและคดี และ 10) หน่วยตรวจสอบภายใน (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น, 2565) ทั้งนี้เพื่อรองรับและส่งเสริมการกระจายอำนาจมากขึ้น เป็นไปตามหลักการของการปฏิรูปการศึกษา ที่สอดคล้องกับแนวคิดปฏิรูประบบราชการ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545) (สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม, 2559) มาตรา 3 กล่าวว่า การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจหรือยุบเลิกหน่วยงาน การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีผู้รับผิดชอบผลงาน และสอดคล้องตามแนวทางการปรับสมดุลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการภาครัฐ ภายใต้แผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็นการบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561–2580) ที่มุ่งเน้นพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความทันสมัย ภาครัฐมีขนาดเหมาะสมกับภารกิจ มีสมรรถนะสูง ตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนและสนับสนุนให้เป็นประเทศไทย 4.0 ที่สามารถก้าวทันความเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืน ด้วยหลักการ “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและ

ประโยชน์ส่วนรวม” โดยกำหนดแผนย่อย 1) การพัฒนาบริการประชาชน เน้นการให้บริการภาครัฐที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส ให้เป็นภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน ซึ่งจะทำให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานของรัฐที่ต้องบริการประชาชน โดยรูปแบบการทำงานหลัก คือ งานบริการด้านการศึกษา ทั้งการให้บริการแก่ผู้บริหารโรงเรียน ครู หรือผู้ที่มาติดต่อราชการ รูปแบบการให้บริการก็จะแตกต่างกันไปตามภาระกลุ่มงานโดยตรงของบุคลากรนั้น ๆ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่จึงเป็นทั้งผู้ให้บริการและเป็นผู้รับบริการ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเป็นผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงเมื่อตนเป็นผู้ให้บริการแก่ผู้อื่น ซึ่งสามารถสร้างความประทับใจ ความสะดวกใจที่จะติดต่อประสานงาน และนำไปขยายผลใช้ในการปฏิบัติงานต่อเนื่อง สร้างผลผลิตด้านคุณภาพการศึกษาที่มีคุณค่าให้แก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดังนั้นการให้บริการที่ดีย่อมเป็นสิ่งพึงประสงค์ของผู้รับบริการทุกคน จากความเต็มใจให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งมาจากผู้ที่มีจิตบริการ ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจผู้รับบริการในการบริการของเจ้าหน้าที่ทุกคนทุกระดับที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันภายในสำนักงานเขตพื้นที่ และกับบุคคลภายนอก ให้ตระหนักถึงความสำคัญและเรียนรู้เทคนิคเพื่อฝึกฝนพัฒนาการบริการของตน เพื่อผลของการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นให้ผู้รับบริการเกิดประทับใจในการบริการ และสนับสนุนการทำงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและกฎหมายปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม โดยเฉพาะหลักการสำคัญที่กำหนดว่า การบริหารราชการแผ่นดินจะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือการให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยหวังว่าแนวคิดนี้จะเกิดประโยชน์ต่อประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐจากการกำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจตามหลักเกณฑ์วิธีการและระยะเวลา ตลอดจนการมีกรอบการทำงานที่ชัดเจน ซึ่งในที่นี้ผู้ที่ให้บริการ คือ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดังนั้นในการบริหารงานในองค์กร ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องดูแลเอาใจใส่เสริมสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ อยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ นั่นก็คือต้องบริหารงานให้ได้คุณภาพและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งการที่จะได้มาในเรื่องของความพึงพอใจของผู้มารับบริการนั้นจำเป็นต้องทำให้บุคคลนั้นมีความพึงพอใจพร้อมที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

จากการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานั้น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2549) ได้รายงานการจัดการศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเขตพื้นที่

การศึกษาว่ามีปัญหาบางประการ โดยเฉพาะในด้านการให้บริการที่ไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง จึงได้เสนอแนวทางการพัฒนาในด้านการเพิ่มจำนวนเขตพื้นที่การศึกษา การจัดตั้งศูนย์เครือข่ายให้บริการระหว่างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กับสถานศึกษา การจัดโครงสร้างการบริหารภายในสำนักงานการแยกกลุ่มงานย่อยออกเพื่อให้สะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่พึงประสงค์ การจัดตั้งคณะบุคคลระดับเขตพื้นที่การศึกษาหลายคณะ เพื่อทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุนการบริหารจัดการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อลดภารกิจของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และเป็นการส่งเสริมสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น และจากรายงานการวิจัยประเมินผล การกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2549) พบว่า ความไม่เพียงพอของทรัพยากรทางการศึกษาทำให้เขตพื้นที่การศึกษาไม่มีความพร้อมทั้งด้านบุคลากรและอาคารสถานที่ของสำนักงานการปฏิรูปการเรียนรู้ขาดแนวทาง และวิธีปฏิบัติที่ชัดเจนไม่สามารถนำไปใช้ได้ การได้รับการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนน้อยไม่สามารถดำเนินงานได้เต็มที่ สอดคล้องกับการศึกษาปัญหาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พบว่า เขตพื้นที่การศึกษา ยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา, 2548) นอกจากนี้ จากการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหาร และการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาแต่ละเขตพื้นที่ที่ยังอยู่ในระดับที่สามารถพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น อยู่ในระดับที่เป็นเลิศได้ นั้นแสดงให้เห็นว่า ควรมีการบริหารจัดการในด้านการบริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อสู่การบริการที่เป็นเลิศ สอดคล้องกับ เสรี วรพงศ์ (2558) ที่กล่าวว่า การบริการของภาครัฐนับเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในส่วนของบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ดังนั้นการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงต้องเน้นงานด้านการบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและประทับใจในงานบริการนั้น ๆ โดยถ้าการบริการนั้นเป็น “การบริการที่เป็นเลิศ” ก็จะสามารถทำให้ผู้ที่มารับบริการมีความประทับใจอย่างมาก งานบริการของภาครัฐจะต้องทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่สำคัญของการพัฒนาประเทศ สอดคล้องกับกัญญา ทรัพย์พล (2559) ที่กล่าวว่า องค์การภาครัฐ ซึ่งถือว่าเป็นองค์กรหนึ่งที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการช่วยพัฒนาประเทศต่างตระหนักถึง ความสำคัญของคุณภาพในการให้บริการ (Service Quality) และความพร้อมในการตอบสนอง (Responsiveness) ซึ่งก็คือ ความพร้อมที่จะให้บริการอยู่เสมอ รวมถึงความสามารถในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และความพร้อมในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการ ซึ่งมีผลต่อความสามารถในการแข่งขัน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ดำเนินการบริการด้านการศึกษาตามหลักการจัดการศึกษาว่า เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน และให้สอดคล้องกับหลักการของแผนแม่บท

ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561–2580) ที่กล่าวว่า “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจึงต้องปรับปรุง พัฒนาการบริหารจัดการในด้านการบริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อสู่การบริการที่เป็นเลิศ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการอย่างแท้จริง

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาได้ดำเนินการบริการด้านการศึกษา โดยมีแนวทางในการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐที่จะสามารถดำเนินการกิจตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และกระทรวงศึกษาธิการกำหนด ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริหารสถานศึกษา ครู ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่เข้ารับบริการ ส่งผลดีทำให้การบริหารจัดการเขตพื้นที่การศึกษามีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้ตามเจตนารมณ์ของการปฏิรูปการศึกษา และยกระดับคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานให้สูงขึ้นต่อไป

คำถามการวิจัย

1. องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีอะไรบ้าง
2. สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับใด
3. รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่เหมาะสมมีลักษณะเป็นอย่างไร
4. ผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นอย่างไร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
4. เพื่อประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ความสำคัญของการวิจัย

1. ได้ทราบถึงองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. ได้ทราบถึงสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. ได้รู้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
4. ได้ทราบผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
5. เป็นข้อมูลสำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในการประยุกต์ใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาการพัฒนา รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยดำเนินการวิจัยใน 4 ระยะ ได้แก่ ศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสนทนากลุ่ม ศึกษาความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาต้นแบบด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อนำมาพัฒนารูปแบบและสร้างคู่มือการใช้รูปแบบ และประเมินรูปแบบ โดยศึกษาผลการทดลองใช้ ประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบ และประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นไปได้

2. ขอบเขตด้านประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 9 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) และใช้การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion : FGD)

ระยะที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยนำผลการศึกษาวิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้องค์ประกอบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มากำหนดเป็นกรอบในสร้างแบบสอบถาม แล้วนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 183 แห่ง
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเป็นหน่วยสุ่ม ได้มาโดยเทียบสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ได้กลุ่มตัวอย่าง 124 แห่ง

ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 2 คน ครู จำนวน 2 คน และบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 1 คน รวมผู้ให้ข้อมูลจากแต่ละสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 5 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 620 คน ได้มาโดยการ สุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ระยะที่ 3 พัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

พัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยนำข้อมูลจากระยะที่ 1 ระยะที่ 2 และการศึกษาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาต้นแบบด้านการให้บริการ มาใช้ในการร่างรูปแบบ แล้วตรวจสอบ ยืนยันรูปแบบ โดยการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) จัดทำคู่มือและประเมินความเหมาะสมของคู่มือ

ผู้ให้ข้อมูล แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้ให้ข้อมูล ในการศึกษาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาต้นแบบที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ จำนวน 3 แห่ง โดยผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา แห่งละ 22 คน รวม 66 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection)
2. ผู้ให้ข้อมูล ในการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารการศึกษา จำนวน 2 คน ด้านการบริหารสถานศึกษา จำนวน 2 คน นักวิชาการ จำนวน 1 คน อาจารย์ที่สอนในสถาบันอุดมศึกษา จำนวน 2 คน ครูและบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 2 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 9 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection)

3. ผู้ให้ข้อมูลในการประเมินคู่มือ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีประสบการณ์ด้านการบริหารการศึกษา การบริหารสถานศึกษา นักวิชาการ หรืออาจารย์ที่สอนในสถาบันอุดมศึกษา ครู และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 9 คน (ชุดเดิม)

ระยะที่ 4 ประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยดำเนินการนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้กับกลุ่มเป้าหมาย และประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection)

ผู้ให้ข้อมูล แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบ และแบบประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบ ได้แก่ ผู้ใช้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุทัยธานี เขต 1 จำนวน 65 คน

2. ผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบประเมินรูปแบบ ได้แก่ ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ซึ่งผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 3 คน ผู้อำนวยการกลุ่ม จำนวน 10 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 10 คน ครู จำนวน 10 คน และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 10 คน รวมผู้ให้ข้อมูล ทั้งสิ้น จำนวน 43 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection)

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยผู้วิจัยศึกษาจากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 กฎกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 และสำนักงานปฏิรูปการศึกษา (2546) ได้แก่

1.1 การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

1.2 อำนาจหน้าที่บริหารและการจัดการศึกษา

1.3 หลักการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. แนวคิดทฤษฎีการให้บริการ ของ 1) เอกภพ มณีนารถ (2556) 2) เสรี วรพงษ์ (2558)

3) พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล (2560) 4) สุภัทสร วิชากุล (2561) 5) วิลาสินี จงกลพีช (2563)

6) Johnston (2004) และ 7) Tanti Widia Nurdiani and Mahrus Alie (2022) ได้องค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศ 6 องค์ประกอบและ 6 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

2.1 การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

2.1.1 การพัฒนาความรู้ในการให้บริการ

2.1.2 การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ

2.1.3 การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ

2.1.4 การมีส่วนร่วมกับองค์กรในการให้บริการ

2.1.5 การประเมินผลการให้บริการ

2.1.6 การพัฒนาความพร้อมในการให้บริการ

2.2 การพัฒนากระบวนการให้บริการ

2.2.1 การจัดทำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

2.2.2 การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว

2.2.3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

2.2.4 การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ

2.2.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง

2.2.6 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ

2.3 การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

2.3.1 การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศผู้รับบริการ

2.3.2 การกำหนดโปรแกรม กิจกรรม ต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับ

ผู้รับบริการที่หลากหลาย

2.3.3 การมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่าง

สะดวก รวดเร็ว

2.3.4 การติดตามผลของผู้รับบริการ หลังจากการรับบริการ เพื่อทราบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ

2.3.5 การใช้เทคโนโลยี และสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงผู้รับบริการ

2.4 คุณภาพของการให้บริการ

2.4.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

2.4.2 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้

2.4.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันทั่วทั้งที่

2.4.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

2.4.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

2.5 การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ

2.5.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม

2.5.2 การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ

2.5.3 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ

2.5.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

2.5.5 การอบรมและฝึกฝนบุคลากร

2.5.6 การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

2.6 สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

2.6.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม

2.6.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ

2.6.3 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2.6.4 เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานบริการที่ครบถ้วน

2.6.5 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ

3. แนวคิดการพัฒนารูปแบบ ผู้วิจัยได้ศึกษาองค์ประกอบรูปแบบตามแนวคิดของ สมศรี สุ่มมาตย์ (2557), วีระยา อรรควงษ์ (2558), สัมฤทธิ์ ห้าวหาญ (2558), กำพล แสนบุญเรือง (2564), ศิริพงษ์ กลั่นไพฑูรย์ (2564) และ Keeve (1988) ได้องค์ประกอบรูปแบบ คือ

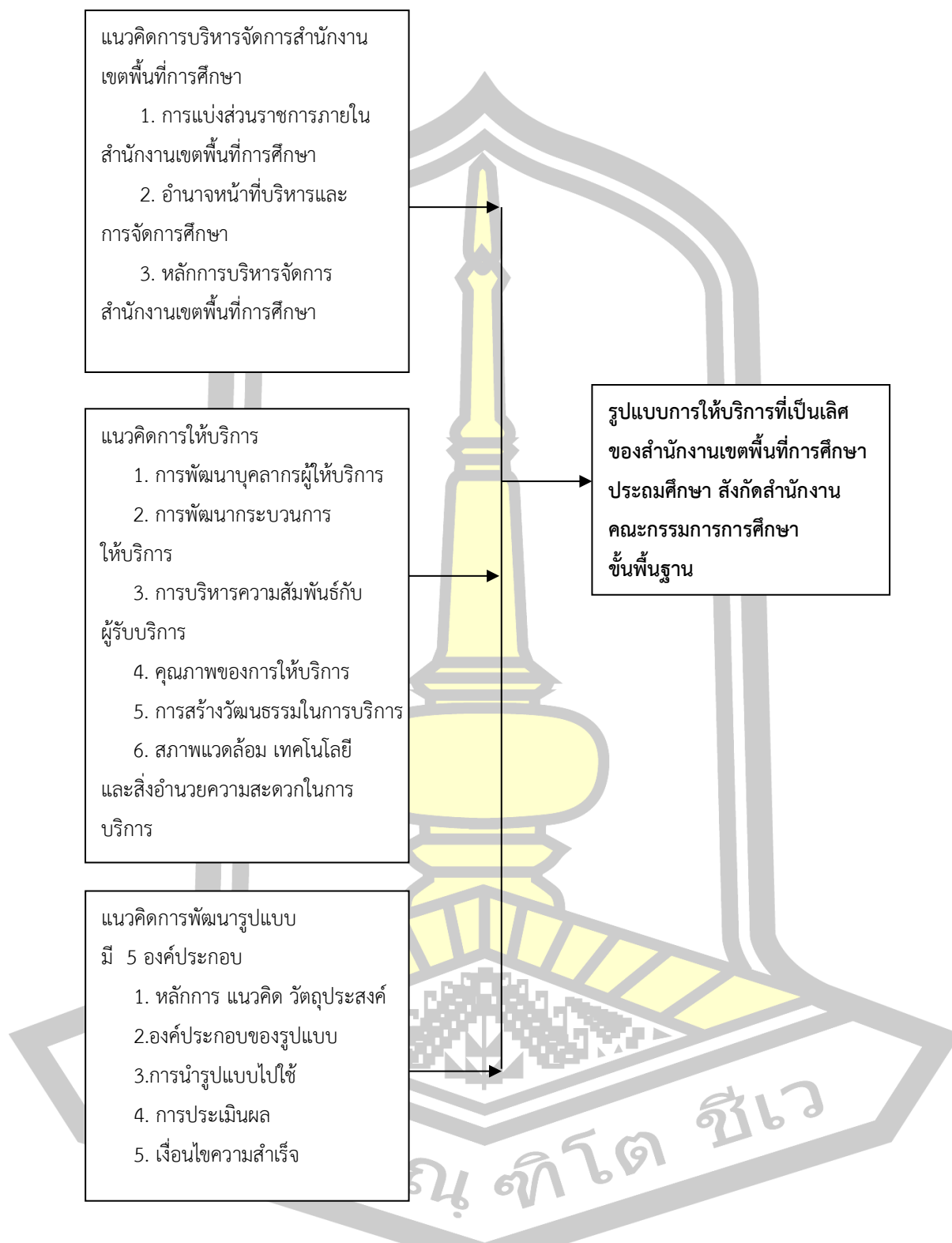
ส่วนที่ 1 หลักการและวัตถุประสงค์ของรูปแบบ

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศ

ส่วนที่ 3 กระบวนการพัฒนา

ส่วนที่ 4 การประเมินรูปแบบ

ส่วนที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์ประกอบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นองค์ประกอบของรูปแบบที่ได้มาจากการวิเคราะห์เนื้อหาเป็นองค์ประกอบ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ 2) การพัฒนากระบวนการให้บริการ 3) การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ 4) คุณภาพของการให้บริการ 5) การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ และ 6) สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ดังรายละเอียด ดังนี้

1.1 การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการที่ครอบคลุมทั้งคุณลักษณะ และพฤติกรรม เพื่อให้มีคุณภาพพร้อมสำหรับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 การพัฒนากระบวนการให้บริการ หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน การให้บริการมีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

1.3 การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริหารความสัมพันธ์ โดยการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ในการกระบวนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความสนใจของผู้รับบริการ จึงทำให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

1.4 คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

1.5 การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ หมายถึง แนวทางในการสร้างวัฒนธรรมการบริการทำให้การทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันขององค์กร เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ

1.6 สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายและการออกแบบการบริการในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การรับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หมายถึง หน่วยงานทางการศึกษาที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3. ผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการทดลองใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน

คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง และผลการประเมินรูปแบบในด้านความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์

4. ความถูกต้องของรูปแบบ หมายถึง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีเนื้อหาเป็นไปตามทฤษฎีและหลักวิชาการ

5. ความเหมาะสมของรูปแบบ หมายถึง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาได้

6. ความเป็นไปได้ของรูปแบบ หมายถึง ความสามารถในการนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาไปใช้ได้จริงในการพัฒนาคุณภาพโรงเรียน

7. ความเป็นประโยชน์ของรูปแบบ หมายถึง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และผู้รับบริการ



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
จำแนกเป็นหัวข้อตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
 - 1.1 ที่มาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
 - 1.2 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
 - 1.3 หลักการบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับด้านการให้บริการ
 - 2.1 ความหมายของการให้บริการ
 - 2.2 ความหมายของคุณภาพการให้บริการ
 - 2.3 ความสำคัญของการให้บริการ
 - 2.4 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการบริการที่เป็นเลิศ
3. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและการพัฒนารูปแบบ
 - 3.1 ความหมายของรูปแบบ
 - 3.2 ประเภทรูปแบบ
 - 3.3 องค์ประกอบของรูปแบบ
 - 3.4 การพัฒนารูปแบบ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น
 - 4.1 ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น
 - 4.2 ความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็น
 - 4.3 ขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น
5. แนวคิดเกี่ยวกับการสนทนากลุ่ม
 - 5.1 ความหมายของการสนทนากลุ่ม
 - 5.2 ขั้นตอนการสนทนากลุ่ม
6. แนวคิดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
 - 6.1 ความหมายของการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ
 - 6.2 กระบวนการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยในประเทศ

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

การบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

ที่มาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เกิดจากการที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ซึ่งเป็นกฎหมายทางการศึกษาที่เกิดขึ้นตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2542 และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารการกระทรวงศึกษาธิการ พุทธศักราช 2546 กำหนดให้การบริหารและการจัดการขั้นพื้นฐานให้ยึดเขตพื้นที่การศึกษา โดยคำนึงถึงปริมาณ สถานศึกษา จำนวนประชากร วัฒนธรรม และความเหมาะสมด้านอื่น และให้มีสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา เพื่อทำหน้าที่ในการดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายนี้หรือกฎหมายอื่น โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เป็นหน่วยงานที่อยู่ใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เกิดขึ้นตามที่ กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนดให้มีเขตพื้นที่การศึกษา เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2546 และ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง ปรับปรุงแก้ไขการกำหนดเขตพื้นที่การศึกษาและกำหนดเขตพื้นที่ การศึกษาเพิ่มเติม พ.ศ. 2550 เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2550 และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง ปรับปรุงแก้ไขการกำหนดเขตพื้นที่การศึกษาและกำหนดเขตพื้นที่การศึกษาเพิ่มเติม พ.ศ. 2551 เมื่อวันที่ 18 มกราคม 2551 อาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวง ศึกษาธิการ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 และพระราชบัญญัติบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 ตลอดจนประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การกำหนดและแก้ไข เปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การศึกษา เป็นเขตพื้นที่ประถมศึกษา เพื่อจัดระบบและกระจายอำนาจการจัด การศึกษาในประเทศไทยให้ครอบคลุมมากขึ้น เดิมมีสำนักงานประจำแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา ใช้ชื่อว่า “สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (สพท.) และต่อมาได้มีการแบ่งเขตพื้นที่การศึกษาออกเป็น 2 ระดับ คือ เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา โดยจัดแบ่งเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา ตามภูมิภาคของประเทศ คือ 1) ภาคเหนือ 2) ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 3) ภาคตะวันตก 4) ภาคตะวันออก 5) ภาคกลาง 6) ภาคใต้ จำนวน 183 เขต มีสถานศึกษา จำนวน 30,405 แห่ง (วิกิพีเดีย, 2564)

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้กระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารงานทั่วไปไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในสังกัด โดยการดำเนินการในบางเรื่องต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา หรือคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน แล้วแต่กรณี ทั้งนี้เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษามีความอิสระ ความคล่องตัว และสามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ ประกาศ หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวกับการกระจายอำนาจ โดยให้ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาตามที่กฎหมายกำหนดเป็นอำนาจหน้าที่ของตน ในเรื่องดังต่อไปนี้

1. ด้านวิชาการ เกี่ยวกับการพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนา สารหลักสูตรท้องถิ่น การวางแผนงานด้านวิชาการ การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา การพัฒนาและส่งเสริมให้มี แหล่งเรียนรู้ การนิเทศการศึกษา การแนะแนว การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา การส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัวย องค์กร หน่วยงาน สถานประกอบการ และสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา การจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา การพัฒนาและใช้สื่อนวัตกรรมเพื่อการศึกษา

2. ด้านงบประมาณ เกี่ยวกับการจัดทำแผนงบประมาณและคำขอตั้งงบประมาณ เพื่อเสนอต่อเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน การจัดทำแผนปฏิบัติการใช้จ่ายเงิน ตามที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยตรง การอนุมัติการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรร การขอโอนและการขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณ การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ การตรวจสอบติดตามและรายงานการใช้งบประมาณ การตรวจสอบติดตามและรายงานการใชัผลผลิตจากงบประมาณ การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา การปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับกองทุนเพื่อการศึกษา การบริหารจัดการทรัพยากร เพื่อการศึกษา การวางแผนพัสดุ การกำหนดแบบรูปรายการ หรือคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ หรือสิ่งก่อสร้างที่ใช้งบประมาณเพื่อเสนอต่อเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการจัดทำและจัดหาพัสดุ

3. ด้านการบริหารงานบุคคล เกี่ยวกับการวางแผนอัตรากำลัง การจัดสรรอัตรากำลังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง การเปลี่ยนตำแหน่ง

ให้สูงขึ้น การย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การดำเนินการเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน การลาทุกประเภทที่ไม่อยู่ในอำนาจของผู้อำนวยการสถานศึกษา การประเมินผลการปฏิบัติงาน การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ การสั่งพักราชการและการสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน การรายงานการดำเนินงานทางวินัยและการลงโทษ การอุทธรณ์และการร้องทุกข์ การออกจากราชการ การจัดระบบและการจัดทำทะเบียนประวัติ การจัดทำบัญชีรายชื่อและให้ความเห็นเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การส่งเสริมการประเมินวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ การส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ การส่งเสริมวินัย คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับข้าราชการครูและบุคลากร การริเริ่มส่งเสริมการขอรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษา และการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

4. ด้านการบริหารทั่วไป เกี่ยวกับการพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ การประสานงานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษา การวางแผนการบริหารงานการศึกษา งานวิจัยเพื่อพัฒนานโยบายและแผน การจัดระบบการบริหารและพัฒนาองค์กร การพัฒนามาตรฐาน การปฏิบัติงาน งานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา การดำเนินงานธุรการ การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม การจัดทำสำมะโนผู้เรียน การกำหนดแนวทางการรับนักเรียนและจัดสรรโอกาสทางการศึกษา การเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องการจัดตั้ง ยุบ รวมหรือเลิกสถานศึกษา การประสานการจัดการศึกษาในระบบ นอกกระบบและตามอัธยาศัย การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา การส่งเสริมงานกิจการนักเรียน การประชาสัมพันธ์งานการศึกษา การส่งเสริม สนับสนุนและประสานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชนองค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา งานประสานราชการกับส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น การรายงานผลการปฏิบัติงาน การจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน การกำหนดแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการลงโทษนักเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทำหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และให้เป็นไปตามมาตรา 36 และมาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 ซึ่งได้แก่ การกำกับดูแล จัดตั้ง ยุบ รวมหรือเลิกสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา ประสาน ส่งเสริม และสนับสนุนสถานศึกษาเอกชนในเขตพื้นที่การศึกษา ประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดการศึกษา สอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กรชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษาในการบริหารและการจัดการศึกษา และพัฒนาสาระของหลักสูตรการศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลาง

การศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน การพัฒนางานด้านวิชาการ และจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาร่วมกับสถานศึกษารับผิดชอบในการพิจารณา แบ่งส่วนราชการภายในสถานศึกษาของสถานศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และอำนาจหน้าที่ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ประกาศ ณ วันที่ 22 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560 ข้อ 5 ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. อำนาจหน้าที่ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ. 2553 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2553 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1.1 จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา ให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษา ขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น

1.2 วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษาและหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งการจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ รวมทั้งกำกับตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว

1.3 ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา

1.4 กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและ ในเขตพื้นที่การศึกษา

1.5 ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา

1.6 ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

1.7 จัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา

1.8 ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษารูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา

1.9 ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา

1.10 ประสาน ส่งเสริม การดำเนินการของคณะอนุกรรมการ และ
คณะทำงานด้านการศึกษา

1.11 ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไบบงค์หรือหน่วยงานต่าง ๆ
ทั้งภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการ
ในเขตพื้นที่การศึกษา

1.12 ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษา ที่มีได้รับบุให้
เป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมายการบริหารราชการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
เป็นผู้บังคับบัญชา และรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการของสำนักงานให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง
และแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง ในกรณีที่มีกฎหมายอื่นกำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการไว้
เป็นการเฉพาะ การใช้อำนาจและการปฏิบัติหน้าที่ให้คำนึงถึงนโยบายที่คณะรัฐมนตรีกำหนดหรือ
อนุมัติแนวทางหรือแผนการปฏิบัติราชการกระทรวง สรุปได้ว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานภายในเขตพื้นที่การศึกษา
โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นผู้บังคับบัญชา

2. อำนาจหน้าที่ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการ
ภายในสำนักงานเขตพื้นที่ พ.ศ. 2560 ข้อ 6 ให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
และข้อ 7 ส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ
เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2561 ประกาศ
ณ วันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2561 ออกประกาศแก้ไขเพิ่มเติมประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ข้อ 3
ให้เพิ่มความต่อไปนี้เป็น (10) ของข้อ 7 แห่งประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการ
ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- 2.1 กลุ่มผู้อำนวยการ
- 2.2 กลุ่มนโยบายและแผน
- 2.3 กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 2.4 กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
- 2.5 กลุ่มบริหารงานบุคคล
- 2.6 กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 2.7 กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา
- 2.8 กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
- 2.9 หน่วยตรวจสอบภายใน
- 2.10 กลุ่มกฎหมายและคดี

ส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) กลุ่มอำนวยการ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (ก) ปฏิบัติงานสารบรรณสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- (ข) ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยการ
- (ค) ดำเนินการเกี่ยวกับอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อม และยานพาหนะ
- (ง) จัดระบบบริหารงาน การควบคุมภายใน และพัฒนาองค์กร
- (จ) ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจการ ผลงาน และบริการข้อมูลข่าวสาร
- (ฉ) ประสานการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกเขตพื้นที่

การศึกษา

- (ช) ดำเนินการเลือกตั้งและสรรหากรรมการและอนุกรรมการ
- (ซ) ประสาน ส่งเสริมการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพ
- (ฌ) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจการภายในของสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาที่มีใช้งานของส่วนราชการใดโดยเฉพาะ

- (ญ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น

ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

2) กลุ่มนโยบายและแผน มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) จัดทำนโยบายและแผนพัฒนาการศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย
มาตรฐานการศึกษาแผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น

(ข) วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษาและ
แจ้งการจัดสรรงบประมาณ

(ค) ตรวจสอบ ติดตาม ประเมิน และรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณและ
ผลการปฏิบัติตามนโยบายและแผน

(ง) ดำเนินการวิเคราะห์ และจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการจัดตั้ง ยุบ รวม เลิก
และโอนสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

(จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น
ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3) กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีอำนาจ
หน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) ศึกษา วิเคราะห์ ดำเนินการ และส่งเสริมการจัดการศึกษาทางไกล

(ข) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร
และการจัดการศึกษา

- (ค) ดำเนินงานสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการศึกษา
- (ง) ดำเนินการวิเคราะห์ และปฏิบัติงานระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี
- สารสนเทศ
- (จ) ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (ฉ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
- 4) กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
- (ก) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารการเงิน
- (ข) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารงานบัญชี
- (ค) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารงานพัสดุ
- (ง) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานบริหารสินทรัพย์
- (จ) ให้คำปรึกษาสถานศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานบริหารการเงิน งานบัญชีงานพัสดุและงานบริหารสินทรัพย์
- (ฉ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
- 5) กลุ่มบริหารงานบุคคล มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้
- (ก) วางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง
- (ข) ส่งเสริม สนับสนุนการมีหรือเลื่อนวิทยฐานะ
- (ค) วิเคราะห์และจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการสรรหา บรรจุและแต่งตั้ง ย้าย โอน และการลาออกจากราชการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- (ง) ศึกษา วิเคราะห์ และดำเนินการเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนเงินเดือนการมอบหมายหน้าที่ให้ปฏิบัติของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- (จ) จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ
- (ฉ) จัดทำข้อมูลระบบจ่ายตรงเงินเดือนและค่าจ้างประจำ
- (ช) ปฏิบัติการบริการและอำนวยความสะดวกในเรื่องการออกหนังสือรับรองต่าง ๆ การออกบัตรประจำตัว และการขออนุญาตต่าง ๆ
- (ซ) ศึกษา วิเคราะห์ และจัดทำข้อมูลเพื่อดำเนินงานวินัย อุทธรณ์ ร้องทุกข์ และการดำเนินคดีของรัฐ
- (ณ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย
- 6) กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) ดำเนินงานฝึกอบรมการพัฒนาก่อนแต่งตั้ง

(ข) ดำเนินงานฝึกอบรมพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงาน

(ค) ดำเนินงานพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นไป

ตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ

(ง) ปฏิบัติงานส่งเสริม สนับสนุน และยกย่องเชิดชูเกียรติข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

(จ) ดำเนินการเกี่ยวกับการลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม หรือปฏิบัติการวิจัยภายในประเทศหรือต่างประเทศ

(ฉ) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และเสริมสร้างระบบเครือข่ายการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

(ช) ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

7) กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน หลักสูตรการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา และหลักสูตรการศึกษาพิเศษ

(ข) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อพัฒนาหลักสูตรการสอนและกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน

(ค) วิจัย พัฒนา ส่งเสริม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินเกี่ยวกับการวัดและการประเมินผลการศึกษา

(ง) วิจัย พัฒนา ส่งเสริม มาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งประเมิน ติดตาม และตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

(จ) นิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา

(ฉ) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาสื่อวัตกรรมการนิเทศทางการศึกษา

(ช) ปฏิบัติงานเลขานุการคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

(ซ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

8) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) ศึกษา วิเคราะห์ ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินงานเกี่ยวกับศาสตร์

พระราชา

(ข) ส่งเสริมการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในรูปแบบการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย

(ค) ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการเกี่ยวกับการจัดเตรียมข้อมูลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของบุคคล ครอบครัว องค์กร ชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันสังคมอื่น

(ง) ประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดการศึกษา สอดคล้องกับนโยบาย และมาตรฐานการศึกษา

(จ) ส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้มีความสามารถพิเศษ

(ฉ) ส่งเสริมงานการแนะแนว สุขภาพ อนามัย กีฬา และนันทนาการ ลูกเสือ ยุวกาชาด เนตรนารีผู้บำเพ็ญประโยชน์ นักศึกษาวิชาทหาร ประชาธิปไตย วินัยนักเรียน การพิทักษ์ สิทธิเด็กและเยาวชน และงานกิจการนักเรียนอื่น

(ช) ส่งเสริม สนับสนุนการระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา

(ซ) ประสานการป้องกันและแก้ไขปัญหาการใช้สารเสพติด และส่งเสริม ป้องกันแก้ไขและคุ้มครองความประพฤตินักเรียนและนักศึกษา รวมทั้งระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

(ฌ) ดำเนินงานวิเทศสัมพันธ์

(ญ) ประสาน ส่งเสริมการศึกษากับการศาสนาและการวัฒนธรรม

(ฎ) ส่งเสริมแหล่งการเรียนรู้ สิ่งแวดล้อมทางการศึกษา และภูมิปัญญาท้องถิ่น

(ฏ) ประสานและส่งเสริมสถานศึกษาให้มีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็ง ของชุมชน

(ฐ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

9) หน่วยตรวจสอบภายใน ให้ปฏิบัติงานขึ้นตรงกับหัวหน้าส่วนราชการ และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(ก) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานตรวจสอบการเงิน การบัญชี และตรวจสอบระบบ การดูแลทรัพย์สิน

(ข) ดำเนินงานเกี่ยวกับงานตรวจสอบการดำเนินงานหรือกระบวนการ ปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับผลผลิตหรือเป้าหมายที่กำหนด

(ค) ดำเนินงานเกี่ยวกับการประเมินการบริหารความเสี่ยง

(ง) ดำเนินการอื่นเกี่ยวกับการตรวจสอบภายในตามที่กฎหมายกำหนด

(จ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

10) กลุ่มกฎหมายและคดี ให้ปฏิบัติงานขึ้นตรงกับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (ก) ส่งเสริม สนับสนุน พัฒนาการมีวินัยและรักษาวินัย
- (ข) ดำเนินการสืบสวนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน
- (ค) ดำเนินการสอบสวนเกี่ยวกับวินัยและการตรวจพิจารณาวินัย
- (ง) ดำเนินการเกี่ยวกับการอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์
- (จ) ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์และการพิจารณาร้องทุกข์
- (ฉ) ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบทางละเมิดของเจ้าหน้าที่
- (ช) ดำเนินการเกี่ยวกับงานคดีปกครอง คดีแพ่ง คดีอาญา และคดีอื่น ๆ

ของรัฐ

- (ซ) ดำเนินการป้องกันและปราบปรามการทุจริตและประพฤติมิชอบ
- (ณ) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย จัดทำข้อมูลและติดตามประเมินผลเพื่อพัฒนางาน

กฎหมาย และงานคดีของรัฐ

(ญ) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย”

หลักการบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

หลักการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา การบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ยึดถือตามหลักการในการจัดระบบโครงสร้างและกระบวนการจัดการศึกษา มาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ดังนี้ (สำนักงานปฏิรูปการศึกษา, 2546)

1. มีเอกภาพด้านนโยบายและมีความหลากหลายในทางปฏิบัติ นั่นคือ มีการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามนโยบายที่มีประสิทธิภาพ แต่ผู้ปฏิบัติมีอิสระที่จะเลือกปฏิบัติตามแนวทางที่เหมาะสมของตนเอง ดังนั้นแต่ละเขตพื้นที่การศึกษาจึงใช้กรอบนโยบายของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นแนวทางการบริหารจัดการ และในขณะเดียวกันจะมีการกำหนดนโยบายตามความต้องการและความจำเป็นของตนเอง เพื่อบริหารและการจัดการศึกษาในระดับเขตพื้นที่การศึกษาด้วย

2. มีการกระจายอำนาจไปสู่เขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั่นคือ มีการกำหนดขอบเขตอำนาจการตัดสินใจขององค์กรหลัก ทั้งสามองค์กรดังกล่าวอย่างชัดเจน ไม่กำกวม ซ้ำซ้อนกัน ดังนั้น การกระจายอำนาจจึงควรถึงมือผู้ปฏิบัติให้มากที่สุดเท่าที่

จะทำให้ภารกิจหลักของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจึงอยู่ที่การกำกับดูแล สนับสนุนและส่งเสริมให้สถานศึกษาได้บริหารจัดการศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด โดยสถานศึกษามีอิสระในการกำหนดความต้องการ ดำเนินการและตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหารงานวิชาการ งานงบประมาณ งานบริหารบุคคล และงานบริหารทั่วไป

3. มีการกำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาและจัดระบบประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทการศึกษา นั่นคือ ทั้งเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา มีมาตรฐานและดัชนีชี้วัดคุณภาพการศึกษาและการบริหารจัดการที่ชัดเจนสามารถประเมินและตรวจสอบได้ ดังนั้นทั้งเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาจึงมีการดำเนินงานโดยอาศัยแนวทางและวิธีการต่อไปนี้

- 3.1 มีเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพขององค์กร มาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์กร และมีดัชนีชี้วัดคุณภาพขององค์กรที่สามารถประเมินและเปิดเผยต่อสาธารณชนได้
- 3.2 มีการบริหารและจัดการตามเกณฑ์มาตรฐานและดัชนีชี้วัดคุณภาพที่กำหนด
- 3.3 มีการประเมินคุณภาพขององค์กร โดยคณะกรรมการทั้งภายในและจากภายนอกองค์กร
- 3.4 มีการรายงานผลการประเมินต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบและเปิดเผยผลการประเมิน
- 3.5 มีการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องหรือพัฒนาคุณภาพตามเงื่อนไขมาตรการและช่วงเวลาที่กำหนด

4. มีหลักการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาและพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง นั่นคือทั้งเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาต้องมีแผนและโครงการพัฒนาบุคลากรที่ต่อเนื่องชัดเจน

5. มีการระดมทรัพยากรจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้ในการจัดการศึกษา คือ ทั้งเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาจำเป็นต้องแนวคิดและมีวิธีการระดมทรัพยากรมาใช้ในการจัดการศึกษา การสร้างและการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายความร่วมมือเพื่อการบริหารจัดการการศึกษาจากหน่วยงานองค์กร บุคคล ทั้งภาครัฐและเอกชน ทั้งระดับหน่วยงาน สถานศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษา

6. มีส่วนร่วมของบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันสังคมอื่น นั่นคือทั้งเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาจะไม่บริหารจัดการศึกษาโดยลำพัง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและสถานศึกษาจึงบริหารจัดการโดยอาศัยคณะกรรมการที่มาจากผู้มีส่วนร่วมฝ่ายต่าง ๆ ให้เข้ามามีบทบาทในฐานะผู้ร่วมรับผิดชอบ ไม่ใช่เป็นเพียงคณะกรรมการที่ทำหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะหรือให้คำปรึกษาเพียงอย่างเดียว

สรุปได้ว่า หลักการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเขตหลัก เอกภาพนโยบาย มีความหลากหลายในการปฏิบัติ กระจายอำนาจ กำหนดมาตรฐานคุณภาพ การศึกษามีหลักการส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพครู มีการระดมทรัพยากร และมีส่วนร่วมจาก ทุกภาคส่วน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

มีนักวิชาการ นักการศึกษาได้เสนอความหมายของการให้บริการ ไว้ดังนี้

ฉันทพร จันทะกล (2561) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม การกระทำ การปฏิบัติหรือกระบวนการที่จัดทำขึ้นในการส่งมอบผลิตภัณฑ์หรือสินค้าที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้ โดยบุคคลหนึ่งมอบไปยังอีกบุคคลหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้รับบริการให้เกิด ความพึงพอใจ ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างตัวตนและยังเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย แต่สามารถนำกลับมาซื้อขายกันได้ สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการนั้นก็คือ การบริการ หลังการขายและความรู้สึกประทับใจที่ดีในการเข้าใช้บริการ

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับ ความสุข และความสะดวกสบาย หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมี ลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและ ความเสมอภาค ซึ่งการบริการที่ดีนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงความจำนงค์ ได้ ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อ สิ่งที่ได้รับ นำไปสู่ความพึงพอใจในสินค้าและบริการนั้น

ฐิตินันท์ พงษ์คะเชนทร์ (2561) กล่าวว่า การบริการ เป็นกิจกรรมและการปฏิบัติที่ ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นและส่งมอบให้ผู้รับบริการเพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน จับสัมผัสแต่ต้องได้ ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) กล่าวว่า การบริการ เป็นคุณสมบัติหรือคุณลักษณะที่ จับต้องได้และจับต้องไม่ได้ของการบริการที่ผู้ใช้บริการได้รับจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์และ รู้สึกถึงความต้องการ ความคาดหวัง และการบริการที่ได้รับจากการตัดสินใจในส่วนที่สามารถ

ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการตรงต่อเวลา ให้บริการที่รวดเร็ว มีระบบการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และความทันสมัย มีรูปแบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด ซึ่งผู้ให้บริการจะเกิดความพึงพอใจประทับใจ และกลับมาใช้บริการอีก

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมการกระทำ การปฏิบัติหรือกระบวนการที่จัดทำขึ้นของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น สิ่งทีกระทำตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับ นำไปสู่ความพึงพอใจในผลของการกระทำนั้น

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

มีนักวิชาการ นักการศึกษาได้เสนอความหมายของคุณภาพการให้บริการ ไว้ดังนี้

รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่เขาต้องการ

วิลาสินี จงกลพิช (2563) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า การบริการที่มีประสิทธิภาพนั้นจะช่วยส่งผลให้เกิดเป็นบริการที่มีคุณภาพ และคุณภาพการบริการถือเป็นเครื่องชี้วัดการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า

อัญชิตา เพ็ชรคำ (2564) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ โดยบริการเหล่านั้นต้องตอบสนองได้ตรงตามความคาดหวังของผู้รับบริการ และคุณภาพการบริการต้องสามารถวัดผลได้

วรกมลวรรณ รักษา (2565) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการบริการ คือ การกระทำ การดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ทำขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น ซึ่งสามารถวัดคุณภาพการบริการได้จากปัจจัยดังนี้ สิ่งสัมผัสจับต้องได้ (Tangibles) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนองความต้องการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) และความเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งส่งผลทางบวกต่อความพึงพอใจในบริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

ความสำคัญของการให้บริการ

มีนักวิชาการ นักการศึกษาได้เสนอความสำคัญของการให้บริการ ไว้ดังนี้

ณภัทร จันทะกล (2561) ได้กล่าวว่า กลยุทธ์การบริการเป็นตัวกำหนดให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติต่าง ๆ ต้องมีการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการบริการ เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบายและเป้าหมายในการทำงาน ต้องเป็นวิธีการแนวทางปฏิบัติที่ก่อให้เกิดความสำเร็จหลักสำคัญ คือ สามารถนำนโยบาย เป้าหมายที่กำหนดมาประยุกต์สู่การปฏิบัติ และให้ผู้ที่ปฏิบัตินั้นสามารถทำให้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ และจุดมุ่งหมายสูงสุดต่อไป กลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศเป็นกระบวนการในการจัดการด้านบริการ การวางแผนพัฒนาสร้างคุณค่าในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อยกระดับการบริการให้ลูกค้า เกิดความประทับใจและรู้สึกได้รับถึงสิ่งที่อยู่เหนือความคาดหมาย เช่น การให้บริการที่แตกต่างจากคู่แข่ง และนำไปสู่ความสำเร็จทางการตลาดในอนาคตได้

เบญจภา แจ้งเวชฉาย (2561) ได้ให้ความสำคัญของบริการ ว่า การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพเป็นหนทางหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อธุรกิจที่ให้บริการมีรูปแบบการให้บริการที่คล้ายคลึงกันและตั้งอยู่ในบริเวณเดียวกัน ดังนั้นการเน้นคุณภาพการบริการจึงเป็นวิธีที่จะสร้างความแตกต่างให้องค์กรได้และความแตกต่างนี้จะนำมาซึ่งการเพิ่มพูนของผู้บริโภค

Parasuraman, Zietham และ Berry (1990) ได้ให้แนวความคิดว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการประเมินของผู้บริโภคเกี่ยวกับความเป็นเลิศหรือความเหนือกว่าของบริการ นักวิชาการกลุ่มนี้เป็นหนึ่งในคณะนักวิชาการที่สนใจทำการศึกษา เรื่อง คุณภาพในการให้บริการและการจัดการคุณภาพในการให้บริการขององค์กรอย่างจริงจัง มาตั้งแต่ปี ค.ศ. 1983 สิ่งที่ทำให้ความสนใจในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการนั้น เป็นการมุ่งตอบคำถามสำคัญ 3 ข้อ ประกอบด้วย

1. คุณภาพในการให้บริการคืออะไร (What is service quality?)
 2. อะไรคือสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาคุณภาพในการให้บริการ (What causes service-quality Problems?)
 3. องค์กรสามารถแก้ปัญหาคุณภาพในการให้บริการที่เกิดได้อย่างไร (What can organizations do to solve these problems?)
- ประสบการณ์ในอดีตที่เกี่ยวกับการรับบริการ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพล หรือส่งผล หรือเป็นตัวกำหนดความคาดหวังต่อคุณภาพในการให้บริการของผู้รับบริการ อันมีอิทธิพลต่อความคาดหวังในปัจจุบันของผู้รับบริการ ในทางการตลาด ประสบการณ์ของการเคยรับบริการ นับเป็นส่วนผสมทางการตลาด (marketing mix) ของธุรกิจ

บริการหนึ่งใน 7 องค์ประกอบ (7 P's) ที่นักการตลาดคำนึงถึงในการจัดการทางด้านการตลาดของสินค้าหรือบริการ

สุภัสสรา วิภากุล (2561) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศกับความประทับใจของผู้ใช้บริการในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาปัจจุบันมีการแข่งขันสูง ปัจจัยที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง คือ คุณภาพการบริการ (Service Quality) ที่ “ผู้ให้บริการ” ได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่าง ๆ พึงได้รับคุณภาพของการบริการ (Service Quality) จึงเป็นสิ่งที่ “ผู้ให้บริการ” ได้แก่ บุคลากรของสถาบันอุดมศึกษาควรที่จะหิยบย่นและส่งมอบความประทับใจให้แก่ผู้ให้บริการ การสร้างคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศจำต้องอาศัยองค์ประกอบหลายด้านในการดำเนินงาน สถาบันอุดมศึกษาจึงตระหนักถึงการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ โดยมีการกำหนดเป็นคุณค่าร่วมขององค์กรให้เห็นเด่นชัด

ศิริวัฒน์ ครองบุญ และคณะ (2564) ได้กล่าวว่า การบริการสาธารณะของรัฐ คือ งานหรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะทำหน้าที่ส่งต่อการบริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งเป็นงานบริการหรือกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐบาลจัดทำขึ้นในการสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการมาขอรับบริการโดยมิได้แสวงหาผลกำไร เหมือนกับการให้บริการของฝ่ายเอกชนที่มุ่งเน้นแสวงหาผลกำไร

พระบุญโชติ ลุงตัน และพระมหาอรุณพล นริสสโร (2564) ได้กล่าวว่า การให้บริการประชาชนที่ดีควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของพนักงานส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

แบร์รี่ (Barry, 1986 อ้างถึงใน วิลาสินี จงกลพีช, 2563) ได้กล่าวว่า บริการที่ประสบผลสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ ขององค์ประกอบคุณภาพบริการ ได้แก่

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ได้แก่ ความสม่ำเสมอและความพึงพาได้
 2. การตอบสนอง (responsiveness) ได้แก่ ความเต็มใจที่จะให้บริการความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่างต่อเนื่องและการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
 3. ความสามารถ (competence) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ
- ความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในการรู้ที่จะให้บริการ

4. การเข้าถึงบริการ (access) คือ ผู้ใช้บริการเขาใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการสะดวกสำหรับผู้รับบริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ให้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อ ผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมและผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (communication) ได้แก่ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตงานบริการ และการอธิบายขั้นตอนการใช้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (credibility) มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ให้บริการ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้รับบริการและการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อม สำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการและการจัดสถานที่ ให้บริการสวยงาม สะอาด

สรุปได้ว่า การให้บริการ มีความสำคัญในการสร้างคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้นั้น อันจะนำไปสู่การสร้างภาพพจน์ และความประทับใจของผู้ใช้บริการในระยะยาว ตลอดจนยังเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการด้วย

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศ

นักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศ ไว้ดังนี้

เอกภพ มณีนารถ (2556) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย

1. ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management)
2. ด้านการส่งมอบบริการ (Service Transition)
3. ด้านการสื่อสารการตลาด (Marketing Communication)
4. ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development)
5. ด้านการพัฒนาเทคโนโลยี (Technology Development)

เสรี วรพงษ์ (2558) กล่าวว่า องค์ประกอบหลักของการให้บริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย 3 ประการ ได้แก่

1. การพัฒนาบุคลากร ด้านจิตสำนึก ความรู้ ทักษะ การมีส่วนร่วม และความสามารถในการประเมินผลตนเองด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

2. สภาพแวดล้อม

3. กระบวนการทำงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศากุล (2560) กล่าวว่า องค์ประกอบของการสร้างบริการที่เป็นเลิศประกอบด้วย

1. พนักงานผู้ให้บริการ (Staff)

2. เครื่องมือที่พนักงานใช้ในการบริการ (Soft wear)

3. การจัดทำมาตรฐานการบริการ (Standard)

4. การสร้างวัฒนธรรมการบริการ (Service culture)

สุภัสสรา วิภากุล (2561) ได้วิเคราะห์แนวคิดของนักวิชาการชาวไทย และต่างประเทศพบว่า การสร้างคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ให้บริการนั้นมีองค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศ 3 ประการ คือ

1. การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

2. การพัฒนาระบบขั้นตอนกระบวนการให้บริการ

3. การพัฒนาสถานที่/การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

รวมทั้งการจัดให้มีการประเมินผลเพื่อนำไปปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การสร้างภาพพจน์และความประทับใจของผู้ใช้บริการในระยะยาว ตลอดจนยังเป็นการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของสถาบันอุดมศึกษามากยิ่งขึ้นด้วย

วิลาสณี จงกลพิช (2563) ได้กำหนดองค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศ ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility)

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

3. การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)

4. การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance)

5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy)

Johnston (2004) ได้กำหนดองค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศ ได้แก่

1. การรักษาความสัมพันธ์ของลูกค้า

2. การสร้างความเชื่อมั่นและเข้าถึงลูกค้า

3. การพัฒนาการบริการที่ดี

4. การตอบสนองความต้องการของลูกค้า

Tanti Widia Nurdiani และ Mahrus Alie (2022) ได้กำหนดองค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศ มีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้

1. วัฒนธรรมมุ่งเน้นลูกค้า
2. การจัดการพนักงาน
3. การรักษาลูกค้า

จากแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศ ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศ ดังตาราง 1

ตาราง 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศ

องค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศ	นักวิชาการ/หน่วยงาน							ความถี่
	เอกภพ มณีนาถ (2556)	เสรี วรพงษ์ (2558)	พิสิทธิ์ พัฒน์โกศล (2560)	สุภัทสร วิชากุล (2561)	วิลาสินี จงกลพิช (2563)	Tanti Widia Nurdiani และ Mahrus Alie (2022)	Johnston (2004)	
1. การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ	✓	✓	✓	✓		✓	✓	6
2. การพัฒนากระบวนการให้บริการ	✓	✓		✓			✓	5
3. การบริหารความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ	✓				✓	✓	✓	4
4. คุณภาพของการให้บริการ	✓		✓	✓	✓		✓	5
5. การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ		✓	✓		✓	✓		4
6. สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	✓	✓	✓	✓				4

จากตาราง 1 ผู้วิจัยได้สังเคราะห์องค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศ จำนวน 6 องค์ประกอบ ได้แก่

1. การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ
2. การพัฒนากระบวนการให้บริการ

3. การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

4. คุณภาพของการให้บริการ

5. การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ

6. สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศ ในแต่ละองค์ประกอบมาศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดความหมายและตัวบ่งชี้ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

1.1 ความหมาย

นักวิชาการ นักการศึกษาได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการไว้ดังนี้

จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง และคณะ (2552) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ว่า การสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการที่ครอบคลุมทั้งคุณลักษณะ และพฤติกรรม

เสรี วรพงษ์ (2558) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การปรับปรุงพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้มีคุณภาพและพร้อมสำหรับการให้บริการตลอดเวลา โดยเสริมสร้างให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ มีจิตสำนึกในการบริการ การเพิ่มทักษะงานบริการ การมีส่วนร่วมและการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง

Temchenko และคณะ (2019) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ว่า หมายถึง การปรับปรุงการจัดการบุคลากรเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมของบุคลากร โดยการฝึกอบรมบุคลากร และจัดให้มีการพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

สรุปว่า การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการที่ครอบคลุมทั้งคุณลักษณะ และพฤติกรรมเพื่อให้มีคุณภาพ พร้อมสำหรับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ตัวบ่งชี้ของการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

นักวิชาการ นักการศึกษา ได้เสนอตัวบ่งชี้ของการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการดังนี้

เสรี วรพงษ์ (2558) ได้เสนอตัวบ่งชี้การพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศ ในประเด็นที่ 1 การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและพร้อมสำหรับการให้บริการตลอดเวลา โดยเสริมสร้างองค์ประกอบให้บุคลากร ได้แก่

1. การพัฒนาด้านองค์ความรู้ให้บุคลากร มีความรู้ในด้านต่าง ๆ

เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างประสิทธิภาพของผู้ให้บริการได้บริการอย่างเต็มที่ สามารถตอบคำถามให้ผู้บริการได้อย่างครบถ้วน

2. การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ เป็นการทำให้บุคลากรมีจิตสำนึกสำหรับงานบริการที่จะต้องคำนึงถึงเวลา ในเรื่องการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และเป็นธรรม

3. การเพิ่มทักษะงานบริการให้แก่บุคลากร ให้มีทั้งความรู้ ความสามารถ และอื่น ๆ ให้ทำงานอย่างเป็นคนดี คนเก่ง คนที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน

4. การมีส่วนร่วม การส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมกับองค์กรหรือหน่วยงานให้รณรงค์ ไม่ทำให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียงต่องานการให้บริการนั้น ๆ

5. การส่งเสริมให้มีความสามารถในการประเมินผลด้วยตนเองได้ โดยในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการสามารถรับรู้ได้จากการให้บริการว่าผู้มาติดต่อขอใช้บริการ มีความประทับใจในการบริการนั้น ๆ หรือไม่ จะต้องทำให้มีการปรับปรุงอยู่เสมอและตลอดเวลา

สุภัทสร วิภากุล (2561) ได้เสนอตัวบ่งชี้การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ว่า ในการสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการครอบคลุมทั้งคุณลักษณะและพฤติกรรม สมรรถนะของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ความกระตือรือร้น การยิ้มแย้ม การมีกิริยาจามารยาท และการแต่งกาย สุภาพ การให้คำแนะนำขั้นตอนการให้บริการ การใส่ใจและให้ความช่วยเหลือ การมีความรับผิดชอบ การรับฟังปัญหา ความอดทนและอดกลั้น การตรงต่อเวลา ความซื่อสัตย์ สุจริต การเป็นคนช่างสังเกต และมีความคิดสร้างสรรค์

อนันต์ แวงจันทร์ และคณะ (2564) ได้เสนอตัวบ่งชี้การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ โดยให้แนวคิดว่าการให้บริการที่ดี ย่อมมาจากความเต็มใจให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งมาจากผู้ที่มีจิตบริการนั่นเอง จากนั้นจึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจผู้รับบริการในการบริการของเจ้าหน้าที่ทุกคนทุกระดับ ที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์ต่อกันภายในคณะและกับบุคคลภายนอกให้ตระหนักถึงความสำคัญและเรียนรู้เทคนิคเพื่อฝึกฝนพัฒนาการบริการของตน เพื่อผลของการปฏิบัติงานร่วมกันกับผู้อื่น ทั้งในและต่างสายงานให้ผู้รับบริการประทับใจ

Tjiptono (2002) ได้เสนอตัวบ่งชี้การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ คือ ทักษะ หรือวิธีที่พนักงานให้บริการลูกค้าในท่าทางน่าพอใจ บนพื้นฐานความเข้าใจในการบริการที่เป็นเลิศ ความสามารถในการจัดตำแหน่ง ทักษะคิด รูปร่างหน้าตา ความสนใจ การกระทำ และความรับผิดชอบ ในการดำเนินการ เพื่อให้บรรลุถึงระดับความเป็นเลิศ บุคลากรต้องมีทักษะบางอย่าง เช่น ความเข้าใจงาน การแสดงสปิริตในการทำงานพร้อมให้บริการเสมอ และความสามารถในการจัดการกับข้อร้องเรียนของลูกค้าอย่างมืออาชีพ

Temchenko, Shevchuk และ Morhun (2019) ได้เสนอตัวบ่งชี้การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ควรมีการพัฒนาบุคลากรในเรื่องความสามารถที่จำเป็น ความรู้ ทักษะ

และแรงบันดาลใจสามารถบรรลุได้ผลลัพธ์ที่ยอดเยี่ยม โดยการศึกษาอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่องและเพียงพอ การพัฒนาวิชาชีพอย่างต่อเนื่องและการได้มาซึ่งทักษะใหม่ ๆ งานของบุคลากร

ตาราง 2 การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

ตัวบ่งชี้ด้านการพัฒนาบุคลากร ผู้ให้บริการ	นักวิชาการ/หน่วยงาน					ความถี่
	เสรี วรพงษ์ (2558)	สุภัทสร วิชากุล (2561)	อนันต์ แพ่งจันทร์ (2565)	Tjiptono (2002)	Temchenko, Shevchuk และ Morhun (2019)	
1. การพัฒนาด้านความรู้ในการให้บริการ	✓	✓		✓	✓	4
2. การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	5
3. การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	4
4. การมีส่วนร่วมกับองค์กรในการให้บริการ	✓	✓	✓	✓		4
5. การประเมินผลการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	5
6. การพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการ			✓	✓	✓	3

จากตาราง 2 สรุปได้ว่า องค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ (Service provider development) มีตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. การพัฒนาด้านความรู้ในการให้บริการ
2. การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ
3. การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ
4. การมีส่วนร่วมกับองค์กรในการให้บริการ
5. การประเมินผลการให้บริการ
6. การพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการ

2. การพัฒนากระบวนการให้บริการ

2.1 ความหมาย

นักวิชาการ นักการศึกษาได้ให้ความหมายของการพัฒนากระบวนการให้บริการไว้ดังนี้

ฉัตรขวัญ พูลเพิ่ม (2554) ได้ให้ความหมายของการพัฒนากระบวนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนการติดต่อ ในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อโดยได้รับการบริการจากบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้รับบริการขององค์กรนั้น ๆ

เสรี วรพงษ์ (2558) ได้ให้ความหมายของการพัฒนากระบวนการให้บริการ หมายถึง การพัฒนากระบวนการและลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง สามารถกำหนดวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการ มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่โปร่งใสตรวจสอบได้

ระเปียบ แสงจันทร์ (2558) ได้ให้ความหมายของการพัฒนากระบวนการให้บริการ หมายถึง การพัฒนากระบวนการ ช่วยสนับสนุนให้บุคลากร สามารถพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานในกระบวนการประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เกิดแนวปฏิบัติที่ดีในองค์กรอันจะนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนสร้างนวัตกรรมในการให้บริการที่ดีต่อไป

สรุปว่า การพัฒนากระบวนการให้บริการ หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการ มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

2.2 ตัวบ่งชี้ของการพัฒนากระบวนการให้บริการ

นักวิชาการ นักการศึกษา ได้เสนอตัวบ่งชี้ของการพัฒนากระบวนการให้บริการดังนี้

จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง และคณะ (2552) การพัฒนากระบวนการให้บริการ หมายถึงการปฏิบัติตามขั้นตอนการให้บริการซึ่งผู้ให้บริการต้องกระทำการให้บริการตลอดกระบวนการของแต่ละงานตามเงื่อนไขของเวลาที่กำหนดจนกระทั่งส่งมอบชิ้นงานบริการหรือผลผลิตของการบริการให้แก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วย การจัดปายแสดงขั้นตอนการให้บริการ การจัดคิวในการให้บริการ การให้บริการตามขั้นตอน การให้บริการอย่างรวดเร็ว การจัดอัตราค่าจ้างพนักงานที่ให้เพียงพอ การจัดวัสดุอุปกรณ์สำนักงานให้เพียงพอ การจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัล ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ การจัดใบคำร้องขอใช้บริการ หรือใบรับแจ้งข้อร้องเรียน/ร้องทุกข์ การประชาสัมพันธ์และแนะนำขั้นตอนการบริการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ระหว่างการให้บริการ คุณภาพของชิ้นงานบริการ ประโยชน์สูงสุด จากชิ้นงานบริการ ความพึงพอใจ ในการให้บริการและชิ้นงานความประทับใจในภาพรวมของการให้บริการ การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการ ได้มีการประเมินความพึงพอใจในการใช้บริการ

เสรี วรพงษ์ (2558) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของการพัฒนากระบวนการให้บริการ ในประเด็นที่สาม ด้านกระบวนการและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง สามารถกำหนดหรือ ใช้หลักการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกจากกระบวนการทำงาน การรวมงานบางอย่างให้เป็นขึ้นเดียวกัน การจัดการในระบบใหม่ และความสะดวกสบายในการทำงาน ไม่ใช้เวลามากไปในการปฏิบัติงาน

อนันต์ แพงจันทร์ และคณะ (2565) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของการพัฒนา กระบวนการให้บริการ ได้แก่

1. การจัดระบบ และขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน
2. วิธีการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน
3. มีการจัดระบบรักษาความปลอดภัยในข้อมูลของผู้มารับบริการ
4. ผู้ปฏิบัติหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้
5. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
6. การจัดสถานที่ทำงานเหมาะสมต่อการให้บริการ
7. มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ
8. การให้บริการสามารถทำได้หลายช่องทาง

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2558) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของ การพัฒนากระบวนการให้บริการ ได้แก่

1. การระบุลูกค้า ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ชัดเจน
2. กำหนดประเภทของการให้บริการ
3. การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการ
4. การบริหารทรัพยากรของหน่วยงาน
5. การปรับปรุงคุณภาพการบริการ

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2564) ได้เสนอตัวบ่งชี้ ของการพัฒนากระบวนการให้บริการ ได้แก่

1. พัฒนารูปแบบบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ ประชาชน ผู้ประกอบการ และภาคธุรกิจ
2. พัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้

3. มีการพัฒนาบริการเดิมและสร้างบริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน

Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้คุณภาพการให้บริการเป็นเครื่องมือในการประเมินคุณภาพการให้บริการ หรือปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

ตัวบ่งชี้คุณภาพ ประกอบไปด้วย 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ด้านโครงสร้าง เป็นการจัดการระบบการทำงานที่ดีมีคุณภาพทั้งในด้านการให้บริการและด้านบริหารจัดการ เช่น การวางระบบโปรแกรมผลิตที่อำนวยความสะดวกในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต

2. ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ คือ กำหนดแผนงานตามระบบที่ได้วางไว้สามารถประเมินได้จากขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

3. ตัวบ่งชี้ด้านผลลัพธ์ คือ ตัวบ่งชี้ในขั้นตอนนี้จะเกิดจากการปฏิบัติงานที่ได้บ่งบอกจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นในขณะที่ให้บริการ

Badri และ Selim (2006) ได้กล่าวถึงแนวคิดของกระบวนการบริหารคุณภาพของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมีลคอบอลดริจ ซึ่งมุ่งเน้นการประเมินตนเอง และวงจรการพัฒนา (cycles of improvement) ต้องมีความเป็นหนึ่งเดียวเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร กล่าวคือ องค์กรต้องจัดการให้แผนงาน (plan) กระบวนการ (process) การวัดผล (measurement) และการพัฒนา (action) สอดประสานกัน กระบวนการบริหารงานคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีลคอบอลดริจ มีกระบวนการ ดำเนินการ 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 เริ่มต้นจากการให้องค์กรเข้าใจตนเอง ผ่านการวิเคราะห์องค์กร (organizational profile) ซึ่งในขั้นนี้องค์กรต้องระบุให้ได้ว่าอะไรสำคัญและสัมพันธ์กับพันธกิจขององค์กร (mission) และผลลัพธ์ขององค์กร (results)

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินตนเองด้วยการตอบคำถามเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพ 7 รายการ ประกอบด้วย 1 ภาวะผู้นำ (leadership) 2. การวางแผนกลยุทธ์ (strategy) 3. การให้ความสำคัญกับลูกค้า (customer) 4. สารสนเทศและการวิเคราะห์ หรือการวิเคราะห์ผลการทำงานและการจัดการความรู้ (measurement, analysis, and knowledge management) 5. การให้ความสำคัญกับบุคลากร (workforce) 6. การบริหารกระบวนการ (operations) 7. ผลการดำเนินงาน (results)

ขั้นตอนที่ 3 นำผลการประเมินตนเองจากขั้นที่สองไปเทียบกับบรรทัดเพื่อมองหาจุดแข็ง และโอกาสที่จะปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 จัดลำดับความสำคัญของการปรับปรุงงาน โดยนำจุดแข็งมา กำหนดแนวทางปรับปรุงงานให้ดีขึ้น แล้วนำไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กรเพื่อเร่งการปรับปรุงงานให้ เร็วขึ้น นอกจากนี้้องค์กรต้องจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนา เพราะว่องค์กรไม่สามารถปรับปรุง การทำงานงานหลาย ๆ อย่างในเวลาเดียวกันได้ จากนั้นจึงพัฒนาแผนปฏิบัติงาน ดำเนินการ และวัดผลลัพธ์ของการทำงาน

ซึ่งการนำแนวคิดนี้มาใช้ในการบริหารจัดการด้านบริการ จะช่วยให้องค์กร ต่าง ๆ เกิดการปรับปรุงวิธีการดำเนินการ และผลการดำเนินการให้เป็นที่ยอมรับ กระตุ้นให้มีการ สื่อสาร และแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติสู่ความเป็นเลิศระหว่างองค์กรต่าง ตลอดจน การสร้างบทบาทในรูปของเครื่องมือที่นำมาใช้เป็นแนวทางในการวางแผน และเพิ่มโอกาสในการ เรียนรู้

ตาราง 3 การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ด้านการพัฒนา กระบวนการให้บริการ	นักวิชาการ/หน่วยงาน							ความถี่
	จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง และคณะ (2552)	เสรี วรพงษ์ (2558)	อนันต์ เพ่งจันทร์ และคณะ (2565)	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนา ระบบราชการ (2558)	สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ (2564)	Berry (1988)	Badri and Selim (2006)	
1. การจัดทำขั้นตอนการให้บริการ ที่ชัดเจน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
2. การให้บริการตามขั้นตอนอย่าง รวดเร็ว	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
4. การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ระหว่างการให้บริการ	✓	✓		✓		✓	✓	5
5. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ให้น้อยลง	✓	✓	✓	✓	✓		✓	6
6. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	✓		✓		✓		✓	4

จากตาราง 3 สรุปได้ว่า องค์ประกอบด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ มีตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. การจัดทำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
2. การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว
3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
4. การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ
5. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง
6. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ
3. การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

3.1 ความหมาย

นักวิชาการ นักการศึกษาได้ให้ความหมายของการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

มัลลิกา สุปงกุ (2558) ให้ความหมายการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง การเน้นการบริหารจัดการ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและธุรกิจให้เกิดขึ้นอย่างยาวนาน โดยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์มีองค์ประกอบหลักที่สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ บุคลากร ในธุรกิจ เทคโนโลยี และกระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อรักษาผู้รับบริการให้อยู่กับธุรกิจตลอดไป และการสร้างผู้รับบริการใหม่ให้เกิดขึ้นกับธุรกิจ

โสรัจจะ เถระพันธ์ (2561) ได้ความหมายของการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการการมุ่งเน้นผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริหารความสัมพันธ์ โดยการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ อันเกิดจากกิจกรรมใด ๆ ที่สร้างความสนใจตามความต้องการของผู้รับบริการมีการแนะนำผู้รับบริการที่มาใช้บริการให้เหมาะสม ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้เป็นการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการในระยะยาว

Vella, Caruana และ Pitt (2012) ได้ความหมายของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง การแสวงหาความเข้าใจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ โดยการจัดการความสัมพันธ์กับผู้รับบริการเพื่อสร้างความสัมพันธ์ในระยะยาวจึงมีการกระทำใด ๆ เกี่ยวกับกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วม มีการรับรู้ข่าวสารได้อย่างสะดวกรวดเร็วจากช่องทางต่าง ๆ ที่ผู้ให้บริการได้จัดไว้ เพื่อให้ทราบในนโยบายของกิจกรรมที่ผู้ให้บริการได้จัดขึ้น

Singh และ Saini (2016) ได้ความหมายของการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง การบริหารความสัมพันธ์อันดีต่อผู้รับบริการในการกระบวนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความสนใจของผู้รับบริการจึงทำให้ ผู้รับบริการได้รับรู้ถึงนโยบายที่สร้างความสัมพันธ์อันดีจากช่องทางประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น การแจกเอกสาร การจัดอบรมในรูปแบบ

ใหม่ ๆ มีการติดตามผลภายหลัง เป็นต้นซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นการสร้างความผูกพันที่ยาวนานต่อไป

สรุปได้ว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริหารความสัมพันธ์ โดยการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการในกระบวนการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความสนใจของผู้รับบริการ จึงทำให้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

3.2 ตัวบ่งชี้ของการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

นักวิชาการ นักการศึกษา ได้เสนอตัวบ่งชี้ของการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ดังนี้

วิทยา ด้านธำรงกุล (2549) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยกระบวนการของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (DEAR Model) เป็นกระบวนการที่ทำให้องค์กรสามารถนำไปเรียนรู้เพื่อใช้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์โดยมี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การสร้างฐานข้อมูลผู้รับบริการ (Database) 2) การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการวิเคราะห์แยกแยะผู้รับบริการ (Electronic) 3) การกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ (Action) 4) การรักษาผู้รับบริการ (Retention)

โสรัจจะ เถระพันธ์ (2561) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (CRM) เป็นการจัดกิจกรรมทางการตลาดที่นำมาเลือกใช้ในแต่ละกิจกรรมให้มีความหลากหลายที่เหมาะสมกับธุรกิจบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยศึกษาระบบฐานข้อมูลที่ดีและสามารถจัดทำเอกสารการตรวจรับบริการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว เพื่อทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี จึงทำให้มีข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ เพื่อใช้ในการวางแผนและนโยบายเกี่ยวกับการบริหารความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ โดยการสื่อสารไปยังบุคคลและสถานที่ทั่วไปเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ซึ่งมีช่องทางที่หลากหลายที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ อย่างสะดวกและรวดเร็ว เช่น การแจกเอกสารใบปลิว แผ่นพับ วารสารข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว ภายหลังการรับบริการ และการจัดกิจกรรมตอบคำถามออนไลน์ เป็นต้น

Vella, Caruana และ Pitt (2012) ได้อธิบายว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เป็นการจัดกิจกรรมและการใช้เทคโนโลยีประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรม การแจกเอกสาร การจัดอบรมหลากหลายรูปแบบ และเพิ่มช่องทางโดยใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงผู้รับบริการ สร้างสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ รวมถึงการติดตามผลภายหลังการรับบริการ เพื่อให้มั่นใจถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการ ซึ่งส่งผลต่อความภักดีของผู้รับบริการในระยะยาว

Sarmaniotis, Assimakopoulos และ Papaioannou (2013) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เป็นการสร้างกิจกรรมสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้รับบริการ มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ แจกเอกสาร จัดอบรมต่าง ๆ ที่มีประโยชน์ให้กับผู้มารับบริการ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการอันยาวนานต่อไป

Ammari และ Soliman (2016) ได้กล่าวว่า การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เป็นการจัดการกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์อันดีกับผู้รับบริการในระยะยาว โดยมีการวางแผนตามนโยบายมีการจัดอบรมตามสถานที่ต่าง ๆ มีระบบฐานข้อมูลลูกค้า และช่องทางที่เข้าถึงผู้รับบริการหลากหลายในการประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่จัดขึ้น

Lawson-body และ Limayem (2004) ได้เสนอองค์ประกอบตัวบ่งชี้ของการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ประกอบด้วย

1. การติดตามลูกค้า (Customer Prospecting) เป็นการให้ความสำคัญในการศึกษาความต้องการ ความจำเป็น และการคาดการณ์ให้ลูกค้า โดยการสำรวจรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการเตรียมผลิตภัณฑ์ให้มีความน่าสนใจ และดึงดูดสำหรับลูกค้ารายใหม่ ต้องการมีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศไว้สำหรับการบริการลูกค้า ในกรณีที่มีการร้องขอจากลูกค้าเดิม
2. การสร้างสัมพันธ์ภาพกับลูกค้า (Relationship Customer) เป็นการเริ่มต้นพัฒนาการรักษา การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ โดยยึดหลักความซื่อสัตย์สุจริต การรักษาจริยธรรม และการสร้างความเชื่อถือต่อกัน
3. การบริหารการสื่อสารระหว่างกัน (Interactive Management) เป็นการปฏิสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การโต้ตอบ การเชื่อมโยง การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศระหว่างลูกค้าและองค์กร และการสร้างช่องทางในการติดต่อสื่อสารเพื่อรองรับลูกค้าให้รู้สึกดียิ่งขึ้นไป
4. การเข้าใจความคาดหวังของลูกค้า (Understand Customer Expectation) เป็นการมุ่งเน้นให้ความสำคัญในการวิเคราะห์และสร้างมวลความรู้เกี่ยวกับความคาดหวังและความต้องการของลูกค้าเพื่อจัดเตรียมสินค้าและบริการที่ดีที่สุดให้ลูกค้า
5. การให้อำนาจ (Empowerment) หมายถึง กระบวนการนำเอาการสนับสนุนส่งเสริมและการให้รางวัลแก่พนักงานที่ได้รับเริ่มและมีส่วนในการสร้างสรรค์คุณค่าและช่วยแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าได้
6. การเป็นหุ้นส่วน (Partnerships) เป็นการส่งเสริมสนับสนุนด้านการดำเนินการต่าง ๆ แก่ผู้จัดหาสินค้าคู่ค้าที่ได้มีกิจกรรมการที่สร้างสรรค์กับลูกค้า และเพิ่มแรงปรารถนาบริการ ไปสู่ผลิตภัณฑ์และการนำเสนอการบริการที่ดีให้กับลูกค้า

7. การทำให้เฉพาะเจาะจงบุคคล (Personalization) คือ การมอบหมายให้แต่ละสายงานธุรกิจนำเสนอลูกค้าและพัฒนาหรือเตรียมผลิตภัณฑ์เฉพาะให้พิเศษสำหรับลูกค้าเป็นการเฉพาะเจาะจง

ตาราง 4 การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	นักวิชาการ/ หน่วยงาน						ความถี่
	วิทยา ด้านธัญญ์ (2546)	โสรัจจะราช เถระพันธ์ (2561)	Vella, Caruana และ Pitt (2012)	Sarmaniotis, Assimakopoulos และ Papaioannou (2013)	Ammari และ Soliman (2016)	Lawson-body และ Limayem (2004)	
1. การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศผู้รับบริการ	✓	✓	✓		✓	✓	5
2. การกำหนดโปรแกรม กิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่หลากหลาย	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
3. การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก รวดเร็ว		✓	✓	✓	✓	✓	5
4. การติดตามผลของผู้รับบริการหลังจากรับบริการ เพื่อทราบความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ	✓	✓		✓	✓	✓	5
5. การใช้เทคโนโลยี และสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงผู้รับบริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6

จากตาราง 4 สรุปได้ว่า องค์ประกอบด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Service provider development) มีตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศผู้รับบริการ
2. การกำหนดโปรแกรม กิจกรรม ต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่หลากหลาย
3. การมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
4. การติดตามผลของผู้รับบริการ หลังจากการรับบริการ เพื่อทราบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ

5. การใช้เทคโนโลยี และสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงผู้รับบริการ

4. คุณภาพของการให้บริการ

4.1 ความหมาย

นักวิชาการ นักการศึกษาได้ให้ความหมายของคุณภาพของการให้บริการ ไว้ดังนี้
 ชลลดา มงคลวนิช และรัตนภรณ์ ชาตวงศ์ (2560) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการ ว่าหมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด มีความประทับใจ และต้องการกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้ง รวมทั้งต้องการบอกต่อผู้อื่นในทางที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ด้านการบริการที่ดีด้วย
 โดยผลต่อการบริการที่ส่งมอบโดยองค์กรเป็นผลจากการเปรียบเทียบความคาดหวังกับบริการที่ได้รับ
 รุ่งทิพย์ นิลพัท (2561) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้บริการ คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่เขาต้องการ

วิลาสินี จงกลพิช (2563) กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า การบริการที่มีประสิทธิภาพนั้นจะช่วยส่งผลให้เกิดเป็นบริการที่มีคุณภาพและการบริการถือเป็นเครื่องชี้วัดการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของอีกฝ่ายหนึ่งให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจต่อสิ่งนั้น

4.2 ตัวบ่งชี้ของคุณภาพของการให้บริการ

นักวิชาการ นักการศึกษา ได้เสนอตัวบ่งชี้ของคุณภาพของการให้บริการ ดังนี้
มณฑกานต์ ฉิมเกิด (2560) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้ของคุณภาพของการให้บริการ ประกอบด้วยความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านลักษณะภายนอกที่ปรากฏให้เห็นหรือสิ่งที่จับต้องได้
2. ด้านความเชื่อถือได้ความสามารถที่จะแสดงผลงานและให้บริการอย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
3. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันทั่วทั้งที่
4. ด้านความมั่นใจ ของผู้ให้บริการที่ได้แสดงออกทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ
5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการ

วิรัตน์ ชนะสิมมา (2564) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้ของคุณภาพของการให้บริการ ประกอบด้วย

1. การกำหนดประเด็น หรือจุดเน้นเพื่อผู้ให้บริการได้ตระหนักและเข้าใจว่า การให้บริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องตามเทคนิควิธี มีความรวดเร็ว ตรงตามเวลา เป็นมิตรและเป็นกันเองกับผู้รับบริการ
2. การเสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการว่าตัวผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญ
3. การพัฒนาปรับปรุงสถานที่ให้เป็นที่ประทับใจของผู้มารับบริการ
4. การพัฒนามาตรฐานและทักษะในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน
5. การให้ข้อมูลข่าวสารในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้รับบริการภายหลังจากการรับบริการ

Gronroos (1982) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical Quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional Quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของคุณภาพเชิงเทคนิคและคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการบริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตาม หลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (Professionalism and Skill) เป็นการพิจารณาว่าผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงานบริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทศคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Attitude and Behavior) ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ด้วยท่าทีที่เป็นมิตรและดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้าพบได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (Accessibility and Flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้งไว้ให้บริการและเวลาที่ให้บริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบการบริการที่จัดเตรียมไว้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (Reliability and Trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (Recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่ผิดปกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้น ๆ ได้ทันที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (Reputation and Credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยดีมาตลอด

Parasuraman และคณะ (1990) ได้กำหนดคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

1. ด้านลักษณะภายนอก (Tangibles) ลักษณะที่ปรากฏให้เห็น หรือสิ่งที่จับต้องได้ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ อาคาร สถานที่บุคคล
2. ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) ความสามารถที่จะแสดงผลงาน และให้บริการที่สัญญาไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
3. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการผู้ใช้หรือลูกค้าอย่างทันที่
4. ด้านความมั่นใจได้ (Assurance) ความรู้และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการที่แสดงออก ทำให้ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ (เป็นการรวมปัจจัยด้านความสามารถ ความมีมารยาทที่ดี ความน่าศรัทธาและความปลอดภัยเข้าด้วยกัน)

5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ (Empathy) การดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ เป็นการรวมปัจจัยด้านการเข้าถึงบริการ การสื่อสารและความเข้าใจเข้าด้วยกัน

Tenner และ Detoro (1992) ได้นำเสนอเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่งสามารถใช้เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ ที่เรียกว่า “RATER” (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy & Responsiveness) โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและการใช้สัญลักษณ์ หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการได้สัมผัส และการบริการ

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ ในทุกครั้งของการบริการทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริการได้ทันทั่วทั้งที่ ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวกจากการมาใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงรวดเร็ว

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการบริการ สามารถที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการช่วยดูแล มีความเอื้ออาทร เอาใจใส่ ผู้ใช้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้ใช้บริการในแต่ละคน

Steve และ Cook (1995) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้ของคุณภาพของการให้บริการ ประกอบด้วย คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์การที่ให้บริการ ได้จากเกณฑ์ 9 ประการดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงบริการได้ทันที ตามความต้องการของผู้ให้บริการ
2. ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
3. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
4. การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน

5. ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
6. คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลัง

การเข้ารับบริการ

7. ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
8. ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
9. ความรวดเร็วในการให้บริการ

ตาราง 5 การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ของคุณภาพของการให้บริการ	นักวิชาการ/ หน่วยงาน						ความถี่
	มณฑกานต์ ฉิมเกิด (2560)	วิรัตน์ ชนะสิมมา (2565)	Gronroos (1982)	Parasuraman (1989)	Tenner and Detoro (1992)	Steve และ Cook (1995)	
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	✓	✓	✓	✓	✓		5
2. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	✓		✓	✓	✓	✓	5

จากตาราง 5 สรุปได้ว่า องค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ มีตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

5. การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ

5.1 ความหมาย

นักวิชาการ นักการศึกษาได้ให้ความหมายของการสร้างวัฒนธรรมในการบริการไว้ดังนี้

พิสิทธ์ พิพัฒน์ไพศาลกุล (2558) ได้ให้ความหมายของการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ ว่าหมายถึง การที่องค์กรมีการแสดงวิสัยทัศน์และค่านิยม ด้านการบริการลูกค้า ให้แก่พนักงานได้รับรู้ เข้าใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานว่า สิ่งที่เขาจะส่งมอบบริการแก่ลูกค้า ในรูปแบบที่เป็นวัฒนธรรมของเรานั้นมันคืออะไร และปฏิบัติอย่างไร เพราะวัฒนธรรมบริการ คือ ระบบส่งเสริมสภาพแวดล้อมในองค์กรโดยรวม ในการมุ่งเน้นที่ “ลูกค้าเป็นสำคัญ”

สถาบันอิมเพรสชั่น (2558) ได้ให้ความหมายของการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ (Service Culture) คือ การสร้างรูปแบบวัฒนธรรมขององค์กรต่อการให้บริการลูกค้าที่ยั่งยืน เพื่อให้องค์กรของเรามีรูปแบบพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการลูกค้าที่มีแนวทางใกล้เคียงกัน ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ทุกครั้งที่มาใช้บริการ

นักรบ นาคสุวรรณ (2559) ได้ให้ความหมายของการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ (Service Culture) คือ การสร้างรูปแบบของการบริการให้เป็นแนวทางในการทำงานให้เป็นแบบเดียวกันขององค์กร เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพและดีเยี่ยมสำหรับลูกค้า ส่งผลทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจและกลับมาใช้บริการในครั้งต่อไปมีผลต่อภาพลักษณ์และรายได้ขององค์กรด้วย

สรุปได้ว่า การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ หมายถึง แนวทางในการสร้างวัฒนธรรมการบริการทำให้การทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันขององค์กร เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ

5.2 ตัวบ่งชี้ของการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ

นักวิชาการ นักการศึกษา ได้เสนอตัวบ่งชี้ของการสร้างวัฒนธรรมในการบริการดังนี้

พิสิทธ์ พิพัฒน์ไพศาลกุล (2558) กล่าวว่า ในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร มีปัจจัยสำคัญที่ใช้ในการสร้าง 3 เรื่อง เป็นสามเหลี่ยมวัฒนธรรมบริการ (Service Culture Triangle, SCT) ได้แก่

1. ผู้บริหาร (Management) ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ลูกค้า มองว่าลูกค้าทุกคนมีความสำคัญ ปฏิบัติตนเองเป็นต้นแบบในการที่มองลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric) วางแผนการทำงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ต่อผู้รับบริการ นำปัญหาของลูกค้ามาเป็นปัญหาของตัวเอง แล้วรีบแก้ไขให้ลูกค้าอย่างถูกต้องรวดเร็วที่สุด

2. มาตรฐาน คือ เอกสารหรือระบบที่บอกให้พนักงานทุกคนเข้าใจขั้นตอนวิธีการทำงานอย่างละเอียด เพื่อให้รูปแบบการให้บริการของบริษัทมีความคงเส้นคงวา (Consistency) เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการก็จะได้รับบริการเหมือน ๆ กัน มิใช่การบริการ ขึ้นอยู่กับพนักงานแต่ละคนหรือไปขึ้นอยู่กับดวงหรือจังหวะโชคของลูกค้า

3. การอบรม (Training) การอบรมนอกจากจะได้ความรู้จากเนื้อหา และสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน เนื้อหาหลักสูตรควรพิจารณาจากกระบวนการหลักว่า ต้องมีความรู้เรื่องใดบ้าง แล้วนำเนื้อหาามาปรับให้เหมาะสมกับรูปแบบการทำงานขององค์กร เพื่อสามารถนำความรู้ ประสบการณ์ในการอบรมไปใช้ในงานจริงอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สถาบันอิมเพรสชั่น (2558) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ ว่าในการสร้างวัฒนธรรมบริการ เราสามารถดำเนินการตาม DISCS Model ดังนี้

1. กำหนดวัตถุประสงค์ค่านิยมวัฒนธรรม
2. ระบุพฤติกรรมที่คาดหวัง
3. สร้างสัญลักษณ์กระบวนการมาตรฐานบริการ
4. สื่อสาร ฝึกอบรม ติดตามผล เพื่อให้รางวัล หรือลงโทษ
5. กำหนดตัวชี้วัด และรักษามาตรฐาน

นักรบ นาคสุวรรณ (2559) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ ว่า แนวทางในการสร้างวัฒนธรรมการบริการ ดังนี้

1. ต้องวางแผนเป้าหมาย
2. มีผู้สนับสนุน ทำความเข้าใจกับบุคลากร
3. อบรมและฝึกฝนบุคลากร
4. ทดลองใช้ในสถานการณ์จริง
5. ประเมินผลและประกาศเป็นแนวทางขององค์กร
6. ปรับปรุงให้การบริการสามารถดำเนินต่อไปอย่างราบรื่นและทันต่อ

เหตุการณ์

7. สืบทอดต่อจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร

ไข่มุกด์ วิกรัยศักดิ์ดา (2559) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำขององค์กร ผู้นำมีหน้าที่ในการปูพื้นฐานระบบที่ดีในการทำงาน การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และเป็นตัวอย่างที่ดีให้แก่บุคลากร โดยการสอดแทรกแนวคิดของการใช้ความคิดสร้างสรรค์จะถูกสื่อออกมาพร้อมกับคำว่า “Empowerment” ซึ่งหมายถึง

การเสริมสร้างพลังภายในตัวของบุคคลให้ตระหนักถึงศักยภาพที่ตนเองมีให้เกิดการแปรรูปออกมาเป็นพลังที่สร้างสรรค์ในการดูแลให้บริการแก่ผู้รับบริการ

2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารจะทำให้บุคลากรมีความเข้าใจและมองเป้าหมายขององค์กรได้ เป็นในแนวทางเดียวกันโดยใช้วิธีการสื่อสารภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication)

3. ประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในการทำงาน คือ ทักษะหรือความสามารถส่วนบุคคลที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจ มีสติ สามารถรับมือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นวิธีการนี้จะทำให้บุคลากรมีการเตรียมความพร้อมสามารถรับมือกับปัญหาได้ง่ายขึ้น ลดความกลัวหรือประหม่าในการทำงานไปได้ เพราะทุกปัญหาสามารถแก้ไขได้จากการมีสติมีประสบการณ์และมีความเชี่ยวชาญในการทำงานเป็นอย่างมาก

4. การสร้างบรรยากาศในการทำงาน คือ การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีมีบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวย สามารถช่วยส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานมากขึ้น โดยเริ่มจากความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานภายใต้บังคับบัญชาที่สามารถสื่อสารพูดคุยได้ทุกเรื่อง สิ่งสำคัญคือการเอาใจใส่ในเรื่องความเป็นอยู่สภาพแวดล้อมสถานที่พักผ่อน ความปลอดภัยของสถานที่ และอาหารการกินเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร นอกจากนี้องค์กรต้องเปิดช่องทางให้บุคลากรได้ร้องเรียนและดำเนินการปรับปรุงตามความตามข้อเรียกร้องของพนักงาน เพราะการทำงานในโรงแรมเป็นงานเกี่ยวข้องกับสภาวะอารมณ์ บุคลากรจะต้องรับมือกับลูกค้าที่มีความต้องการหลากหลายหรือต้องการได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นพิเศษ

5. การมีความสุขในการทำงาน คือ องค์กรต้องมีแนวทางที่ไม่ทำให้บุคลากรรู้สึกมีความภาคภูมิใจและความพึงพอใจในการทำงานของตนเอง โดยเริ่มจากการให้พนักงานเริ่มปรับทัศนคติที่ดีในการทำงาน เริ่มต้นด้วยการมองโลกในแง่บวกและเสริมสร้างกำลังใจให้แก่ตนเอง จากการปลุกฝังให้บุคลากรมีความรู้สึกที่ดีต่อหน้าที่ของตน มีปัญหาสามารถเข้ามาพูดคุยปรึกษาได้ องค์กรต้องพยายามปลุกฝังให้บุคลากรมีเหตุผลผู้นำหรือหัวหน้างานต้องเข้าใจพนักงานของตน มีความเต็มใจช่วยเหลือเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในทางกลับกันหากพนักงานขาดแรงสนับสนุนจากการทำงานเป็น

6. การได้รับการยอมรับ คือ เป็นสิ่งสำคัญต่อความรู้สึกของบุคลากรที่ทำให้รู้สึกว่าคุณค่า ซึ่งเป็นการบริหารงานอย่างให้เกียรติ และน่ายกย่องหากมีการนำความคิดของบุคลากรไปใช้ก็จะมีส่วนช่วยในการเป็นแรงกระตุ้น เพื่อให้บุคลากรมีแรงผลักดันในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง การได้รับคำกล่าวชมเชยการได้รับการสนับสนุนเชิดชูยกย่องหรือการกล่าวชมทักทายระหว่างการทำงานจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานก็ถือเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานได้อย่างดีเยี่ยม

สิริพร ทิวะสิงห์ (2556) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ เพื่อกำหนดทิศทางและนโยบายการให้บริการว่าจะไปในทิศทางใด ให้การสนับสนุนและให้คำปรึกษา
2. ระบบและกระบวนการบริการต้องสั้น กระชับ รวดเร็ว ให้ผู้ใช้ได้รับในสิ่งที่ต้องการในเวลาที่ต้องการ
3. การประสานงานในองค์กรต้องมีประสิทธิภาพ
4. การพัฒนาศักยภาพของผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถให้บริการได้ตามภารกิจและเหนือกว่าผู้ใช้บริการคาดหวัง
5. การให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับบริการมีโอกาสในการพัฒนางาน (เช่นเดียวกับแนวคิดของ PMQA)
6. การบริหารความเปลี่ยนแปลง ให้พร้อมรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและวางแผนสำหรับเรื่องที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

วิทยา ท่อแก้ว (2565) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของการสร้างวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

1. สร้างการรับรู้ถึงความสำเร็จของพนักงาน
2. รับฟังเสียงทุกคนในองค์กรอย่างแท้จริง
3. ผู้นำต้องทำเป็นตัวอย่างที่ดี
4. ดำเนินการตามค่านิยมขององค์กร
5. สร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกต่างทีมอย่างทั่วถึง
6. เน้นการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
7. ให้ทุกคนในองค์กรแสดงออกวัฒนธรรมจนเป็นนิสัย
8. ปรับวัฒนธรรมแต่งให้เข้ากับประสบการณ์แต่ละคน

Viktoriya Maya (2022) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ ดังนี้

1. ลูกค้าเป็นศูนย์กลาง: มุ่งเน้นที่ความต้องการและคำติชมของลูกค้า ไม่เพียงแต่เพื่อปรับปรุงบริการของคุณเท่านั้น แต่ยังเป็นโอกาสในการเรียนรู้จากลูกค้าอีกด้วย
2. การจัดระบบกระบวนการทำงาน: จัดทำเอกสารนโยบายและระเบียบปฏิบัติสำหรับการให้บริการทุกด้าน เพื่อให้สามารถสื่อสารระหว่างพนักงานได้อย่างชัดเจน
3. การเพิ่มขีดความสามารถของทีม: ให้สมาชิกในทีมรู้ว่าพวกเขาคาดหวังอะไรและให้พวกเขาควบคุมวิธีการทำงาน (ด้วยเหตุผล)

4. การให้คำติชม: ให้คำติชมแก่พนักงานเพื่อให้พวกเขาเห็นว่างานของพวกเขาส่งผลต่อประสบการณ์ของลูกค้าอย่างไร

5. การยอมรับจากสาธารณชน: รับรู้ถึงบริการที่ยอดเยี่ยมเมื่อคุณเห็นทั้งต่อสาธารณะและเป็นการส่วนตัว

สถาบันอิมเพรสชั่น (2558)

ตาราง 6 การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ

ตัวบ่งชี้ของ การสร้างวัฒนธรรมในการ บริการ	นักวิชาการ/หน่วยงาน							ความถี่
	สถาบันอิมเพรสชั่น (2558)	นักรบ นาคสุวรรณ (2559)	ไข่มุกด์ วิกรัยศักดิ์ (2559)	พิสิทธิ์ พิพัฒน์ไพศาลกุล (2565)	สิริพร ทิวะสิงห์ (2556)	วิฑารธร ท่อแก้ว (2565)	Viktoria Maya (2022)	
1. การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
2. การระบุพฤติกรรมที่คาดหวัง ของผู้ให้บริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓		6
3. การกำหนดกระบวนการ มาตรฐานบริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	7
4. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	✓	✓	✓		✓	✓	✓	6
5. การอบรมและฝึกฝนบุคลากร	✓	✓	✓	✓	✓	✓		6
6. การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติ อย่างต่อเนื่อง		✓	✓		✓		✓	4

จากตาราง 6 สรุปได้ว่า องค์ประกอบด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ มีตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม
2. การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ
3. การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ
4. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

5. การอบรมและฝึกฝนบุคลากร
6. การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
6. สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

6.1 ความหมาย

นักวิชาการ นักการศึกษาได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ไว้ดังนี้

รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพและสภาพแวดล้อมของการบริการ หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า ไม่ว่าจะเป็นการมองเห็น การได้กลิ่น การได้ยิน การได้สัมผัสรสชาติ และการได้สัมผัส องค์ประกอบทางกายภาพจึงครอบคลุมถึงสิ่งต่าง ๆ มากมาย ไม่ว่าจะเป็นตัวอาคาร ลานจอดรถ การตกแต่ง อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ บรรยากาศ และแม้กระทั่งเครื่องแบบของพนักงาน

อริสรา ระพิทย์พันธ์ (2557) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ หรือภูมิทัศน์บริการ (Servicescape) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีการออกแบบในด้านสภาพแวดล้อมและบรรยากาศโดยรวมที่เหมาะสมแก่การรับบริการ เช่น แสง เสียง กลิ่น อุณหภูมิ รูปแบบการตกแต่ง เฟอร์นิเจอร์ เป็นต้น รวมไปถึงด้านการจัดส่วนพื้นที่ให้บริการและพื้นที่ ปฏิบัติงาน พื้นที่รับรอง เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ และเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ ได้อย่างเหมาะสมเช่นเดียวกัน

เสรี วรพงษ์ (2558) ได้ให้ความหมายของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

กฤษฎิยา อุณะพำนัก (2559) ได้ให้ความหมายของสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ หรือภูมิทัศน์บริการ (Services cape) หมายถึง สถานที่ในการให้บริการลูกค้า ซึ่งใช้การออกแบบทางกายภาพ รวมเข้ากับการออกแบบการบริการ ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การรับบริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ผู้รับบริการ (Customer) ได้รับรู้ถึงคุณภาพการบริการที่ต้องการมอบให้แก่ลูกค้า

สรุปได้ว่า สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพและการออกแบบการบริการในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมแก่การรับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ

6.2 ตัวบ่งชี้ของสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

นักวิชาการ นักการศึกษา ได้เสนอตัวบ่งชี้ของสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการดังนี้

จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง และคณะ (2552) เสนอแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศโดยมุ่งให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการเป็นศูนย์กลางการพัฒนาสถานที่ให้บริการ หมายถึง การจัดพื้นที่ทั้งภายนอกและภายในสถานที่ให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ ควรประกอบด้วย การจัดให้มีช่องทางบริการที่หลากหลาย การจัดบริเวณโดยรอบสถานที่ให้บริการ เป็นสัดส่วน และร่มรื่น การจัดให้มีพื้นที่จอดรถ การจัดจุดประชาสัมพันธ์ และพนักงานต้อนรับ การจัดบริการน้ำดื่ม การจัดห้องสุขา การตกแต่งภายในสถานที่ให้บริการ การจัดให้มีที่วางหนังสือ หรือข่าวสารประชาสัมพันธ์ การจัดทำป้าย แสดงอัตราค่าธรรมเนียมและเวลาในการให้บริการ แต่ละงาน การจัดช่องทางหรือกล่องรับฟังความคิดเห็น หรือกล่องรับเรื่องราวร้องทุกข์ การจัดเก็บเอกสารทางการเป็นหมวดหมู่ และการเคาน์เตอร์ให้บริการและเก้าอี้รองรับบริการ

อุไร ดวงระหว่า (2554) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ตามองค์ประกอบหลักของแนวคิดการจัดสภาพแวดล้อม กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการในด้านข้อมูลข่าวสาร การให้บริการ รูปแบบการให้บริการ ระยะเวลา การให้บริการ ความสะดวกรวดเร็ว อย่างเป็นระบบ การให้บริการ คุณภาพด้านการจัดสถานที่ ให้บริการ ตลอดจนการมีมนุษยสัมพันธ์ของบุคลากรผู้ให้บริการ

เสรี วรพงษ์ (2558) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ได้แก่ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ควรให้มีความเหมาะสมกับการทำงาน การให้บริการ ความสะดวกสบาย และปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ บรรยากาศ อุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่าง ๆ ในสถานที่ทำงานจะต้องมีความพร้อมต่อการให้บริการตลอดเวลา

พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์ (2558) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ตามองค์ประกอบหลักของแนวคิดการจัดสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย

1. บรรยากาศทางกายภาพ (Physical environment) เป็นลักษณะของบรรยากาศที่เกิดจากการจัดอาคารสถานที่ สื่อ วัสดุอุปกรณ์ที่เพียงพอ ทันสมัย
2. บรรยากาศทางจิตวิทยาหรือบรรยากาศทางจิตใจ (Psychology environment) ซึ่งประกอบด้วย 1) บรรยากาศที่อบอุ่น (Warmth) 2) บรรยากาศที่เป็นอิสระ (Freedom) 3) บรรยากาศที่ท้าทาย (Challenge) 4) บรรยากาศแห่งการยอมรับนับถือ (Respect) 5) บรรยากาศแห่งการควบคุม (Control) และ 6) บรรยากาศแห่งความสำเร็จ (Success)

ดาวสวรรค์ รื่นรมย์ (2560) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมของการบริการ ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก เมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการและสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา เป็นสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อความรู้สึกจิตใจ และเจตคติต่อการบริการนั้นคือ บรรยากาศของการบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า

วราชา ัญญวรณ (2562) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ตามองค์ประกอบหลักของแนวคิดภูมิทัศน์บริการ ประกอบด้วย

1. ด้านการตกแต่งร้าน (decoration) เป็นการออกแบบห้อง การตกแต่งภายใน และสถาปัตยกรรมภายนอกให้มีความน่าดึงดูด ซึ่งถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยสำคัญในการดึงดูดให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการมากยิ่งขึ้น โดยเป็นปัจจัยที่สามารถรับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัสให้ผู้เข้ามาใช้บริการรับรู้ถึงภาพลักษณ์ อัตลักษณ์ รูปแบบ และคุณภาพของสถานที่นั้น เช่น การเลือกเฟอร์นิเจอร์ การวางตำแหน่ง รูปภาพหรือการตกแต่งอื่น ๆ

2. ด้านบรรยากาศในสถานที่บริการ (ambient condition) เป็นลักษณะพื้นฐานโดยทั่วไปของ สภาพแวดล้อมในสถานที่พักที่จะมีอิทธิพลต่อประสาทสัมผัสทั้ง 5 อาทิ อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง กลิ่น ดนตรี ทั้งนี้กลิ่นหรือคุณภาพของอากาศ

3. ด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (facility) เป็นเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานบริการที่ครบถ้วน ทันสมัย เนื่องจากผู้เข้ามาใช้บริการส่วนมากมีความคาดหวัง ต่ออุปกรณ์ที่ใช้เหล่านั้น อาทิ อินเทอร์เน็ตไร้สาย (Wi-Fi) เป็นต้น

4. ด้านป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งประดิษฐ์ (signs/symbols/artifacts) สัญลักษณ์เป็นสิ่งที่ใช้สื่อความหมายให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการรับรู้ถึงความแตกต่างให้การบริการ โดยเป็นสิ่งที่แรกที่ผู้เข้ามาใช้บริการจะสังเกตเห็น โดยผู้เข้ามาใช้บริการจะประเมินคุณภาพบริการจากสิ่งที่เห็นก่อนเป็นอันดับแรก โดยสัญลักษณ์สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะที่เป็นรูปธรรม และลักษณะที่ต้องใช้การตีความ ซึ่งแบบที่เป็นรูปธรรม อาทิ ป้ายชื่อ ป้ายบอกทาง เป็นต้น ส่วนลักษณะที่ต้องใช้การตีความ เช่น งานศิลปะ สิ่งของระดับต่าง ๆ การแต่งตัวของพนักงาน เป็นต้น

วินัส ภักดิ์นรา (2564) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยพบว่า ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่

1. สภาพแวดล้อมภายนอกทางด้านกายภาพ และ 2. สภาพแวดล้อมภายในทางด้านจิตวิทยา นอกจากนี้ยังมีอีกหลายปัจจัย เช่น สภาพแวดล้อมทางสังคม สภาพแวดล้อมทางวิชาการ สภาพแวดล้อมทางการบริหารจัดการ เป็นต้น

Bitner (1992) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยศึกษาเกี่ยวกับภูมิทัศน์บริการ พบว่า องค์ประกอบหลักของแนวคิดภูมิทัศน์บริการ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

1. บรรยากาศในสถานบริการ (Ambient Conditions) หมายถึง ลักษณะพื้นฐาน โดยทั่วไปของสภาพแวดล้อมในสถานที่พักที่จะมีอิทธิพลต่อประสาทสัมผัสทั้ง 5 อาทิ อุณหภูมิ แสงสว่าง เสียง กลิ่น ดนตรี เสียง ทั้งนี้กลิ่นหรือคุณภาพของอากาศ เป็นหนึ่งในปัจจัยที่สามารถกระตุ้นให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ผู้ประกอบการจึงควรสร้างบรรยากาศในสถานบริการ โดยรอบให้เหมาะสมเพราะจะมี ผลกระทบต่อลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

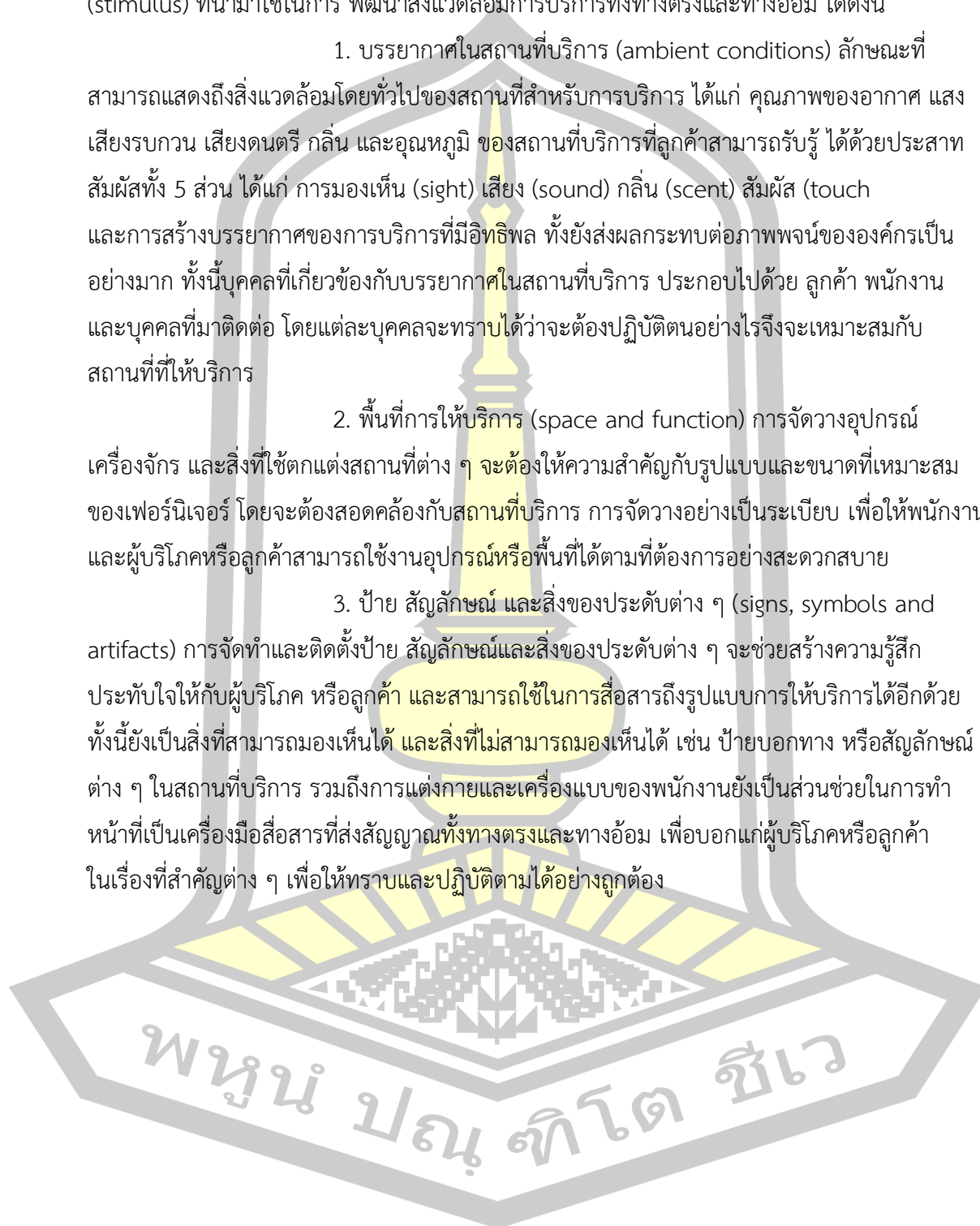
2. การจัดพื้นที่การให้บริการและการใช้งาน (Space/Function) หมายถึง วิธีการจัดวางตำแหน่งของอุปกรณ์ เครื่องใช้ สิ่งที่ใช้ตกแต่ง และการมีที่จอดรถที่เพียงพอ รวมไปถึงการจัดระยะห่างของสิ่งต่าง ๆ ซึ่งการเข้าถึงสิ่งของหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ถือเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะตำแหน่งของทางเข้าและทางออกอาจเป็นตัวช่วยสนับสนุนหรือไม่สนับสนุนให้ผู้เข้ามาใช้บริการนั้นเข้าถึงการบริการได้ อีกทั้งจัดสภาพของพื้นที่ให้เหมาะสมให้ผู้เข้ามาใช้บริการสามารถเข้าถึงพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ได้ตามที่ต้องการ รวมทั้งขนาดห้องพักต้องมีการจัดพื้นที่ให้เหมาะสมเพื่อส่งมอบความสะดวกสบายในการใช้บริการให้แก่ลูกค้า ดังนั้นผู้ประกอบการจึงควรคำนึงถึงการจัดพื้นที่การให้บริการและการใช้งาน เนื่องจากจะส่งผลต่อการรับรู้ หากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะนำมาซึ่งความพึงพอใจในการใช้บริการ

3. ป้ายสัญลักษณ์และสิ่งของประดับต่าง ๆ (Signs, Symbols and Artifacts) สัญลักษณ์ เป็นสิ่งที่ใช้สื่อความหมายให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการรับรู้ถึงความแตกต่างให้กับ การบริการ โดยเป็นสิ่งที่ผู้เข้ามาใช้บริการจะสังเกตเห็นโดยผู้เข้ามาใช้บริการจะประเมินคุณภาพของการบริการจากสิ่งที่เห็นก่อนเป็นอันดับแรก โดยสัญลักษณ์สามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะที่เป็นรูปธรรม และลักษณะที่ต้องใช้การตีความ ซึ่งแบบที่เป็นรูปธรรม อาทิป้ายชื่อป้ายบอกทาง เป็นต้น ส่วนสัญลักษณ์ที่ต้องใช้การตีความ เช่น งานศิลปะ สิ่งของประดับต่าง ๆ การแต่งตัวของพนักงาน เป็นต้น โดยทั้ง 3 ลักษณะจะทำหน้าที่เป็นแรงกระตุ้นหรือสิ่งเร้า (Stimulus) ที่นำมาใช้ในการปรับปรุงการออกแบบภูมิทัศน์บริการ เพื่อช่วยในการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่ง และช่วยแสดง ตำแหน่งทางการตลาดเพื่อสื่อให้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายทราบได้อย่างชัดเจน

Fitzsimmons และ Fitzsimmons (2006) ได้เสนอตัวบ่งชี้ของ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ซึ่งสามารถพิจารณา สภาพแวดล้อมทางกายภาพจาก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ บรรยากาศในสถานบริการ (ambient conditions) พื้นที่การให้บริการ (space and function) และป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งของประดับ

ต่าง ๆ (signs, symbols and artifacts) โดยทั้ง 3 องค์ประกอบ ทำหน้าที่เป็นสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้า (stimulus) ที่นำมาใช้ในการ พัฒนาสิ่งแวดล้อมการบริการทั้งทางตรงและทางอ้อม ได้ดังนี้

1. บรรยากาศในสถานที่บริการ (ambient conditions) ลักษณะที่สามารถแสดงถึงสิ่งแวดล้อมโดยทั่วไปของสถานที่สำหรับการบริการ ได้แก่ คุณภาพของอากาศ แสง เสียงรบกวน เสียงดนตรี กลิ่น และอุณหภูมิ ของสถานที่บริการที่ลูกค้าสามารถรับรู้ ได้ด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ส่วน ได้แก่ การมองเห็น (sight) เสียง (sound) กลิ่น (scent) สัมผัส (touch) และการสร้างบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพล ทั้งยังส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ขององค์กรเป็นอย่างมาก ทั้งนี้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศในสถานที่บริการ ประกอบไปด้วย ลูกค้า พนักงาน และบุคคลที่มาติดต่อ โดยแต่ละบุคคลจะทราบได้ว่าจะต้องปฏิบัติตนอย่างไรจึงจะเหมาะสมกับสถานที่ที่ให้บริการ
2. พื้นที่การให้บริการ (space and function) การจัดวางอุปกรณ์ เครื่องจักร และสิ่งที่ใช้ตกแต่งสถานที่ต่าง ๆ จะต้องให้ความสำคัญกับรูปแบบและขนาดที่เหมาะสมของเฟอร์นิเจอร์ โดยจะต้องสอดคล้องกับสถานที่บริการ การจัดวางอย่างเป็นระเบียบ เพื่อให้พนักงานและผู้บริโภคหรือลูกค้าสามารถใช้งานอุปกรณ์หรือพื้นที่ได้ตามที่ต้องการอย่างสะดวกสบาย
3. ป้าย สัญลักษณ์ และสิ่งของประดับต่าง ๆ (signs, symbols and artifacts) การจัดทำและติดตั้งป้าย สัญลักษณ์และสิ่งของประดับต่าง ๆ จะช่วยสร้างความรู้สึกประทับใจให้กับผู้บริโภค หรือลูกค้า และสามารถใช้ในการสื่อสารถึงรูปแบบการให้บริการได้อีกด้วย ทั้งนี้ยังเป็นสิ่งที่สามารถมองเห็นได้ และสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ เช่น ป้ายบอกทาง หรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ในสถานที่บริการ รวมถึงการแต่งกายและเครื่องแบบของพนักงานยังเป็นส่วนช่วยในการทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ส่งสัญญาณทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อบอกแก่ผู้บริโภคหรือลูกค้าในเรื่องที่สำคัญต่าง ๆ เพื่อให้ทราบและปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง



ตาราง 7 การสังเคราะห์ตัวบ่งชี้ของสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการ
บริการ

ตัวบ่งชี้ของสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	นักวิชาการ/ หน่วยงาน										ความถี่
	จันทร์จิรา วงษมทอง และคณะ (2552)	อุไร ดวงระหงษ์ (2554)	เสรี วรพงษ์ (2558)	พิมพ์พันธ์ เตชะคุปต์ (2558)	ดาวสวรรค์ รื่นรัมย์ (2560)	วราษา ธีญะวรรณ (2562)	วินัส ภัคตินรา (2564)	Bitner (1992)	Fitzsimmons และ Fitzsimmons (2006)	Yee-ManSua, Wanb and Dongc (2012)	
1. การจัดสภาพ แวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
2. การจัดสภาพ แวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
3. การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	10
4. เครื่องมือ อุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ครบถ้วน	✓		✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	8
5. การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	9

จากตาราง 7 สรุปได้ว่า องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการมีตัวบ่งชี้ ดังนี้

1. การจัดสภาพ แวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม
2. การจัดสภาพ แวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ

3. การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
4. เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานบริการที่ครบถ้วน
5. การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบและการพัฒนารูปแบบ

ความหมายของรูปแบบ

รูปแบบเป็นสิ่งที่สร้างและพัฒนาขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่ง นักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ปิยณัฐ สิงห์ชู (2554) สังเคราะห์ความหมายของรูปแบบ จำแนกได้ 4 ลักษณะ ดังนี้

1. รูปแบบ หมายถึง รูปแบบของจริง รูปแบบที่เป็นแบบอย่าง และแบบจำลองที่เหมือนของจริงทุกอย่าง แต่มีขนาดเล็กลงหรือใหญ่ขึ้นกว่าปกติ
2. รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่แสดงโครงสร้างของความสัมพันธ์ระหว่างชุดของปัจจัย หรือตัวแปรต่าง ๆ หรือองค์ประกอบที่สำคัญในเชิงความสัมพันธ์หรือเหตุผลซึ่งกันและกัน เพื่อช่วยเข้าใจข้อเท็จจริงหรือปรากฏการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ
3. รูปแบบ หมายถึง ลักษณะที่พึงปรารถนาซึ่งมีลักษณะเป็นอุดมคติ หรือเกิดได้ยากในโลกของความเป็นจริง โดยเฉพาะสิ่งที่เราอยากได้กับความสามารถที่จะหาสิ่งที่ต้องการนั้น แตกต่างกันมาก เช่น เมืองในอุดมคติ
4. รูปแบบ หมายถึง ชุดของทฤษฎีที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และ ความเชื่อมั่น (Reliability) แล้วสามารถระบุและพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธีการทางคณิตศาสตร์หรือทางสถิติได้ด้วย

ทิตินา แคมมณี (2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า รูปแบบเป็นรูปธรรมของความคิดที่เป็นนามธรรม ซึ่งบุคคลแสดงออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เช่น เป็นคำอธิบายเป็นแผนผัง ไต่อะแกรมหรือแผนภาพ เพื่อช่วยให้ตนเองและบุคคลอื่นสามารถเข้าใจได้ชัดเจนขึ้น รูปแบบเป็นเครื่องมือทางความคิดที่บุคคลใช้ในการสืบสอบหาคำตอบ ความรู้ ความเข้าใจในปรากฏการณ์ทั้งหลาย

พัฒนา พรหมณี, ศรีสุรางค์ เอี่ยมสะอาด และปณิธาน กระสังข์ (2560)

ได้ให้คำจำกัดความรูปแบบว่า หมายถึง แบบจำลองหรือตัวแบบย่อส่วนของปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่ผ่านการศึกษาและพัฒนาขึ้น เพื่อแสดงหรืออธิบาย ปรากฏการณ์ให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น เป็นสิ่งที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นจากหลักปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิดและความเชื่อที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นการแสดงโครงสร้างทางความคิดหรือองค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญ เป็นขั้นเป็นตอน

สำหรับถ่ายทอดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ โดยใช้สื่อหรือเครื่องมือเข้าช่วยเพื่อทำให้เกิดความรู้เข้าใจได้ง่ายและกระชับ ถูกต้อง สามารถวัด ตรวจสอบ และเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจได้

รัชต์ ไตรมาลัย (2560) ได้สรุปความหมายของรูปแบบไว้อย่างน่าสนใจว่า รูปแบบ หมายถึง ชุดของปัจจัยหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งรวมกันเป็นตัวประกอบ และเป็นสัญลักษณ์ทางระบบในการบริหารจัดการ

กษมา ชนะวงศ์ (2564) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง ทฤษฎีหรือกรอบความคิดที่เป็นตัวแทนของความเป็นจริง ที่ทำให้การอธิบายปรากฏการณ์เข้าใจ ได้ง่ายขึ้น โดยสะท้อนถึงความสัมพันธ์กันของชุดหรือตัวแปรที่อาจอยู่ในรูปของแผนภูมิ ทฤษฎีหรือเป็นการเชื่อมโยงทฤษฎีสู่การปฏิบัติ

กำพล แสนบุญเรือง (2564) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง การจำลองแบบหรือย่อส่วนสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่ผู้เสนอรูปแบบได้พัฒนาขึ้นมา เพื่อแสดงให้เห็นที่มีต่อปรากฏการณ์หรือเรื่องราวใด ๆ ทำให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นและใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง

ธนบัตร พูนโสภณ (2564) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง กรอบความคิดทางด้านหลักการ วิธีการดำเนินงานและเกณฑ์ต่าง ๆ ของระบบ ที่สามารถยึดถือเป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

จากความหมายของรูปแบบดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า รูปแบบ หมายถึง โครงสร้างของความสัมพันธ์หรือเหตุผลซึ่งกันและกัน เพื่อช่วยเข้าใจข้อเท็จจริงหรือปรากฏการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะชุดขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ที่กำหนดแนวทางในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

ประเภทรูปแบบ

นักวิชาการได้กล่าวถึงประเภทของรูปแบบ ไว้ดังนี้

วาโร เพ็งสวัสดิ์ (2553) ได้สรุปประเภทของรูปแบบ ดังนี้

1. รูปแบบเชิงกายภาพ (Physical model) จำแนกออกเป็น
 - 1.1 รูปแบบคล้ายจริง (Iconic model) มีลักษณะคล้ายของจริง เช่น เครื่องบิน จำลอง หุ่นไล่กา หุ่นตามร้านตัดเสื้อผ้า
 - 1.2 รูปแบบเสมือนจริง (Analog model) มีลักษณะคล้ายปรากฏการณ์จริง เช่น การทดลองทางเคมีในห้องปฏิบัติการก่อนจะทำการทดลอง เครื่องบินจำลองที่บินได้หรือเครื่องบินฝึกหัดบิน เป็นต้น รูปแบบชนิดนี้มีความใกล้เคียงความจริงมากกว่าแบบแรก

2. รูปแบบเชิงสัญลักษณ์ (Symbolic model) จำแนกออกเป็น

2.1 รูปแบบข้อความ (Verbal model) หรือรูปแบบเชิงคุณภาพ (Qualitative model) เป็นการใช้ข้อความปกติธรรมดาในการอธิบายโดยย่อ เช่น คำพรรณนา ลักษณะงานคำอธิบาย รายวิชา เป็นต้น

2.2 รูปแบบทางคณิตศาสตร์ (Mathematical model) หรือรูปแบบเชิงปริมาณ (Quantitative model) เช่น สมการและโปรแกรมเชิงเส้น เป็นต้น

Keeves (1988 อ้างอิงใน วาโร เฟิงส์วส์ดี, 2553) ได้จำแนกรูปแบบเป็น 4 ประเภท

1. รูปแบบเชิงเปรียบเทียบ (Analogue model) เป็นรูปแบบเชิงกายภาพ ส่วนใหญ่ใช้ ในด้านวิทยาศาสตร์ เช่น รูปแบบโครงสร้างอะตอมสร้างขึ้นโดยใช้หลักการเปรียบเทียบ โครงสร้างของรูปแบบให้สอดคล้องกับลักษณะที่คล้ายกันทางกายภาพ สอดคล้องกับข้อมูลและความรู้ ที่มีอยู่ในลักษณะนั้นด้วย รูปแบบที่สร้างขึ้นต้องมีองค์ประกอบชัดเจน สามารถนำไปทดสอบด้วย ข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ และสามารถนำไปใช้ในการหาข้อสรุปของปรากฏการณ์ได้อย่างกว้างขวาง

2. รูปแบบเชิงข้อความ (Semantic model) เป็นรูปแบบที่ใช้ภาษาเป็นสื่อ ในการบรรยายหรืออธิบายปรากฏการณ์ที่ศึกษาด้วยภาษา แผนภูมิ หรือรูปภาพ เพื่อให้เห็นโครงสร้าง ทางความคิดองค์ประกอบและความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของปรากฏการณ์นั้นและใช้ข้อความ ในการอธิบาย เพื่อให้เกิดความกระจ่างมากขึ้น แต่จุดอ่อนของรูปแบบประเภทนี้ คือ ขาดความชัดเจน ทำให้ยากแก่การทดสอบรูปแบบอย่างไรก็ตาม ได้มีการนำรูปแบบนี้มาใช้ในการศึกษามาก เช่น รูปแบบการเรียนรู้ในโรงเรียน

3. รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical model) เป็นรูปแบบที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหรือตัวแปร โดยใช้สัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ ปัจจุบันมีแนวโน้มว่า จะนำไปใช้ในด้านพฤติกรรมศาสตร์มากขึ้น โดยเฉพาะในการวัดและประเมินผลทางการศึกษา รูปแบบลักษณะนี้ส่วนมากพัฒนามาจากรูปแบบเชิงข้อความ

4. รูปแบบเชิงสาเหตุ (Causal model) เป็นรูปแบบที่นำเทคนิคการวิเคราะห์ เส้นทาง (Path analysis) ในการศึกษาเกี่ยวกับพันธุศาสตร์รูปแบบเชิงสาเหตุนี้ทำให้สามารถศึกษา รูปแบบเชิงข้อความที่มีตัวแปรสลับซับซ้อนได้ แนวคิดสำคัญของรูปแบบนี้ คือ ต้องสร้างขึ้นจากทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องหรืองานวิจัยที่มีมาแล้ว รูปแบบจะเขียนในลักษณะสมการเส้นตรงแต่ละสมการแสดงความสัมพันธ์เชิงเหตุเชิงผลระหว่างตัวแปร

องค์ประกอบของรูปแบบ

จากการศึกษารูปแบบจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า ไม่ปรากฏหลักเกณฑ์ที่ตายตัวว่า รูปแบบมีองค์ประกอบอย่างไร แต่จะขึ้นอยู่กับลักษณะของปรากฏการณ์ที่จะศึกษา

สมศรี สุ่มมาตย์ (2557) ได้นำเสนอองค์ประกอบของรูปแบบในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ประกอบด้วย 1) หลักการ 2) จุดมุ่งหมาย 3) การจัดกลไกในการดำเนินการ 4) วิธีดำเนินการ 5) การประเมินผล และ 6) เงื่อนไขความสำเร็จ

วีระยา อรรถวงศ์ (2558) รูปแบบควมมีองค์ประกอบหลัก คือ 1) วัตถุประสงค์ของรูปแบบ 2) ทฤษฎีพื้นฐานและหลักการของรูปแบบ 3) ระบบงานและกลไกของรูปแบบ 4) วิธีดำเนินงานของรูปแบบ และ 5) แนวการประเมินรูปแบบ

สัมฤทธิ์ ห้าวหาญ (2558) กล่าวว่า องค์ประกอบของรูปแบบที่ใช้เป็นตัวแทนในการจัดกระบวนการจัดประสบการณ์ ประกอบด้วย หลักการ วัตถุประสงค์ ระบบงานและกลไก วิธีดำเนินงาน แนวทางการประเมินรูปแบบ และเงื่อนไขความสำเร็จ

กำพล แสนบุญเรือง (2564) กล่าวว่า องค์ประกอบของรูปแบบ ประกอบด้วย ดังนี้ 1) หลักการ 2) วัตถุประสงค์ 3) องค์ประกอบและตัวชี้วัด 4) การนิเทศติดตาม และ 5) การประเมินผลเพื่อที่จะสามารถดำเนินการได้อย่างเป็นรูปธรรม

ศิริพงษ์ กลั่นไพฑูรย์ (2564) ได้สังเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบจากแนวคิดของนักวิชาการต่าง ๆ สามารถสรุปได้ว่า รูปแบบประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) หลักการของรูปแบบ 2) วัตถุประสงค์ของรูปแบบ 3) ระบบงานและกลไกของรูปแบบ 4) การนำรูปแบบไปใช้ 5) การประเมิน รูปแบบ และ 6) เงื่อนไขความสำเร็จของการใช้รูปแบบ

Keeve (1988) กล่าวถึง องค์ประกอบของรูปแบบ สรุปได้ว่าประกอบด้วย

1. ส่วนนำ ได้แก่ สภาพแวดล้อม หลักการ แนวคิด วัตถุประสงค์ ผลลัพธ์ ตลอดจนการรวบรวมปัญหา ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาเป็นอันดับแรก นำไปสู่การทำนาย และการทดสอบ

2. การจัดร่างโครงสร้าง ต้องมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล ซึ่งสามารถใช้อธิบายปรากฏการณ์นั้นได้

3. การนำไปทดลองเพื่อเปรียบเทียบผลการใช้ ทำให้มีการปรับปรุงคุณภาพในการปฏิบัติงานซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ การทดลองย้อนหลัง โดยใช้ข้อมูลย้อนกลับ และการทดลองใช้ในปัจจุบัน

4. มีเงื่อนไข หรือมองเห็นภาพความสำเร็จ

จากแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบผู้วิจัยได้รวบรวม และสังเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบ ดังตาราง 8

ตาราง 8 การสังเคราะห์องค์ประกอบของรูปแบบ

องค์ประกอบของรูปแบบ	สถาบัน/หน่วยงาน						ความถี่
	สมศรี สุ่มมาตย์ (2557)	วิระยา อรรถวงษ์ (2558)	สัมฤทธิ์ ท้าวหาญ (2558)	กำพล แสนบุญเรือง (2564)	ศิริพงษ์ กลั่นไพฑูรย์ (2564)	Keeve (1988)	
1. หลักการ แนวคิด วัตถุประสงค์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
2. องค์ประกอบของรูปแบบ/วิธีการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
3. การนำรูปแบบไปใช้/การดำเนินงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
4. การประเมินผล	✓	✓	✓	✓	✓	✓	6
5. เงื่อนไขความสำเร็จ	✓		✓		✓	✓	4

จากตาราง 8 สรุปได้ว่า องค์ประกอบของรูปแบบ ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 หลักการแนวคิดและวัตถุประสงค์ ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ/วิธีการ ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้/การดำเนินงาน ส่วนที่ 4 การประเมินผล และส่วนที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ

การพัฒนารูปแบบ

มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงการพัฒนารูปแบบ ดังนี้

กษมา ชนวงษ์ (2564) ได้สรุปแนวคิดการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ โดยเอลเลียต ไอส์เนอร์ ได้ดังนี้

1. การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิจะเน้นการวิเคราะห์วิจารณ์ประเด็นที่ถูกนำมาพิจารณาอย่างลึกซึ้ง โดยอาจพิจารณาหลาย ๆ องค์ประกอบร่วมกัน เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่เหมาะสม
2. รูปแบบการประเมินเป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Specialization) ซึ่งอาศัยความเชี่ยวชาญ และองค์ความรู้เฉพาะสาขา และเป็นความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริง
3. การใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ (Connoisseurship) ในการประเมิน โดยเชื่อมั่นว่าผู้ทรงคุณวุฒินั้นมีดุลพินิจที่ดีและมีความเที่ยงธรรม โดยพิจารณาจากประสบการณ์และความชำนาญ
4. การใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นรูปแบบที่มีความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงาน ตั้งแต่การกำหนดประเด็น การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล

การวินิจฉัย ข้อมูล ตลอดจนการนำเสนอ ทั้งนี้ การเลือกผู้ทรงคุณวุฒิจะเน้นที่สถานภาพทางวิชาชีพ ประสบการณ์ และการเป็นที่เชื่อถือของวิชาชีพนั้นเป็นสำคัญ

กำพล แสนบุญเรือง (2564) กล่าวว่า การพัฒนารูปแบบ หมายถึง การนำรูปแบบที่มีอยู่ แล้วมาปรับปรุงให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน องค์การที่จะนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานหรือองค์กรนั้น และไม่มีข้อจำกัดที่แน่นอนว่าเราต้องดำเนินการโดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ และ 2) การตรวจสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสร้างหรือพัฒนารูปแบบในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะสร้างหรือพัฒนารูปแบบขึ้นมาก่อนเป็นรูปแบบตามสมมติฐาน (Hypothesis Model) โดยศึกษาแนวคิดทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ผู้วิจัยอาจจะศึกษารายกรณีหน่วยงานที่ดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งผลการศึกษาจะนำมาใช้กำหนดองค์ประกอบหรือตัวแปรต่าง ๆ ภายในรูปแบบ รวมทั้งลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบหรือตัวแปรเหล่านั้น หรือลำดับก่อนหลังของแต่ละองค์ประกอบในรูปแบบ ดังนั้นการพัฒนารูปแบบในขั้นตอนนี้จะต้องอาศัยหลักการของเหตุผลเป็นรากฐานสำคัญ ซึ่งโดยทั่วไปการศึกษาในขั้นตอนนี้จะมีขั้นตอนย่อย ๆ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำสารสนเทศที่ได้มาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นร่างกรอบความคิดการวิจัย

2. การศึกษาจากบริบทจริงในขั้นตอนนี้อาจจะดำเนินการได้หลายวิธี ดังนี้

2.1 การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินการในปัจจุบันของหน่วยงาน โดยศึกษาความคิดเห็นจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง (Stakeholder) ซึ่งวิธีศึกษาอาจจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสอบถามการสำรวจ การสนทนากลุ่ม เป็นต้น

2.2 การศึกษารายกรณี (Case Study) หรือพหุกรณีหน่วยงานที่ประสบผลสำเร็จหรือมีแนวปฏิบัติที่ดีในเรื่องที่ศึกษา เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศที่สำคัญในการพัฒนารูปแบบ

2.3 การศึกษาข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิวิธีศึกษาอาจจะใช้วิธีการสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) เป็นต้น

3. การจัดทำรูปแบบ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยจะใช้สารสนเทศที่ได้ใน ข้อ 1 และ 2 มาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อกำหนดเป็นกรอบความคิดการวิจัยเพื่อนำมาจัดทำรูปแบบ อย่างไรก็ตามในงานวิจัยบางเรื่องนอกจากจะศึกษาตามขั้นตอนที่กล่าวมาแล้วผู้วิจัยยังอาจจะศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้กระบวนการวิจัยแบบ Delphi Technique หรือการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ในการพัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 การทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบภายหลังที่ได้พัฒนารูปแบบในขั้นตอนแรกแล้วจำเป็นที่จะต้องทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบดังกล่าว

เพราะรูปแบบที่พัฒนาขึ้นถึงแม้จะพัฒนาโดยมีรากฐานจากทฤษฎีแนวความคิดรูปแบบของบุคคลอื่น และผลการวิจัยที่ผ่านมาแต่ก็เป็นเพียงรูปแบบตามสมมติฐาน ซึ่งจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ เป็นรูปแบบที่มีประสิทธิภาพตามที่มุ่งหวังหรือไม่ การเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริงหรือทดลองใช้รูปแบบในสถานการณ์จริงจะช่วยให้ทราบอิทธิพลหรือความสำคัญขององค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรต่าง ๆ ในรูปแบบ ผู้วิจัยอาจจะปรับปรุงรูปแบบใหม่โดยการตัดองค์ประกอบหรือตัวแปรที่พบว่ามีอิทธิพลหรือมีความสำคัญน้อยออกจากรูปแบบ ซึ่งทำให้ได้รูปแบบที่มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นการทดสอบรูปแบบอาจกระทำใน 4 ลักษณะ ดังนี้

1. การทดสอบรูปแบบด้วยการประเมินตามมาตรฐานที่กำหนด

การประเมินที่พัฒนาโดย The Joint Committee on Standards of Educational Evaluation ภายใต้การดำเนินงานของ Stufflebeam และคณะได้นำเสนอหลักการประเมินเพื่อเป็นบรรทัดฐานของกิจกรรมการตรวจสอบรูปแบบประกอบด้วยมาตรฐาน 4 ด้าน (สุมิล ว่องวานิช, 2549) ดังนี้

1.1 มาตรฐานความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง

1.2 มาตรฐานด้านความเป็นประโยชน์ (Utility Standards) เป็นการประเมินการสนองต่อความต้องการของผู้ใช้รูปแบบ

1.3 มาตรฐานด้านความเหมาะสม (Propriety Standards) เป็นการประเมินความเหมาะสมทั้งในด้านกฎหมายและศีลธรรมจรรยา

1.4 มาตรฐานด้านความถูกต้องครอบคลุม (Accuracy Standards) เป็นการประเมินความน่าเชื่อถือและได้สารครอบคลุมครบถ้วนตามต้องการอย่างแท้จริง

2. การทดสอบรูปแบบด้วยการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ การทดสอบรูปแบบในบางเรื่องไม่สามารถกระทำได้ด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ ด้วยการประเมินค่าพารามิเตอร์ของรูปแบบหรือการดำเนินการทดสอบรูปแบบด้วยวิธีการทางสถิติ แต่งานวิจัยบางเรื่องนั้นต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าการได้ตัวเลขแล้วสรุปซึ่ง Eisner (1976 : 192-193) ได้เสนอแนวคิดของการทดสอบหรือประเมินรูปแบบโดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิโดยมีแนวคิด ดังนี้

2.1 การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิจะเน้นการวิเคราะห์และวิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่ถูกพิจารณา ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไป แต่อาจจะผสมผสานกับปัจจัยต่าง ๆ ในการพิจารณาเขาด้วยกันตามวิจารณ์ญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพ ประสิทธิภาพและความเหมาะสมของสิ่งที่จะทำการประเมิน

2.2 รูปแบบการประเมินที่เป็นความชำนาญเฉพาะทาง (Specialization)

ในเรื่องที่จะประเมินโดยพัฒนามาจากแบบการวิจารณ์งานศิลปะ (Art Criticism) ที่มีความละเอียดอ่อน ลึกซึ้งและต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญระดับสูงมาเป็นผู้นิยาม เนื่องจากเป็นการวัดคุณค่าที่ไม่อาจประเมินด้วยเครื่องวัดใด ๆ และต้องใช้ความรู้ความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริง แนวคิดนี้ได้นำประยุกต์ใช้ในทางการศึกษาระดับสูงมากขึ้น ทั้งนี้เพราะเป็นองค์ความรู้เฉพาะสาขาผู้ที่ศึกษาเรื่องนั้นจริง ๆ จึงจะทราบและเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ดังนั้นในวงการศึกษาก็จึงนิยมนำรูปแบบนี้มาใช้ในเรื่องที่ต้องการความลึกซึ้งและความเชี่ยวชาญเฉพาะ

2.3 รูปแบบที่ใช้ตัวบุคคล คือ ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมิน โดยให้ความเชื่อถือว่าคุณวุฒิที่เที่ยงธรรมและมีคุณพินิจที่ดี ทั้งนี้มาตรฐานและเกณฑ์พิจารณาต่าง ๆ นั้นจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒินั่นเอง

2.4 รูปแบบที่ยอมให้มีความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิตามอรรถาธิบายและความถนัดของแต่ละคน นับตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่จะนำมาพิจารณา การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การวินิจฉัยข้อมูล ตลอดจนวิธีการนำเสนอ

3. การทดสอบรูปแบบ โดยการสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มักจะใช้กับการพัฒนารูปแบบโดยใช้เทคนิคเดลฟาย เมื่อผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบโดยใช้เทคนิคเดลฟายเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นในรอบสุดท้ายมาจัดทำเป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อนำไปสำรวจความคิดเห็นของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ

4. การทดสอบรูปแบบโดยการทดลองใช้รูปแบบการทดสอบรูปแบบโดยการทดลองใช้รูปแบบนี้ผู้วิจัยจะนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้จริงกับกลุ่มเป้าหมาย มีการดำเนินการตามกิจกรรมอย่างครบถ้วน ผู้วิจัยนำข้อค้นพบที่ได้จากการประเมินไปปรับปรุงรูปแบบต่อไป

สรุปได้ว่า การพัฒนารูปแบบ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การศึกษาและวิเคราะห์องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง การสร้างและพัฒนารูปแบบ การนำรูปแบบไปทดลองใช้ และการประเมินรูปแบบ

จากการศึกษาการพัฒนารูปแบบ แม้นักวิชาการหรือนักวิจัยจะมีแนวคิดขั้นตอนการสร้างรูปแบบที่แตกต่างกันไปในประเด็นย่อย ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยดำเนินการใน 4 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระยะที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และและความต้องการจำเป็น

ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระยะที่ 3 พัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และระยะที่ 4
ประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในด้านความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้
และความเป็นประโยชน์

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการจำเป็น

ความหมายของความต้องการจำเป็น

นักวิชาการ นักการศึกษา ได้ให้ความหมายของความต้องการจำเป็น ดังนี้

ธัญชนก ศิริโสภิตกุล (2558) ได้ให้ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น
หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบันกับสภาพที่คาดหวัง
ในการหาความต้องการจำเป็น เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจเลือกหรือหาวิธีการแก้ไขปัญหาคือ
ตรงกับสภาพที่เป็นอยู่จริงหรือความต้องการที่แท้จริง

สุวิมล ว่องวาณิช (2558) ได้ให้ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น
หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบ ซึ่งใช้เพื่อกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพที่มุ่งหวังกับสภาพที่
เป็นอยู่จริง ส่วนใหญ่จะเน้นที่ความแตกต่างของผลลัพธ์ (outcome gaps) จากนั้นมีการจัด
เรียงลำดับความสำคัญของความแตกต่างนั้น แล้วเลือกความต้องการจำเป็นที่สำคัญมาแก้ไข

จันทิมา จันทรประสาท (2560) ได้ให้ความหมายของความต้องการจำเป็น หมายถึง
สภาพของปัญหาหรือความขัดแย้งในสิ่งเกิดขึ้นอยู่ในปัจจุบันต้องได้รับการแก้ไขเพื่อให้เกิดประโยชน์
ต่อบุคคล หรือหน่วยงาน องค์กร โดยวัดจากสภาพจริงที่เป็นอยู่และสภาพที่ควรจะเป็น

มนตรี อินตา (2561) ได้ให้ความหมายของการประเมินความต้องการจำเป็น คือ
กระบวนการที่ช่วยในการจัดลำดับความสำคัญในความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างสิ่งที่
เป็นอยู่หรือสภาพที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และสภาพที่ควรจะเป็น โดยข้อมูลที่ได้จากบุคคลสามารถนำมาสู่
การตัดสินใจวางแผน การกำหนดแนวทางการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม และข้อมูลดังกล่าวนำไปสู่
การเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางบวกหรือเชิงสร้างสรรค์

McCaslin และ Tibeziinda (2014 อ้างใน มนตรี อินตา, 2561) ได้ให้ความหมาย
ของการประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง เป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการจัดลำดับ
ความสำคัญ และการตัดสินใจที่สัมพันธ์กับการวางแผนการพัฒนา และการปฏิบัติในโครงการ
การประเมินความต้องการจำเป็นเป็นการกำหนดช่องว่างระหว่างสิ่งที่เป็นอย่างกับสิ่งที่ควรจะเป็นของ

ผลลัพธ์ และจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นนั้น โดยเน้นการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลจากบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากโครงการ

สรุปได้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็น หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างสภาพปัจจุบัน และสภาพอันพึงประสงค์ เพื่อหาความต้องการจำเป็น จัดเรียงลำดับความสำคัญ เพื่อให้ได้ข้อมูลในการตัดสินใจเลือกหรือหาวิธีการแก้ไขปัญหา

ความสำคัญของความต้องการจำเป็น

นักวิชาการ นักการศึกษา ได้กล่าวถึงความสำคัญของความต้องการจำเป็น ดังนี้

สุวิมล ว่องวาณิช (2558) กล่าวว่า ความสำคัญในการประเมินความต้องการจำเป็นที่เป็นกระบวนการที่สำคัญและมีประโยชน์ ดังนี้

1. การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถกำหนดแผนงานที่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน ป้องกันการสูญเสียทรัพยากรโดยเปล่าประโยชน์
2. ผลจากการประเมินความต้องการจำเป็น สามารถสะท้อนภาพบริบทที่เกิดขึ้นของหน่วยงาน นำไปสู่การวางแผน กำหนดแนวทางพัฒนาองค์กร กำหนดวัตถุประสงค์การดำเนินงานให้ชัดเจน สอดคล้องกับสภาพที่เกิดขึ้นจริง และสนองความต้องการขององค์กร
3. การประเมินความต้องการจำเป็นช่วยกำหนดเป้าหมายขององค์กรจากความต้องการที่แท้จริงของกลุ่มเป้าหมาย ช่วยกระตุ้นให้เกิดผลกระทบต่อโครงการ ทำให้สามารถวัดการเปลี่ยนแปลงของการปฏิบัติงานในช่วงเวลานั้น ๆ

Witkin และ Altschuld (1995) ได้เสนอความสำคัญของการประเมินความต้องการจำเป็นไว้ว่า เป็นกระบวนการที่เป็นระบบ เพื่อจัดเรียงความสำคัญก่อนหลัง และการตัดสินใจ

สรุปได้ว่า การประเมินความต้องการจำเป็น มีความสำคัญเป็นกระบวนการประเมินเพื่อกำหนดความแตกต่างของสภาพที่เกิดขึ้นกับสภาพที่ควรจะเป็น โดยระบุสิ่งที่ต้องการให้เกิดว่ามีลักษณะเป็นเช่นใด และประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นจริงว่ามีลักษณะเช่นใด จากนั้นนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นจริงว่าควรนำไปปรับเปลี่ยนพัฒนาอะไรบ้าง เพื่อจัดเรียงลำดับความสำคัญก่อนหลัง

ขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น

นักวิชาการ นักการศึกษา ได้เสนอขั้นตอนการประเมินความต้องการจำเป็น ดังนี้

สุวิมล ว่องวาณิช (2558) ได้สังเคราะห์ขั้นตอนการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น โดยการเจ้านับจึงได้ขั้นตอนการดำเนินการแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่

ระยะแรก เป็นระยะก่อนการประเมินประกอบด้วยขั้นตอนการเตรียมการ มีการกำหนดจุดมุ่งหมายหรือวิสัยทัศน์ที่ต้องการให้เกิด กำหนดกลุ่มผู้ใช้ประโยชน์จากผลการประเมิน

ความต้องการจำเป็น กลุ่มเป้าหมายและกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการประเมินความต้องการจำเป็น และขั้นตอนการออกแบบการประเมินเกี่ยวข้องกับการกำหนดนิยาม ประเภทขอบข่ายของการประเมิน ความต้องการจำเป็น การวางแผนการดำเนินงานด้านทรัพยากรค่าใช้จ่าย และเวลาในการดำเนินงาน

ระยะที่สอง เป็นระยะระหว่างการประเมิน มีการกำหนดวิธีการเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อกำหนดความต้องการจำเป็น และการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น

ระยะที่สาม เป็นระยะหลังการประเมิน มีการนำผลไปใช้ประโยชน์ การเสนอผล หรือรายงานให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ กำหนดแนวทางการแก้ไขเพื่อจัดปัญหาที่เกิดจากความต้องการจำเป็นในขั้นตอนของการนำผลไปใช้ประโยชน์นี้ ต้องวางแผนว่าจะนำเอาแนวทางที่กำหนดไปปฏิบัติให้เกิดผลอย่างไร

จันทิมา จันทรประสาท (2560) ได้เสนอกระบวนการประเมินความต้องการจำเป็น มีขั้นตอนการดำเนินการ เหมือนขั้นตอนการวิจัยทั่วไป คือ การกำหนดจุดมุ่งหมาย การกำหนดกรอบ การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น การกำหนดเทคนิคหรือวิธีการประเมิน การเก็บรวบรวมข้อมูล การกำหนดวิธีวิเคราะห์ข้อมูลการจัดทำรายงาน การใช้ผลการประเมินความต้องการจำเป็น และการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นจะมีความสมบูรณ์ ถ้าในขั้นสุดท้าย คือ มีการจัดลำดับ ความสำคัญของความต้องการจำเป็นที่เกิดขึ้น

สรุปได้ว่า กระบวนการประเมินความต้องการจำเป็น ต้องเริ่มจากการกำหนด วัตถุประสงค์ของการประเมิน กำหนดขอบเขตหรือประเด็นที่ใช้ในการประเมิน กำหนดวิธีการประเมิน ความต้องการจำเป็น ดำเนินการเพื่อนำเอาข้อมูลมาจัดเรียงลำดับ รายงานผล และนำผลการประเมิน ไปใช้ในประโยชน์ต่อไป ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดการประเมินความต้องการจำเป็น มาเป็นการวิจัยใน ระยะที่ 2 เพื่อให้ได้ข้อมูลในการประกอบการยกร่างรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

แนวคิดเกี่ยวกับการสนทนากลุ่ม

ความหมายของการสนทนากลุ่ม

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการสนทนากลุ่ม ไว้ดังนี้

เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2562) กล่าวว่า การสนทนากลุ่มเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ นักวิจัยนิยมนำมาใช้ในการวิจัยจำนวนมาก เนื่องจากเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ สามารถประหยัด เวลาและงบประมาณ แต่ได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือที่ผ่านการถกเถียง อภิปรายภายใต้บรรยากาศที่เป็นกันเองตามแนวคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น

สวัสดี วันงู (2564) กล่าวว่า การสนทนากลุ่ม หมายถึง การรวบรวมข้อมูลจากการสนทนาของผู้ให้ข้อมูลซึ่งเป็นบุคคลที่สามารถให้คำตอบในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้ โดยจัดให้มีกลุ่มสนทนา ประมาณ 7-12 คน ซึ่งกลุ่มที่จะมีลักษณะโต้ตอบโต้แย้งกันได้ดีที่สุดคือ 7-8 คน และจะต้องมีผู้ดำเนินการสนทนา เป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนา เพื่อชักจูงเพื่อให้กลุ่มเกิดแนวคิด และแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนาอย่างกว้างขวาง

Patton (2002, อ้างถึงใน Merriam, 2009) กล่าวว่า การสนทนากลุ่มเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่สมาชิกในกลุ่มแต่ละคนจะได้ฟังคำตอบของคนอื่น ๆ ในกลุ่ม และในขณะเดียวกันก็อาจให้ข้อมูลของตนเพิ่มเติมในส่วนที่เป็นคำตอบที่ตนต้องการนำเสนอ ซึ่งสมาชิกในกลุ่มอาจไม่เห็นด้วยกับความเห็นของเพื่อนสมาชิกก็ได้ ทั้งนี้เพราะการสนทนากลุ่มไม่ต้องการความเห็นหรือคำตอบที่เป็นเอกฉันท์ ดังนั้น ข้อมูลที่ได้จึงเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพสูง โดยผู้ที่เข้าร่วมกลุ่ม 1 คน อาจเสนอความเห็นในมุมมองของตนภายในกลุ่มที่อาจมีความเห็นแตกต่าง ซึ่งเป็นข้อมูลที่อยู่ในบริบททางสังคมอย่างแท้จริง

จากความหมายสรุปได้ว่า การสนทนากลุ่มเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของผู้ให้ข้อมูล ในการแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นและมีผู้ดำเนินการสนทนาที่มีประสบการณ์และสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยมากที่สุด

ขั้นตอนของการสนทนากลุ่ม

มีนักวิชาการได้กล่าวถึงขั้นตอนของการสนทนากลุ่ม ไว้ดังนี้

เพ็ญพักตร์ อุทิศ (2560) สรุปขั้นตอนและการดำเนินการสนทนากลุ่มไว้ดังต่อไปนี้

1. การเตรียมตัวการจัดสนทนากลุ่ม
 - 1.1 คัดเลือกกลุ่มผู้ร่วมสนทนา
 - 1.2 ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาแก่กลุ่ม
 - 1.3 นัดหมายวัน เวลา สถานที่
 - 1.4 แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของทีมวิจัย
 - 1.4.1 กำหนดวัตถุประสงค์และแนวคำถามร่วมกัน
 - 1.4.2 แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ และเตรียมตัวให้พร้อม
 - 1.4.3 เลือกและจัดเตรียมสถานที่สำหรับการสนทนากลุ่ม
2. การเริ่มดำเนินการสนทนา
 - 2.1 ผู้ดำเนินการแนะนำตัว ชี้แจงวัตถุประสงค์
 - 2.2 ให้สมาชิกกลุ่มแนะนำตัว
 - 2.3 อธิบายให้เห็นความสำคัญ กฎ กติกา มารยาท

สร ป็นอักษรสกุล (2560) กล่าวถึง วิธีการดำเนินการสนทนากลุ่มดังนี้

1. มีผู้ดำเนินการหนึ่งคน และผู้ช่วยดำเนินการ (ผู้คอยจดบันทึก-สรุปผล)
อีกหนึ่งคนรวมสองคน
 2. มีผู้ร่วมสนทนากลุ่มละประมาณ 10-12 คน
 3. ผู้ดำเนินการควรจัดประเด็นการพูดคุยไว้เพื่อกันลื่นระหว่างการสนทนา
 4. ควรสร้างบรรยากาศก่อนการสนทนาให้เกิดความเป็นกันเองให้มากที่สุด
โดยอาจเริ่มการสนทนาอย่างไม่เป็นทางการไปก่อน
 5. ผู้ดำเนินการจะต้องจำชื่อผู้ร่วมสนทนาให้ได้ทุกคน
 6. เริ่มการสนทนาโดยพูดเรื่องที่ใกล้ตัวของผู้ร่วมสนทนา เช่น คุยเรื่องงาน
ในหน้าที่ ณ ปัจจุบัน
 7. พยายามให้ผู้ร่วมสนทนาทุกคนได้มีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นและได้ร่วมพูด
มากที่สุด และอย่างทั่วถึง
 8. ระยะเวลาการสนทนา ประมาณ 1 ชั่วโมงเศษ
 9. สถานที่สนทนาไม่ควรมีเสียงรบกวนมากนักอาจใช้ห้องนั่งเล่นหรือห้องรับแขก
 10. เวลาในการสนทนาควรเป็นเวลาผู้ร่วมสนทนาว่างจริง ๆ เพื่อทุกคนจะได้ร่วม
สนทนาจนจบ
 11. ผู้ช่วยสามารถช่วยซักถามหรือร่วมสนทนาด้วยได้โดยเฉพาะบางประเด็นที่
ผู้ดำเนินการอาจตกหล่นบ้าง
 12. หลังการสนทนาเสร็จในแต่ละกลุ่มแล้ว ผู้ดำเนินการและผู้ช่วยควรมาสรุปผล
สั้น ๆ และวิเคราะห์ร่วมกัน
- สรุปได้ว่า ขั้นตอนและการดำเนินการจัดสนทนากลุ่มนั้นจะต้องมีการเตรียมการและมีทีมงานที่ช่วยสนับสนุนให้การจัดสนทนากลุ่มบรรลุไปตามวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะผู้ดำเนินการสนทนาจะต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงงานต่อไป ผู้วิจัยได้นำการสนทนากลุ่มมาใช้ในกระบวนการตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

แนวคิดเกี่ยวกับการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ

ความหมายของการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ

มีนักวิชาการต่างประเทศให้ความหมายของการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญที่สอดคล้องกันไว้ดังนี้

Robinson (1998 ; อ้างถึงใน เมธี น้อมนิล, 2556) กล่าวว่า การสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญว่าเป็นการประเมินโดยคณะบุคคลที่ประเมินงานทางด้านศิลปะ โดยเน้นพื้นฐานจากการสรุปร่วมกันของคณะบุคคลที่เป็นผู้ประเมินเกี่ยวกับความรู้สึกต่อความงามของผลงานศิลปะ การตกแต่งร่วมกัน เพื่อตัดสินคุณค่าที่เน้นความสำคัญด้วยความรู้สึกยังรู้ที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ เป็นการรับรู้โดยสัญชาตญาณที่ไม่ได้คำนึงความมีรูปแบบที่เฉพาะเจาะจง ผู้ประเมินจะต้องเข้าใจในงานที่ตนเองจะต้องประเมินอย่างถี่ถ้วน บนพื้นฐานของหลักฐานเชิงประจักษ์ การเห็นคุณค่าในความประณีตทั้งในเทคนิคและรูปแบบการวิเคราะห์ วิธีการ และแนวทางปฏิบัติ ซึ่งในการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญจะมุ่งเน้นการกิจจากแหล่งที่มาของผลงานอย่างสมเหตุสมผลเป็นการประเมินซึ่งมีหลักฐานประกอบชัดเจนตามสภาพจริงและประเมินเชิงเน้นคุณลักษณะสำคัญ

Conrad และ Wilson (1985) กล่าวว่า การสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของการประเมิน ซึ่งถือว่ารูปแบบนี้เป็นวิธีการประเมินทางการศึกษา คือ การวิพากษ์วิจารณ์ทางการศึกษา โดยอาศัยผู้ทรงคุณวุฒิเป็นวิธีที่นิยมใช้มากทางอุดมศึกษาและมีความเชื่อถือได้ เพราะถือว่าการตัดสินโดยกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ในศาสตร์สาขานั้น ๆ หรือในวิชาชีพเป็นอย่างดีเป็นสิ่งที่ยอมรับได้

Eisner (1976) ได้กล่าวถึง การประเมินโดยการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญว่า ความสำคัญของการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญจะเกี่ยวข้องกับควมมีประสบการณ์ทางด้านศิลปะที่มีอยู่ในตัวของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นศักยภาพที่ฝังอยู่ในตัวผู้เชี่ยวชาญ ไม่ได้ระบุความเฉพาะเจาะจงในรูปแบบของการประเมินเฉพาะเน้น จิตสำนึกและการหยั่งรู้เป็นหลักในการประเมินประกอบด้วย เหตุผลเชิงวิทยาศาสตร์ที่เน้นส่วนประกอบของความรู้ความสามารถเฉพาะบุคคลเกี่ยวกับ “ความรู้และทักษะในการทางานศิลป์ การประเมินค่าและความเข้าใจในความหมายของผลงานศิลป์” การสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญจึงพิจารณาคุณภาพของผลงาน โดยพิจารณาผ่านจากทักษะและแบบฝึกการทำงานศิลป์ให้สอดคล้องกับการตัดสินคุณค่าโดยสติปัญญาของผู้เชี่ยวชาญ

กิตติพงษ์ เกียรติวิภาค (2560) กล่าวว่า การสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ เป็นการวิพากษ์โดยผู้เชี่ยวชาญนั้น บทบาทผู้วิจารณ์คล้ายคลึงกับนักวิจารณ์ภาพยนตร์ ศิลปะและหนังสือ เป็นตัวอย่างในการใช้ความรู้ ความชำนาญ ผู้เชี่ยวชาญที่เป็นผู้วิพากษ์วิจารณ์มีลักษณะเช่นเดียวกันกับนักวิจารณ์ศิลปะ คือ การนำเอาความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ ไปใช้ในการให้ข้อคิดเห็น

และข้อเสนอแนะ การประเมินโดยเน้นคุณลักษณะที่สำคัญที่มีความเกี่ยวข้องกับมนุษย์ การประเมินในวิธีนี้ต้องอาศัยความเชี่ยวชาญและการแสดงความคิดเห็นไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย-ไม่เห็นด้วยของสิ่งที่ประเมิน แต่จะต้องมีหลักการในการเสนอความคิดเห็นและคุณภาพของสิ่งที่ประเมิน ผู้เชี่ยวชาญต้องมีประสบการณ์ ความเข้าใจในหลักการวิเคราะห์ วิจัยอย่างมีเหตุผล ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ที่ได้สั่งสมมา ดังนั้นคุณภาพของการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญนี้จึงขึ้นอยู่กับคุณวุฒิและประสบการณ์ของผู้ประเมินโดยตรง การสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญนั้นตัวผู้ประเมินคือเครื่องมือ คือ ผู้วิเคราะห์ คือ ผู้ตัดสินใจ ทั้งหมดนี้เกิดขึ้นภายในจิตใจความคิดของผู้ประเมิน เปรียบเสมือนนักวิจารณ์ทางศิลปะ หรือนักชิมไวน์ ประสบการณ์และการฝึกฝนของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางนั้น ๆ คือ หนังสือรับรอง การประเมินเป็นสิ่งที่ขาดคุณภาพของการประเมิน การวิจารณ์ หรือการวิพากษ์ ถึงแม้จะมีความแตกต่างกันในแนวคิดของแต่ละบุคคล แต่ก็มีความคล้ายกันพอที่จะนับเป็นแนวการประเมินและตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญที่น่าเชื่อถือได้

เก็จกนก เอื้อวงศ์ (2562) กล่าวว่า การสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ เดิมเป็นวิธีการที่ใช้ในการวิพากษ์หรือชื่นชมงานศิลปะ หรืออาหาร เครื่องดื่ม โดยผู้รู้หรือผู้เชี่ยวชาญในด้านนั้น ๆ ต่อมา Eisner (1976) เป็นผู้นำมาประยุกต์ใช้ในการประเมินนำเสนอเป็น “Connoisseurship Model” โดยให้แนวคิดว่าการประเมินเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ผู้ที่จะประเมินตัดสินหรือชื่นชมกับคุณลักษณะหรือคุณภาพของเรื่องนั้น ๆ จำเป็นต้องเป็นผู้รู้หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่องนั้นอย่างแท้จริง ดังนั้นการสัมมนากลุ่มอิงผู้เชี่ยวชาญจึงเป็นการดำเนินการที่ต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญที่แท้จริงในสาขานั้น ๆ เพื่อที่จะประเมินปรากฏการณ์ หรือนวัตกรรมที่พัฒนาขึ้นว่ามีความเหมาะสมหรือมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด

จึงเห็นได้ว่า วิธีการสัมมนากลุ่มอิงผู้เชี่ยวชาญ มีความแตกต่างจากการสนทนากลุ่มในประเด็น ดังนี้ 1) การเลือกผู้ให้ข้อมูล สำหรับการสัมมนากลุ่มอิงผู้เชี่ยวชาญต้องเน้นที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับเรื่องนั้นโดยตรง ในขณะที่การสนทนากลุ่มเป็นกลุ่มทั่วไปที่มีความคิดเห็นหรือประสบการณ์ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะตอบคำถามการวิจัยได้ โดยเน้นให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นหรือประสบการณ์ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่จะตอบคำถามการวิจัยได้ โดยเน้นให้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติสำคัญ ๆ ที่คล้ายคลึงกัน (homogenous group) และ 2) การสัมมนากลุ่มอิงผู้เชี่ยวชาญเป็นการเน้นการพิจารณาตัดสินคุณค่า หรือการสรุปความเห็นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ในขณะที่การสนทนากลุ่มเป็นการให้ความเห็นและอภิปรายทั่วไป ไม่ต้องการการประเมินตัดสินหรือการสรุปลงความเห็น

สรุปได้ว่า การสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ เป็นการประเมินรูปแบบวิธีหนึ่ง โดยผ่านการประเมิน และตัดสินคุณค่าโดยผู้เชี่ยวชาญ ในการที่จะพิจารณาวิเคราะห์ในประเด็นที่น่าขึ้นมาให้

พิจารณาว่ามีความเหมาะสมความเป็นไปได้มากนักน้อยเพียงใด และสมควรที่จะเพิ่มเติมประเด็นอะไรบ้าง เพื่อให้ได้รูปแบบที่มีความสมบูรณ์ถูกต้อง

กระบวนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ

Eisner (1976) ได้เสนอกระบวนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ ไว้ดังนี้

1. การวิพากษ์วิจารณ์และช่วยอธิบายวัตถุประสงค์และกระบวนการที่เป็นจริงคุณภาพซึ่งสัมพันธ์กันระหว่างสาระกับรูปแบบของเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
2. การวิพากษ์วิจารณ์จะช่วยอธิบายวัตถุประสงค์และกระบวนการที่เป็นจริงคุณภาพซึ่งสัมพันธ์กันระหว่างส่วนประกอบย่อยกับองค์รวมเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
3. การวิพากษ์วิจารณ์เป็นเรื่องการสะท้อนจากการหยั่งรู้สู่การกำหนดวัตถุประสงค์หรือรูปแบบที่เป็นการออกแบบอย่างมีความสมบูรณ์และความซับซ้อน
4. การวิพากษ์วิจารณ์จะเปิดเผยธรรมชาติของประสบการณ์ที่ลึกซึ้ง โดยไม่มีรูปแบบรับรู้รู้สึกได้ง่ายและการสะท้อนกลับของการวิพากษ์ ทั้งส่วนที่เป็นกระบวนการและผลผลิตของการปฏิบัติงาน
5. การวิพากษ์วิจารณ์จะเปิดเผยโดยยึดหลักการพื้นฐานด้วยการแปลความและตัดสินกระบวนการและวัตถุประสงค์ ซึ่งจะอาศัยผลลัพธ์จากการสรุปความเกี่ยวข้องกับประสบการณ์โดยรวมของความมนุษยธรรม
6. การวิพากษ์วิจารณ์ใช้การสังเคราะห์ความรู้ที่ได้จากกระบวนการทางวิจัยที่แตกต่างกันของทฤษฎีการเรียนรู้

สรุปได้ว่า การสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญมีกระบวนการ ได้แก่ การนำประเด็นขึ้นมาให้พิจารณาเพื่อให้ข้อสรุป ประสิทธิภาพ และความเหมาะสมของสิ่งที่ประเมิน และผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมินผล โดยให้ความเชื่อถือในประสบการณ์ ความคิดวิจารณ์ญาณ และความเที่ยงธรรมของผู้ทรงคุณวุฒิในการเป็นผู้ให้ข้อมูล ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้การสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

สุวิทย์ มุกดาภิรมย์ (2552) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องรูปแบบการบริหารจัดการเขตพื้นที่การศึกษาตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเขตพื้นที่การศึกษาตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ผลจากการวิจัยพบว่า

การบริหารจัดการเขตพื้นที่การศึกษาตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีองค์ประกอบของรูปแบบ จำนวน 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ของเขตพื้นที่การศึกษา 2) การจัดแบ่งงานและความเชี่ยวชาญเฉพาะอย่าง 3) การบังคับบัญชา 4) อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ 5) การปฏิบัติงานตามกฎหมาย ระเบียบ การรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ 6) การมีส่วนร่วมและแรงจูงใจ 7) ระบบที่มีการประสานสัมพันธ์ต่อกัน และ 8) ระบบที่มีการเปลี่ยนแปลง และพบว่ารูปแบบการบริหารจัดการเขตพื้นที่การศึกษาตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มีความเหมาะสม และเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติทุกองค์ประกอบ

ไพศาล จันทรงษ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบบริการตามรูปแบบและศักยภาพการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรในอำเภอ กรมการปกครอง เพื่อศึกษาองค์ประกอบ และเสนอแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรในสังกัดอำเภอ กรมการปกครอง ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญ จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านกระบวนการ และสภาพแวดล้อมการให้บริการ องค์ประกอบด้านผู้ให้บริการ องค์ประกอบด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ องค์ประกอบด้านการดำเนินงานและการประเมินเจ้าหน้าที่บริการ และองค์ประกอบด้านสถานที่บริการ องค์ประกอบของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนและบัตร และฝ่ายอำนวยความสะดวก ตามความคิดเห็นของประชาชนผู้มาใช้บริการ พบว่า มีองค์ประกอบที่สำคัญ จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านกระบวนการ และการประเมินการให้บริการ องค์ประกอบด้านผู้ให้บริการ องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมในการอำนวยความสะดวก องค์ประกอบด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ และองค์ประกอบด้านสถานที่บริการ

สมหมาย เทียนสมใจ (2558) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบองค์ประกอบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ประกอบด้วย ภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง การวางแผนกลยุทธ์ องค์การแห่งการเรียนรู้ วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ และสนับสนุนการมีส่วนร่วม ส่วนรูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีความเหมาะสม ถูกต้อง เป็นไปได้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และสอดคล้องกับกรอบแนวคิด ทฤษฎีของการวิจัย

เสรี วรพงษ์ (2558) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาเพื่อค้นหาแนวทางที่ดีและมีประสิทธิภาพด้านการบริการให้กับประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม ด้านขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ 2) เพื่อศึกษาแนวทางการบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม และ 3) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการด้านการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม แนวทางในการบริการสู่ความเป็นเลิศ พบว่า การพัฒนาแนวทางสู่การบริการที่เป็นเลิศ ผลการวิจัยพบว่า การที่ทำให้ไปสู่การบริการที่เป็นเลิศจะมีองค์ประกอบหลักอยู่สามประการ ได้แก่ 1) บุคลากร ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาด้านจิตสำนึก ความรู้ ทักษะการมีส่วนร่วม และความสามารถในการประเมินผลตนเองด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ 2) สภาพแวดล้อม และ 3) กระบวนการทำงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งจะมีประเด็นแยกย่อยออกแต่ละประเด็น ประเด็นสุดท้ายจะพบว่า อุปสรรคและข้อเสนอแนะนั้นจะเป็นไปในส่วนของ การจัดการในด้านการบริหารภายในองค์กร ซึ่งจะได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ หรือ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และประชาชนต้องการให้หน่วยงานการให้บริการประชาชนปฏิบัติงานอย่างมีใจบริการกับประชาชนทุกคน

พจนีย์ สุวรรณโพธิ์ (2560) ได้วิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร จากตัวแปรทั้งสิ้น 30 ตัวแปร สามารถจัดองค์ประกอบออกมาได้ทั้งสิ้น 5 องค์ประกอบ ด้านการจัดการสัญญาและการให้บริการลูกค้าที่น่าเชื่อถือ องค์ประกอบด้านกระบวนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และได้มาตรฐาน องค์ประกอบด้านบุคลากร มีความน่าเชื่อถือ องค์ประกอบด้านมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานบัญชี และองค์ประกอบด้านประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า

มนทกานต์ ฉิมเกิด (2560) ได้การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการและแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ นิสิตหลักสูตรการศึกษาด้านจิต (หลักสูตร 5 ปี) ปีการศึกษา 2557 คณะศึกษาศาสตร์ เลือกตัวอย่าง จำนวน

255 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test และ One-Way ANOVA ผลจากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงและกำลังศึกษาสาขาวิชาการประถมศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความไว้วางใจ ด้านความเอาใจใส่ ด้านการตอบสนองทันที และด้านรูปแบบการให้บริการ ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ สาขาวิชา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2561) ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการบริการที่เป็นเลิศของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ และค้นหารูปแบบการบริการที่เป็นเลิศของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย ปี พ.ศ. 2560 โดยใช้เทคนิค Ethnographic Delphi Future Research ผลการวิจัยพบว่า เรื่อง รูปแบบการบริการที่เป็นเลิศของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทยปี พ.ศ. 2560 ประกอบด้วย 4 หมวด ดังนี้ 1. การบริการของแพทย์และนางพยาบาล ประกอบด้วย 4 ด้านย่อย ได้แก่ 1) การจัดการทั่วไป 2) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ 3) การจัดการความรู้ และ 4) การจัดการงบประมาณ 2. การบริการวินิจฉัยโรค ประกอบด้วย 2 ด้านย่อย ได้แก่ 1) รูปแบบการบริการวินิจฉัยโรค และ 2) คุณภาพการบริการและการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 3. การบริการของพนักงานต้อนรับ ประกอบด้วย 2 ด้านย่อย ได้แก่ 1) สมรรถนะทั่วไป และ 2) สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งผู้นำพนักงานต้อนรับและผู้ปฏิบัติงานต้อนรับ 4. การบริการของพนักงานรับชำระเงิน ประกอบด้วย 2 ด้านย่อย ได้แก่ 1) สมรรถนะทั่วไป และ 2) สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งผู้นำพนักงานรับชำระเงินและผู้ปฏิบัติงานชำระเงิน

ณภัทร จันทะกล (2561) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศ กับการสำเร็จทางการตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษากลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศของธุรกิจสปาในประเทศไทย 2) ศึกษาความสำเร็จทางการตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทย และ 3) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศ กับการสำเร็จทางการตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายการตลาดของธุรกิจสปาในประเทศไทย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ธุรกิจสปาที่มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีกลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับ มากที่สุด ทุกด้าน 2) ธุรกิจสปาที่มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีความสำเร็จทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน 3) กลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศ ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับ

ลูกค้า ด้านการส่งมอบบริการ ด้านการพัฒนา ผลิตภัณฑ์ และด้านการพัฒนาเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จทางการตลาดโดยรวม โดยสรุปกลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จทางการตลาด ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า ด้านการส่งมอบบริการ ด้านการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และด้านการพัฒนาเทคโนโลยี ส่วนด้านการสื่อสาร การตลาดไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จทางการตลาดโดยรวม ดังนั้น ธุรกิจสปาควรมีการส่งเสริมกลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศในด้านของการสื่อสารการตลาด เพื่อจะช่วยให้เรื่องของการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยให้ธุรกิจ ประสบความสำเร็จทางการตลาดต่อไป

สุลลิก วิละบุตร (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการ ด้านงานทะเบียนนิสิตของแผนกอุตสาหกรรม และการค้าในแคว้นจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า การวิจัยในระยะที่ 1 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิสิตของแผนกอุตสาหกรรม ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ และความพึงพอใจ การวิจัยในระยะที่ 2 การสร้างกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิสิตของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแคว้นจำปาสัก มาเป็นรูปแบบการฝึกอบรม ลักษณะการพัฒนา 9 กิจกรรม ประกอบด้วย 1) การประเมินการให้บริการ 2) การวัดการให้บริการ 3) การวิเคราะห์งาน 4) การทำงานร่วมกัน 5) การสืบเสาะหาความรู้เป็นกลุ่ม 6) การแสดงบทบาทสมมติ 7) ซ้อมบำรุงคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเบื้องต้น 8) ความคาดหวังที่ผู้รับบริการต้องการจากเรา และ 9) การเรียนรู้การพัฒนาบุคลากร การวิจัยระยะที่ 3 ผลการทดลองใช้และประเมินกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิสิตของแผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแคว้นจำปาสัก โดยประเมินในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร ความรู้ การสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจ พบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ก่อนและหลังใช้กลยุทธ์การพัฒนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกลุ่มทดลอง หลังการทดลองดีกว่าก่อนการทดลอง

ชยากร สารรัตน์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบ 1) องค์ประกอบการบริหารสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา 2) ผลการยืนยันองค์ประกอบการบริหารสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบการบริหารสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา จำนวน 7 องค์ประกอบ 72 ตัวแปรค่าน้ำหนักปัจจัย อยู่ระหว่าง 0.500-0.739 ค่าความแปรปรวนของตัวแปร มากกว่า 1.00 สามารถอธิบายค่าแปรปรวนของตัวแปรทั้งหมดได้เท่ากับร้อยละได้ทั้งหมด 77.172 น้ำหนักขององค์ประกอบที่ได้จากการเรียงลำดับมากไปหาน้อย คือ 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2) พัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง 3) วัฒนธรรมองค์กร 4) การบริหารอย่างมีคุณภาพ 5) มุ่งเน้น

ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6) การบริหารแบบมีส่วนร่วม และ 7) การจัดโครงสร้างองค์กร 2) ผลยืนยันองค์ประกอบการบริหารสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พบว่าองค์ประกอบการบริหารสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 7 องค์ประกอบ คือ 1) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง 2) พัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างต่อเนื่อง 3) วัฒนธรรมองค์กร 4) การบริหารอย่างมีคุณภาพ 5) มุ่งเน้นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6) การบริหารแบบมีส่วนร่วม 7) การจัดโครงสร้างองค์กร จำนวน 72 ตัวแปร มีความถูกต้องเหมาะสม เป็นไปได้ และเป็นประโยชน์

นัฐทิธร จักรแก้ว (2564) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการเป็นเลิศสำนักงาน ทนายความ จังหวัดสมุทรปราการ การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ความคิดเห็นของประชาชนในการบริการ สำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ 2) เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการบริการสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ และ 3) เพื่อศึกษารูปแบบการบริการสำนักงานทนายความจังหวัด สมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า 1) การพัฒนารูปแบบการบริการเป็นเลิศสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิเคราะห์ความเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการบริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงมา คือ ด้านบริการเป็นเลิศ และด้านการสร้างความสัมพันธ์ 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการบริการสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ด้าน เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ถิ่นที่อยู่อาศัย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนการบริการของ สำนักงานทนายความ ทั้ง 6 อำเภอ และไม่ระบุอำเภอ มีความต่างกัน 3) รูปแบบการบริการสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศในทางบวก ($\beta = .614$, Sig < .01) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวก ($R = .641$) 523 ได้ค่า ($R^2 = .377$) ร้อยละ 37.7 คุณภาพการบริการส่งผลต่อการสร้างความสัมพันธ์ในทางบวก ($\beta = .370$, Sig < .01) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวก ($R = .307$) ได้ค่า ($R^2 = .137$) ร้อยละ 13.7 การสร้างความสัมพันธ์ส่งผลต่อการบริการที่เป็นเลิศในทางบวก ($\beta = .553$, Sig < .01) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเชิงบวก ($R = .553$) ได้ค่า ($R^2 = .306$) ร้อยละ 30.6

สุนิสา ยาไทย (2565) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการ การศึกษาหลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ตามแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยใช้กรอบแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศ ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สภาพที่พึงประสงค์ของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ในภาพรวมอยู่ ในระดับมากที่สุด และความต้องการจำเป็น

ของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวม พบว่า ประเด็นที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ การปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย และความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง (PNI Modified = 0.30) รองลงมา คือ การแสวงหาความท้าทายใหม่ ๆ (PNI Modified = 0.27) ความมุ่งมั่นสร้างความเป็นเลิศในระดับมหาวิทยาลัย (PNI Modified = 0.23) และการมุ่งมั่นพัฒนาผลการปฏิบัติงาน (PNI Modified = 0.22) มีค่าความต้องการจำเป็นน้อยที่สุด ตามลำดับ

ศวพร ชุมทอง (2565) ได้วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาบริบทการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน 2) เพื่อเปรียบเทียบบริบทการให้บริการที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนา การบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน สำนักทะเบียนอำเภอบ้านนาสาร จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test ความแปรปรวนทางเดียว และการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก 7 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) บริบทการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบบริบทการให้บริการที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ภาพรวมไม่แตกต่างกัน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ ภาพรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ได้แก่ จัดหาเทคโนโลยี วัสดุ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์ ให้มีความทันสมัย องค์กรควรมีการวิเคราะห์ความต้องการกำลังคนของหน่วยงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานเสนอความต้องการกำลังคนให้ผู้บริหารที่มีอำนาจพิจารณา และมีการเพิ่มศักยภาพทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากร

อนันต์ แพงจันทร์ และคณะ (2564) ได้วิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการ

จำเป็นของผู้มาใช้บริการต่อคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ นิสิตคณะสาธารณสุขศาสตร์ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 317 คน ที่ได้มาจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นและดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับการสำรวจความต้องการจำเป็นของคุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบาย แผนและคลังคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการประเมินความต้องการจำเป็นด้วยการเรียงลำดับคะแนนด้วยวิธี Modified Priority Needs Index (PNIModified) ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคาดหวังคุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($X = 4.23$, $S.D. = 0.03$) 2) ระดับการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($X = 4.07$, $S.D. = 0.03$) และ 3) เมื่อนำค่าเฉลี่ยความคาดหวัง และค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพ การบริการมาจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ได้ดังนี้ ด้านระบบการดำเนินการเป็นลำดับที่ 1 โดยมีค่าต้องการจำเป็น (PNIModified = 0.050) รองลงมา คือ ความต้องการคุณภาพการบริการด้านประสิทธิภาพการดำเนินงานมีค่าต้องการจำเป็น (PNIModified = 0.048) ด้านผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่ให้บริการ (PNIModified = 0.036) ด้านผลงานของการดำเนินงาน (PNIModified = 0.032) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านผลงานของการดำเนินงาน (PNIModified = 0.029)

งานวิจัยต่างประเทศ

Khan และ Matlay (2009) ได้วิจัยเรื่อง การนำบริการที่เป็นเลิศมาใช้ในการศึกษาระดับอุดมศึกษา วัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้การวิเคราะห์เชิงวิพากษ์เกี่ยวกับความสำคัญของการบริการที่เป็นเลิศในการศึกษาระดับอุดมศึกษา งานวิจัยที่ใช้บทความนี้ใช้วิธีการทางปรากฏการณ์วิทยา วิธีนี้ได้รับเลือกให้มุ่งเน้นที่การรับรู้และประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ทั้งแบบมีโครงสร้างและกึ่งโครงสร้าง ได้ดำเนินการเพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเป็นเลิศในการบริการจุดเน้นของการศึกษาวิจัย คือ การบรรลุและนำความเป็นเลิศด้านบริการไปใช้ในการศึกษาระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยได้รับการวิเคราะห์และผลลัพธ์มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและหลักการของการบริการที่เป็นเลิศ ผลการวิจัยพบว่า ผลลัพธ์เบื้องต้นชี้ให้เห็นว่าการใช้ความเป็นเลิศด้านบริการสร้างความเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างพนักงานและกลยุทธ์การแข่งขันที่ประสบความสำเร็จ เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดเฉพาะกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องนำความเป็นเลิศด้านการบริการมาใช้ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก วัฒนธรรมสถาบันที่แข็งแกร่งซึ่งให้คุณค่ากับลูกค้าภายในสามารถช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจ ความภาคภูมิใจ ประสิทธิภาพการทำงานสูง นวัตกรรมและความได้เปรียบทางการแข่งขันที่โดดเด่นของสถาบัน

Markovic (2010) ได้วิจัยเรื่อง การวัดคุณภาพการให้บริการที่รับรู้โดยใช้กรณีศึกษาของ อุตสาหกรรมโรงแรมในโครเอเชีย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) การรับรู้คุณภาพการให้บริการของ โรงแรมต่าง ๆ ในโครเอเชีย 2) การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยประเมินคุณภาพการให้บริการ การรับรู้จากมุมมองของนักท่องเที่ยวในประเทศและต่างประเทศ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ โรงแรมในโครเอเชีย 15 โรงแรม ผลการศึกษาพบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการค่อนข้างสูง ในด้านความน่าเชื่อถือความเห็นอกเห็นใจและความสามารถของพนักงาน โดยการเข้าถึง และลักษณะทางกายภาพ เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการอธิบายความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการของลูกค้า สามารถนำไปใช้เป็นคู่มือสำหรับผู้จัดการโรงแรมในการปรับปรุงคุณลักษณะที่สำคัญ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการต่อไป

Evo Sampetua Hariandja (2016) ได้วิจัยเรื่อง การบริการที่เป็นเลิศผ่านการตลาดแบบไดนามิก การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างกรอบอธิบายการตลาดแบบไดนามิก สามารถมีอิทธิพลต่อความเป็นเลิศในการบริการได้อย่างไร วิธีในการศึกษานี้ใช้วิธีเชิงคุณภาพเป็นรายกรณีศึกษา ในโรงแรม 5 แห่ง และสำรวจผ่านการสัมภาษณ์กับระดับผู้จัดการทั่วไปและผู้อำนวยการในการศึกษานี้ การตรวจจับตลาด การเรียนรู้ตลาด การกำหนดเป้าหมายตลาดหรือการวางตำแหน่งถูกจัดประเภทเป็นความสามารถทางการตลาดแบบไดนามิก (DMC) ผลการวิจัยในโรงแรมห้าแห่งตั้งแต่ระดับ 4 ดาวถึง 5 ดาว และเปิดดำเนินการในเมืองใหญ่ เช่น บันดุง จาการ์ตา ลอมบอก ยอกยาคาร์ตา และบัลลี ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ว่า ความสามารถทางการตลาดแบบไดนามิกมีบทบาทในบรรลุความเป็นเลิศด้านการบริการ

Thaichon, Lobo และ Mitsis (2014) ได้วิจัยเรื่อง บรรลุความภักดีของลูกค้า ด้วยบริการที่เป็นเลิศในอุตสาหกรรมอินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบข้อมูลก่อนหน้าเกี่ยวกับความภักดีทางทัศนคติและพฤติกรรมของลูกค้าของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) นอกจากนี้ การศึกษานี้พยายามที่จะระบุความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการบริการโดยรวมและการประเมิน การรับรู้และอารมณ์ของลูกค้า การประเมินมิติคุณภาพบริการยังรวมอยู่ด้วย เพื่อเติมเต็มช่องว่างของการวิจัยเกี่ยวกับการสร้างแบบจำลองคุณภาพบริการในบริการไฮเทค ผลการวิจัยพบว่า โครงสร้างภายนอกของโมเดลแนวคิดประกอบด้วยปัจจัยที่มีอิทธิพล เช่น คุณภาพของเครือข่าย การบริการลูกค้า การสนับสนุนข้อมูล และความปลอดภัย ซึ่งประกอบกันเป็นการรับรู้ถึงคุณภาพบริการโดยรวม โครงสร้างภายในประกอบด้วยตัวกำหนดการรับรู้และอารมณ์ เช่น ความไว้วางใจของลูกค้า ความพึงพอใจ ความมุ่งมั่น คุณค่า และผลลัพธ์-ความภักดีทางทัศนคติและความภักดีทางพฤติกรรม การศึกษาเสนอว่า การปรับปรุงคุณภาพการบริการทำให้บริษัทสามารถมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ความไว้วางใจ ความมุ่งมั่นและคุณค่าของลูกค้า และความภักดีในท้ายที่สุด ซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จของ ISP และความยั่งยืนในระยะยาวยิ่งไปกว่านั้น การนำผลการศึกษานี้ไปใช้ ISP

สามารถวางกลยุทธ์ในการทำให้ลูกค้าเป็นศูนย์กลางมากขึ้นในการดำเนินงานในแต่ละวัน ซึ่งจะสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้กับบริษัทต่าง ๆ

Abdul Jabbar Jawwadurrohman (2016) ได้วิจัยเรื่อง การบริการที่เป็นเลิศของผู้ช่วยในการขายให้กับลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดขายใน PT ASTRA INTERNATIONAL TOYOTA AUTO 2000 สาขาสุกฤ-มาลัง พบว่า ความเป็นเลิศด้านการบริการเป็นค่านึงที่พัฒนาขึ้นในศาสตร์การจัดการตลาด ในปัจจุบันบริการที่เป็นเลิศสามารถสร้างความภักดีของลูกค้าได้ ดังนั้นคาดหวังยอดขายของบริษัทจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความประทับใจของลูกค้า ผู้แทนจำหน่ายโตโยต้าพึ่งพาบุคลากรแถวหน้า หนึ่งในนั้นคือ Sales Assistant (SAS) ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า มีบริการอัตราผันแปร 6 รายการ (ความเป็นเลิศด้านการบริการ) แก่ลูกค้าที่ดำเนินการพร้อมกันโดย SAS เช่นกัน ตัวแปรของความเป็นเลิศในการบริการ ได้แก่ (1) ความสามารถ (2) ทักษะ (3) รูปลักษณ์ภายนอก (4) ความเอาใจใส่ (5) การกระทำและ (6) ความรับผิดชอบ ตัวแปรความเป็นเลิศด้านการบริการเป็นที่เข้าใจ เชื่อใจ และดำเนินการโดย SAS เพื่อเพิ่มยอดขายใน AUTO 2000 สาขาสุกฤ-มาลัง ตัวแปรความเป็นเลิศด้านการบริการยังเป็นข้อกังวลอย่างเต็มที่และเป็นเรื่องของการประเมินสำหรับผู้จัดการสาขาหรือหัวหน้างาน ดังนั้นจึงกลายเป็นหนึ่งในเอกสารสำคัญในการฝึกอบรมที่ดำเนินการโดยบริษัทจาก 6 ตัวแปร ที่เป็นเลิศของบริการ SAS ที่มอบให้กับลูกค้า นั้นมีลำดับความสำคัญที่แตกต่างกันสำหรับ SAS ของ AUTO 2000 สาขาสุกฤ-มาลัง ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ของ SAS ทักษะเป็นตัวแปรหลักที่จัดลำดับความสำคัญเพื่อแสดงต่อลูกค้า และสิ่งนี้ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและหัวหน้าสาขาใน AUTO 2000 สาขาสุกฤ-มาลัง

Browning (2018) ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการด้วยแนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า ความเป็นเลิศด้านการบริการได้กลายเป็นแหล่งที่มาที่สำคัญของความได้เปรียบในการแข่งขันสำหรับองค์กร บทความนี้มุ่งเน้นไปที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานแนวหน้ากับลูกค้า และบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ในการรักษาพฤติกรรมที่เน้นการบริการ นอกจากนี้ยังมีการสำรวจธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่าง HRM และพฤติกรรมบริการ โดยเน้นที่ตัวแปรแทรกแซงสามตัว ได้แก่ ความมุ่งมั่นในการบริการลูกค้า ความสามารถในการทำงาน และการระบุงค์กร นัยของความสัมพันธ์นี้สำหรับผู้จัดการธุรกิจได้รับการเน้นย้ำและแนะนำว่าเพื่อให้บรรลุความเป็นเลิศด้านการบริการ ผู้จัดการจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ภายในกับพนักงานมากพอ ๆ กับความสัมพันธ์ภายนอกกับลูกค้า-เชื่อมโยง มีการกล่าวถึงแนวทางสำหรับการวิจัยเพิ่มเติมในการกำหนดแนวปฏิบัติ HRM ใหม่ และการกำหนดลักษณะของความเชื่อมโยงระหว่าง HRM และพฤติกรรมเชิงบริการ

Tanti Widia Nurdiani และ Mahrus Alie (2022) ได้วิจัยเรื่อง สร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของลูกค้า การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบแง่มุมที่

จำเป็นต้องสร้างขึ้นในการบริการทางวัฒนธรรมที่เหนือกว่าลูกค้า ทฤษฎีที่ใช้เป็นแบบเน้นลูกค้า เป็นหลักสำคัญ การจัดการพนักงาน และการรักษาลูกค้า ในการวิจัยนี้เป็นการใช้วิธีวิเคราะห์เชิงพรรณนาในการรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และตีความผล ผลการวิจัยพบว่า มิติด้านคุณภาพบริการ มีความสำคัญในสร้างวิสัยทัศน์แห่งคุณภาพการบริการโดยรวม ความไว้วางใจของลูกค้าส่งผลต่อการซื้อซ้ำ และการส่งเสริมปากต่อปาก ในการแนะนำให้ผู้อื่น ยิ่งทำให้เกิดความไว้วางใจของลูกค้าที่มีต่อบริษัท

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่เป็นเลิศ ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวคิดในการศึกษา และพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) โดยแบ่งวิธีการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

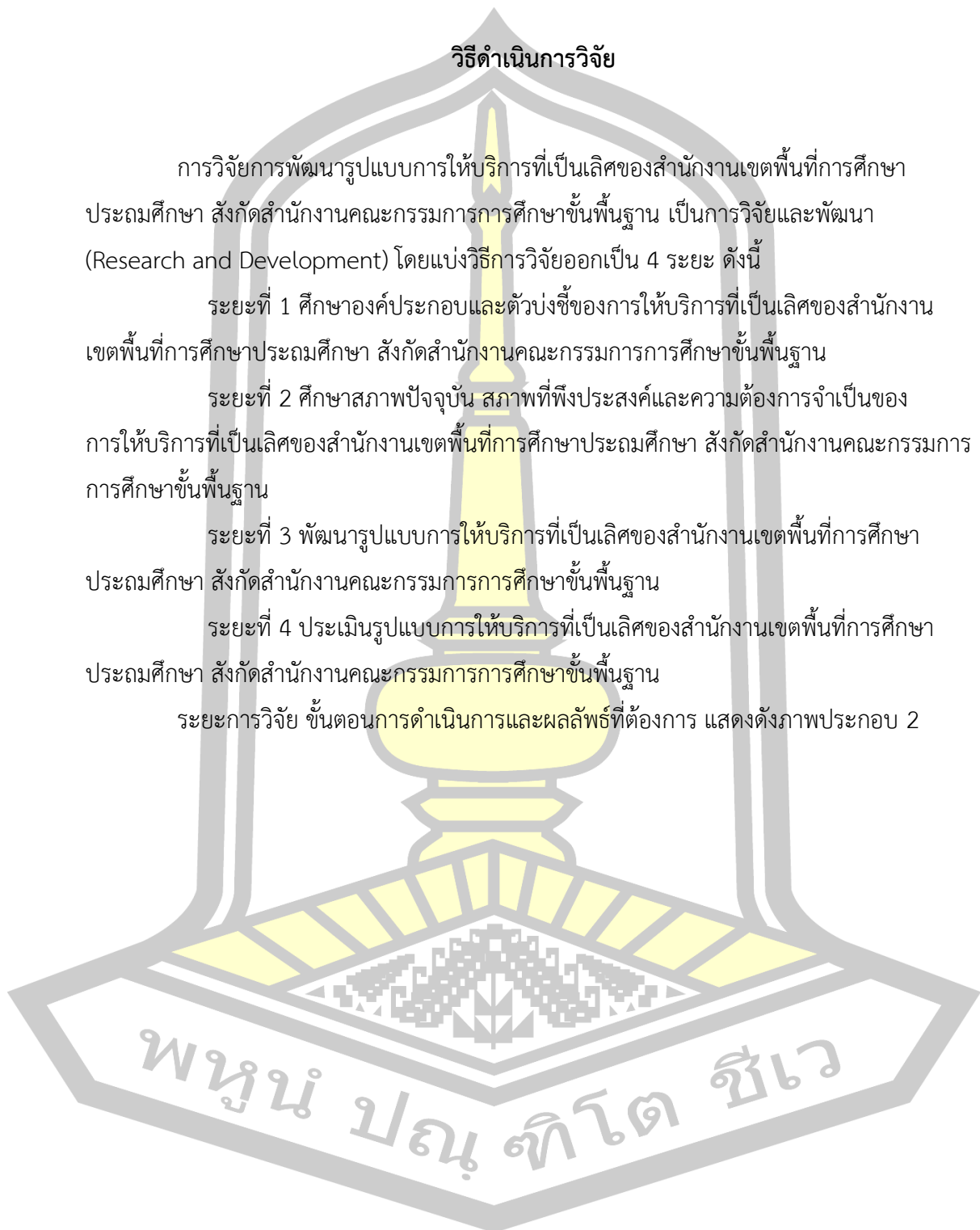
ระยะที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

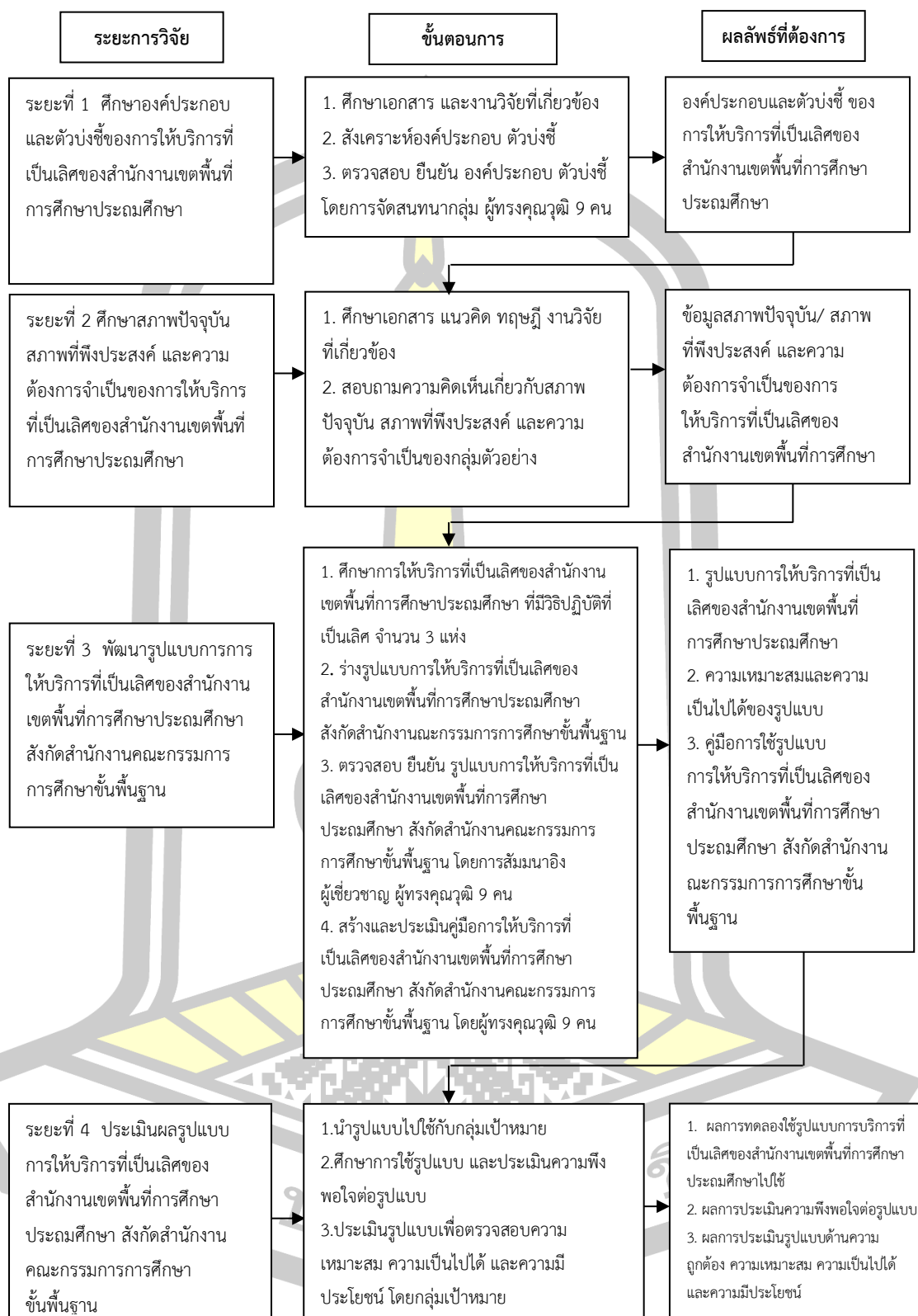
ระยะที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ระยะที่ 3 พัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ระยะที่ 4 ประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ระยะการวิจัย ขั้นตอนการดำเนินการและผลลัพธ์ที่ต้องการ แสดงดังภาพประกอบ 2





ภาพประกอบ 2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ระยะที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาเอกสาร สรุป วิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบ ยืนยัน และประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection)

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการตรวจสอบยืนยันองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน โดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดคุณสมบัติของผู้ทรงคุณวุฒิ ดังนี้

2.1 คณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หรือเอกชน สำเร็จการศึกษาระดับดุขุฎีบัณฑิต และสอนในสาขาการบริหารการศึกษาหรือสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง มีผลงานทางวิชาการหรืองานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา จำนวน 3 คน

2.2 ผู้บริหารการศึกษา ที่สำเร็จการศึกษาระดับดุขุฎีบัณฑิตด้านการบริหารการศึกษาหรือสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือมีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษขึ้นไป และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 3 คน

2.3 ผู้บริหารสถานศึกษา ที่สำเร็จการศึกษาระดับมหาบัณฑิตด้านการบริหารการศึกษาหรือสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือมีชำนาญการพิเศษขึ้นไป และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 3 คน

ผู้วิจัยได้เลือกผู้ทรงคุณวุฒิตามคุณสมบัติแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่ระบุไว้ในเบื้องต้น ดังนี้

1. รองศาสตราจารย์ ดร.พชรวิทย์ จันท์ศิริสร คณบดี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทินกร ชอัมพงษ์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและบุคลากรทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

3. ดร.ไกรวิชญ์ ดีเฒ่า ผู้ช่วยคณบดีศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

4. ดร.ณัฏฐานุช สุดชาติ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครนายก

5. ดร.ศุภวิชญ์ ดิษฐเจริญ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1

6. ดร.ไพโรจน์ อักษรเสื่อ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา อุทัยธานี เขต 1

7. ดร.ธัญญลักษณ์ เวชกามา ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดท่าเรือ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4

8. ดร.พีระภา บุญเพลิง ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดสันตะธาราม สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา นครนายก

9. ดร.ณัฐมนต์ พงษ์พิชญปัญญา ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดยางงาม (ประชาพัฒนา) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ประเภทและลักษณะของเครื่องมือ

3.1.1 แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม

3.1.2 แบบประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการ ที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน

3.2 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

3.2.1 แบบบันทึกการสนทนากลุ่ม

3.2.1.1 ศึกษาหลักการ แนวคิดการสนทนากลุ่มและวิธีการสร้างแบบบันทึก การสนทนากลุ่ม

3.2.1.2 สร้างแบบบันทึกสนทนากลุ่ม การศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน

3.2.1.3 นำเครื่องมือนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบ ความถูกต้อง ความครอบคลุม ให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.1.4 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การใช้ภาษา ความเหมาะสม และความสอดคล้องของข้อคำถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งกำหนดค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ประกอบด้วย

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ จุลสุวรรณ รองคณบดี ภาควิชาบริหาร การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัฒนา หอมบุปผา รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
3. ดร.วิทยา นนทมา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษามหาสารคาม เขต 2
4. ดร.พันธวิทย์ เลี้ยงชีพชอบ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 1
5. ดร.บุญรักษา ราสีศึกษานิเทศก์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอุทัยธานี เขต 1

3.2.1.5 ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดพิมพ์แบบบันทึก การสนทนากลุ่มฉบับสมบูรณ์

3.2.2 แบบประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการ ที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน

3.2.2.1 ศึกษาหลักการวิธีการสร้างแบบประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบ และตัวบ่งชี้

3.2.1.2 สร้างแบบประเมินความเหมาะสมองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการ ที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน

3.2.1.3 นำเครื่องมือนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบ ความถูกต้อง ความครอบคลุม ให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.1.4 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน (ชุดเดิม) เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การใช้ภาษา ความเหมาะสม และ ความสอดคล้องของข้อคำถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งกำหนดค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

3.2.1.5 ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดพิมพ์แบบประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ฉบับสมบูรณ์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อขอเชิญ และประสาน วัน เวลา ในการดำเนินการ

4.2 ผู้วิจัยขอหนังสือจากทางคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเชิญผู้ทรงคุณวุฒิในการขอความอนุเคราะห์เข้าร่วมสนทนากลุ่ม

4.3 ผู้วิจัยดำเนินการสนทนากลุ่ม ตามวัน และเวลาที่กำหนด

4.4 ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสนทนากลุ่มมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

5. การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การสนทนากลุ่ม

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม โดยใช้การพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

5.2 การประเมินความเหมาะสมของความเหมาะสมองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

5.2.1 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบประเมิน

5.2.2 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลของแบบประเมิน ใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเทียบเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า มีความเหมาะสม ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า มีความเหมาะสม ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า มีความเหมาะสม ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า มีความเหมาะสม ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า มีความเหมาะสม ระดับน้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of item Objective congruence)

6.2 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระยะที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

- 1.1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- 1.2 นำผลการศึกษาค้นคว้า และตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มากำหนดเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม นำไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ
- 1.3 เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
- 1.4 วิเคราะห์สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

- 2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 183 แห่ง
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเป็นหน่วยสุ่ม ได้มาโดยเทียบสัดส่วนของขนาดกลุ่มตัวอย่าง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ได้กลุ่มตัวอย่าง 124 แห่ง
- ผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 2 คน ครู จำนวน 2 คน และบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 1 คน รวมผู้ให้ข้อมูลจากแต่ละสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 5 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น 620 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

ตาราง 9 จำนวนประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูล จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกตามภูมิภาค

ลำดับ ที่	ภูมิภาค	จำนวนสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา		จำนวนผู้ให้ข้อมูล			
		ประชากร	กลุ่ม ตัวอย่าง	ผู้บริหาร	ครู	บุคลากร สพป.	รวม
1	ภาคเหนือ	25	17	34	34	17	85
2	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	61	42	84	84	42	210
3	ภาคตะวันตก	12	8	24	24	12	60
4	ภาคตะวันออก	14	9	18	18	9	45
5	ภาคกลาง	41	28	56	56	28	140
6	ภาคใต้	30	20	40	40	20	200
	รวม	183	124	248	248	124	620

จากตาราง 9 แสดงจำนวนผู้ให้ข้อมูลแยกตามภูมิภาค และผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้บริหาร ครู และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งสิ้น 620 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประเภทและลักษณะของเครื่องมือ

การวิจัยในระยะนี้ ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 1 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 1 ฉบับ แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ ความต้องการจำเป็น โดยใช้องค์ประกอบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และได้กำหนดน้ำหนักคะแนนตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) คือ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535)

5 หมายถึง สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์ฯ อยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์ฯ อยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์ฯ อยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์ฯ อยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง สภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์ฯ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นคำถามแบบ

ปลายเปิด (open ended form)

3.2 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดำเนินการสร้างดังนี้

3.2.1 นำองค์ประกอบและตัวบ่งชี้มาเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถามสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3.2.2 สร้างแบบสอบถามโดยยึดความมุ่งหมายและนิยามศัพท์เป็นไปตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3.2.3 นำเครื่องมือเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุม ให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.4 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน (ชุดเดิม) เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การใช้ภาษา ความเหมาะสม และความสอดคล้องของข้อคำถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งกำหนดค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

3.2.5 ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3.2.6 ตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำเครื่องมือที่ได้ไปทดลองใช้กับผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง และไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 3 จำนวน 30 คน จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 12 คน ครู จำนวน 12 คน และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

จำนวน 6 คน แล้วนำผลการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach

3.2.7 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม และจัดพิมพ์ฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์พร้อมแบบสอบถามไปให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยนำส่งด้วยตนเอง และทางไปรษณีย์ ซึ่งการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน มี 4 วิธี ได้แก่ การรับคืนด้วยตัวเอง การส่งคืนทางไปรษณีย์ การส่งคืนทางโทรสารหรือส่งทาง e-mail และการตอบโดยกรอกข้อมูลทาง QR code

4.3 ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

5. การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

5.2 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลในตอนต้นที่ 1 ของแบบสอบถาม โดยการใช้การแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ

5.3 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลในตอนต้นที่ 2 ของแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเทียบเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า มีสภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์
ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า มีสภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์
ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า มีสภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์
ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า มีสภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์
ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า มีสภาพปัจจุบัน/สภาพที่พึงประสงค์
ระดับน้อยที่สุด

5.4 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 ของแบบสอบถามโดยใช้การพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

5.5 ผู้วิจัยวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น โดยนำข้อมูลจากการศึกษาสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ ในตอนที่ 1 มาหาค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (Priority Needs Index) เพื่อจัดลำดับความต้องการจำเป็น โดยการคำนวณ PNI modified แล้วนำมาจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลจากการประเมินความต้องการจำเป็นโดยอาศัยแบบการเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล (Modified priority needs index : PIN_{modified}) (Vongvanich, 2007)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of item Objective congruence) การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach

6.2 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการหาค่าดัชนีความต้องการจำเป็น (Priority Needs Index)

ระยะที่ 3 การพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยในระยนี้ 4 ขั้นตอน ได้แก่

1.1 การศึกษาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

1.2 การร่างรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1.3 การตรวจสอบ ยืนยันรูปแบบ โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

1.4 การสร้างและประเมินคู่มือการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

2.1 ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน คือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ต้นแบบที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการให้บริการ จำนวน 3 แห่ง โดยผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม และ

เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา แห่งละ 22 คน รวม 66 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ ในการคัดเลือกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้นแบบ ที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการให้บริการ คือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่มีผลการประเมินมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในมาตรฐานที่ 3 ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ อยู่ในระดับดีเยี่ยม ซึ่งได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ดังนี้

2.1.1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1

2.1.2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 1

2.1.3 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี เขต 1

2.2 ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีประสบการณ์ ด้านการบริหารการศึกษา การบริหารสถานศึกษา นักวิชาการ หรืออาจารย์ที่สอนใน สถาบันอุดมศึกษา ครู และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ รวม จำนวน 9 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 คณาจารย์ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ หรือเอกชน ที่สำเร็จการศึกษาระดับ ดุษฎีบัณฑิตและสอนในสาขาการบริหารการศึกษาหรือสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้อง มีผลงานทางวิชาการ หรืองานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา จำนวน 2 คน

กลุ่มที่ 2 ผู้บริหารการศึกษา ที่สำเร็จการศึกษาระดับดุษฎีบัณฑิตด้านการบริหาร การศึกษาหรือสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องหรือมีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษขึ้นไป และมีประสบการณ์ ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 3 คน

กลุ่มที่ 3 ผู้บริหารสถานศึกษา ที่สำเร็จการศึกษาระดับดุษฎีบัณฑิต ด้านการบริหาร การศึกษาหรือสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องหรือมีวิทยฐานะเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์การทำงาน ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 2 คน

กลุ่มที่ 4 ครู ที่สำเร็จการศึกษาระดับมหาบัณฑิตขึ้นไป หรือมีวิทยฐานะชำนาญการ พิเศษขึ้นไป และมีประสบการณ์การสอนไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 1 คน

กลุ่มที่ 5 บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ ที่สำเร็จการศึกษาระดับดุษฎีบัณฑิตขึ้นไป หรือมีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษขึ้นไป และมีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 1 คน

ผู้วิจัยได้เลือกผู้ทรงคุณวุฒิตามคุณสมบัติแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ที่ระบุไว้ในเบื้องต้น ดังนี้

1. ศาสตราจารย์ ดร.กนกอร สมปราชญ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น

2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต ทรัพย์รวงทอง คณบดี คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
3. ดร.สุชาติ กลัดสุข ข้าราชการบำนาญ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
4. ดร.เอกวัฒน์ ล้อสุนิรันดร์ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1
5. ดร.อำนาจ เหลื่อน้อย ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สุพรรณบุรี เขต 3
6. ดร.เชน หมั่นเขตรกิจ ข้าราชการบำนาญ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียน
7. ดร.จิณณวัฒน์ โคมบัว ข้าราชการบำนาญ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียน
8. ดร.สิริวัชร กายจนโพธิ์ ครู โรงเรียนบ้านวังเกษตร สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานี เขต 1
9. ดร.อรอุมา บวรศักดิ์ ศึกษานิเทศก์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
หนองคาย เขต 2

2.3 ผู้ให้ข้อมูลในการประเมินคู่มือ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีประสบการณ์ด้านการบริหาร
การศึกษา การบริหารสถานศึกษา นักวิชาการ หรืออาจารย์ที่สอนในสถาบันอุดมศึกษา ครู บุคลากร
ในสำนักงานเขตพื้นที่ จำนวน 9 คน (ชุดเดิม)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประเภทและลักษณะของเครื่องมือ

3.1.1 ร่างรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3.1.2 แบบบันทึกการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

3.1.3 แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการให้บริการ
ที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐาน ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบประเมิน แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) สอบถามเกี่ยวกับ
สถานภาพของผู้กลุ่มเป้าหมาย

ตอนที่ 2 แบบประเมินแบบมาตราส่วน (Rating Scale) ประเมินเกี่ยวกับ
ระดับความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยจำแนกข้อคำถามเป็น

แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Scale) กำหนดค่าคะแนน เป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ ระดับมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ ระดับมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ ระดับปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ ระดับน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง มีความเหมาะสม/ความเป็นไปได้ ระดับน้อยที่สุด

3.1.4 คู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3.1.5 แบบประเมินความเหมาะสมของคู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบประเมิน แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) สอบถามเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้กลุ่มเป้าหมาย

ตอนที่ 2 แบบประเมินแบบมาตราส่วน (Rating Scale) ประเมินเกี่ยวกับระดับ ความเหมาะสมของคู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยจำแนกข้อคำถามเป็นแบบ มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Scale) กำหนดค่าคะแนน เป็น 5 ระดับ ดังนี้

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

3.2 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

3.2.1 ร่างรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดำเนินการสร้างดังนี้

3.2.1.1 นำผลที่ได้ในการวิจัยระยะที่ 2 มาเป็นกรอบในการร่างรูปแบบ การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน

3.2.1.2 ร่างรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3.2.1.3 นำเสนอร่างรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบ เสนอแนะ และปรับปรุง แก้ไข

3.2.1.4 ปรับปรุง แก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

3.2.1.5 ได้ร่างรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3.2.2 แบบบันทึกการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

3.2.2.1 ศึกษาหลักการ แนวคิดการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและวิธีการสร้างแบบบันทึกสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

3.2.2.2 สร้างแบบบันทึกสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ เรื่องรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3.2.2.3 นำเครื่องมือนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุม ให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.2.4 ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน (ชุดเดิม) เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การใช้ภาษา ความเหมาะสม และความสอดคล้องของข้อคำถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งกำหนดค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

3.2.2.5 ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดพิมพ์แบบบันทึกสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญฉบับสมบูรณ์

3.2.3 แบบประเมินความเหมาะสมความเป็นไปได้ของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดำเนินการสร้างดังนี้

1) นำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มาเป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมองค์ประกอบและกระบวนการดำเนินงานของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2) สร้างแบบประเมินความเหมาะสมความเป็นไปได้ของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3) นำเครื่องมือนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุม ให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

4) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน (ชุดเดิม) เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การใช้ภาษา ความเหมาะสม และความสอดคล้องของข้อคำถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) ซึ่งกำหนดค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

5) ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถาม ฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2.4 คู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดำเนินการสร้างดังนี้

1) ศึกษาวิธีการสร้างคู่มือการใช้รูปแบบ

2) สร้างคู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3) นำเครื่องมือนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุม ให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.5 แบบประเมินความเหมาะสมของคู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดำเนินการสร้างดังนี้

1) นำคู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มาเป็นกรอบในการสร้าง แบบประเมินให้ครอบคลุม

2) สร้างแบบประเมินความเหมาะสมของคู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการ ที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน

3) นำเครื่องมือนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุม ให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

4) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน (ชุดเดิม) เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การใช้ภาษา ความเหมาะสม และความสอดคล้องของข้อคำถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งกำหนดค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

5) ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถาม ฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 การตรวจสอบ ยืนยัน และประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ

4.1.1 ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อขอเชิญและประสาน วัน เวลา ในการดำเนินการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ

4.1.2 ผู้วิจัยขอหนังสือจากทางคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเชิญผู้ทรงคุณวุฒิในการขอความอนุเคราะห์เข้าร่วมการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ

4.1.3 ผู้วิจัยดำเนินการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญตามวัน และเวลาที่กำหนด โดยใช้ ร่างรูปแบบ แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ และแบบบันทึกการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ

4.1.4 ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ และการประเมินความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของรูปแบบทั้ง 9 ฉบับ มาวิเคราะห์ข้อมูล

4.2 การเก็บข้อมูลจากแบบประเมินความเหมาะสมของคู่มือการใช้รูปแบบ

4.1.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ขอความ อนุเคราะห์ประเมินความเหมาะสมของคู่มือ ให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ (ชุดเดิม)

4.1.2 ผู้วิจัยส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์พร้อมแบบประเมินความเหมาะสม และ คู่มือการใช้รูปแบบ ไปยังผู้ทรงคุณวุฒิ

4.1.3 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

4.1.4 ผู้วิจัยนำผลจากประเมินความเหมาะสมของคู่มือการใช้รูปแบบมาวิเคราะห์ ข้อมูล

5. การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ข้อมูลจากการตรวจสอบ ยืนยัน และประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ ของรูปแบบ

5.1.1 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบบันทึกการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ และแบบประเมิน

5.1.2 ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้ การพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

5.1.3 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของ รูปแบบ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเทียบเกณฑ์การแปล ความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

มากที่สุด	ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า มีความเหมาะสม /ความเป็นไปได้
ระดับมาก	ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า มีมีความเหมาะสม /ความเป็นไปได้
ระดับปานกลาง	ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า มีความเหมาะสม /ความเป็นไปได้
ระดับน้อย	ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า มีความเหมาะสม /ความเป็นไปได้
ระดับน้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า มีความเหมาะสม /ความเป็นไปได้

5.1.4 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความเหมาะสมของคู่มือการใช้รูปแบบ โดยการใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเทียบเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า มีความเหมาะสม ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า มีความเหมาะสม ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า มีความเหมาะสม ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า มีความเหมาะสม ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า มีความเหมาะสม ระดับน้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of item Objective congruence)

6.2 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระยะที่ 4 ประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

1.1 นำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้กับกลุ่มเป้าหมาย

1.2 ประเมินรูปแบบการบริหารจัดการด้านการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

2.1 กลุ่มเป้าหมายในการทดลองใช้รูปแบบ ได้แก่ ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานี เขต 1 โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection)

ผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบ และแบบประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบ ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานี เขต 1 จำนวน 65 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection)

2.2 ผู้ให้ข้อมูลในการตอบแบบประเมินรูปแบบ ได้แก่ ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ซึ่งผู้ให้ข้อมูลคือ ผู้บริหารการศึกษา จำนวน 3 คน ผู้อำนวยการกลุ่ม จำนวน 10 คน ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 10 คน ครู จำนวน 10 คน และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 10 คน รวมผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้น จำนวน 43 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์ ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารการศึกษา ที่สำเร็จการศึกษาระดับมหาบัณฑิตด้านการบริหารการศึกษาหรือสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องหรือมีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ จำนวน 3 คน

กลุ่มที่ 2 ผู้อำนวยการกลุ่ม ที่สำเร็จการศึกษาระดับมหาบัณฑิต ด้านการบริหารการศึกษาหรือสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ มีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ จำนวน 10 คน

กลุ่มที่ 3 ผู้บริหารสถานศึกษา ที่สำเร็จการศึกษาระดับมหาบัณฑิต ด้านการบริหารการศึกษาหรือสาขาวิชาอื่นที่เกี่ยวข้องหรือมีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน

กลุ่มที่ 4 ครู ที่สำเร็จการศึกษาระดับมหาบัณฑิต หรือมีวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ จำนวน 10 คน

กลุ่มที่ 5 บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงาน มีวิทยฐานะในระดับชำนาญการขึ้นไป จำนวน 10 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประเภทและลักษณะของเครื่องมือ

3.1.1 รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และคู่มือการใช้

3.1.2 แบบประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบประเมิน แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) สอบถามเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้กลุ่มเป้าหมาย

ตอนที่ 2 แบบประเมินแบบมาตราส่วน (Rating Scale) ประเมินเกี่ยวกับ ระดับของการปฏิบัติตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา โดยจำแนกข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) กำหนดค่าคะแนน เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีการปฏิบัติ ระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีการปฏิบัติ ระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีการปฏิบัติ ระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีการปฏิบัติ ระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีการปฏิบัติ ระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.1.3 แบบประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบประเมิน แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) สอบถามเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้กลุ่มเป้าหมาย

ตอนที่ 2 แบบประเมินแบบมาตราส่วน (Rating Scale) ประเมินความพึงพอใจ ต่อรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยจำแนก ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ต (Likert Scale) กำหนดค่าคะแนน เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจ ระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจ ระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด

3.1.4 แบบประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ลักษณะของเครื่องมือเป็น แบบประเมิน แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) สอบถามเกี่ยวกับ
สถานภาพของผู้กลุ่มเป้าหมาย

ตอนที่ 2 แบบประเมินแบบมาตราส่วน (Rating Scale) ประเมินเกี่ยวกับ
ความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ของรูปแบบการให้บริการที่
เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยจำแนกข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า 5 ระดับของลิเคอร์ท (Likert Scale) กำหนดค่าคะแนน เป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และ
ความเป็นประโยชน์ ระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และ
ความเป็นประโยชน์ ระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และ
ความเป็นประโยชน์ ระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และ
ความเป็นประโยชน์ ระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และ
ความเป็นประโยชน์ ระดับน้อยที่สุด

3.2 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

3.2.1 แบบประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดำเนินการสร้าง
ดังนี้

- 1) ศึกษาแนวคิด วิธีการสร้างแบบประเมิน
- 2) สร้างแบบประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบโดยใช้กรอบองค์ประกอบและ
ตัวบ่งชี้ของรูปแบบเป็นเนื้อหาให้ครอบคลุม และเหมาะสม
- 3) นำเครื่องมือนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง
ความครอบคลุม ให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
- 4) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อหาค่า
ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การใช้ภาษา ความเหมาะสม และความสอดคล้องของ
ข้อคำถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC)
ซึ่งกำหนดค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

5) ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถาม
ฉบับสมบูรณ์

3.2.2 แบบประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดำเนินการสร้างดังนี้

- 1) ศึกษาแนวคิด วิธีการสร้างแบบประเมิน
- 2) สร้างแบบประเมินรูปแบบโดยใช้กรอบประเมินเกี่ยวกับความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ของรูปแบบ ให้ครอบคลุม และเหมาะสม
- 3) นำเครื่องมือนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ความครอบคลุม ให้ข้อเสนอแนะ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
- 4) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อหา ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การใช้ภาษา ความเหมาะสม และความสอดคล้อง ของข้อคำถาม โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) ซึ่งกำหนดค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป
- 5) ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถาม ฉบับสมบูรณ์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4.1.1 ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่ ที่สมัครใจและ ยินดีเข้าร่วมการพัฒนา เพื่อกำหนดการจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดการประเมินให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง ในการเข้าร่วมการทดลองใช้รูปแบบ

4.1.2 ผู้วิจัยขอหนังสือจากทางคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเชิญขอความอนุเคราะห์การทดลองใช้รูปแบบ

4.1.3 ติดต่อประสานงานกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพื่อขอความอนุเคราะห์ วัน เวลา ในการทดลองใช้ และการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลการทดลองใช้

4.1.4 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเก็บข้อมูลก่อนและหลังการนำ รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาไปใช้ และเก็บข้อมูล การประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4.2 ประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4.2.1 ผู้วิจัยขอหนังสือจากทางคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อเชิญขอความอนุเคราะห์การทดลองใช้รูปแบบ

4.1.2 ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพื่อขอความอนุเคราะห์ วัน เวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1.3 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

4.1.4 ผู้วิจัยนำผลจากประเมินรูปแบบมาวิเคราะห์ข้อมูล

5. การจัดกระทำกับข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

5.1.1 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบประเมิน

5.1.2 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินผลการทดลองใช้ของรูปแบบ โดยใช้ การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเทียบเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า มีการปฏิบัติ ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า มีการปฏิบัติ ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า มีการปฏิบัติ ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า มีการปฏิบัติ ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า มีการปฏิบัติ ระดับน้อยที่สุด

5.2 ประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

5.2.1 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบประเมิน

5.2.2 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบ โดยใช้การ วิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเทียบเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า มีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจ ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจ ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า มีความพึงพอใจ ระดับน้อยที่สุด

5.3 ประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

5.3.1 ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบประเมิน

5.3.2 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลแบบประเมินรูปแบบ โดยใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเทียบเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553)

ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า มีความถูกต้อง/ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์ ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า มีความถูกต้อง/ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์ ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า มีความถูกต้อง/ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์ ระดับปานกลาง

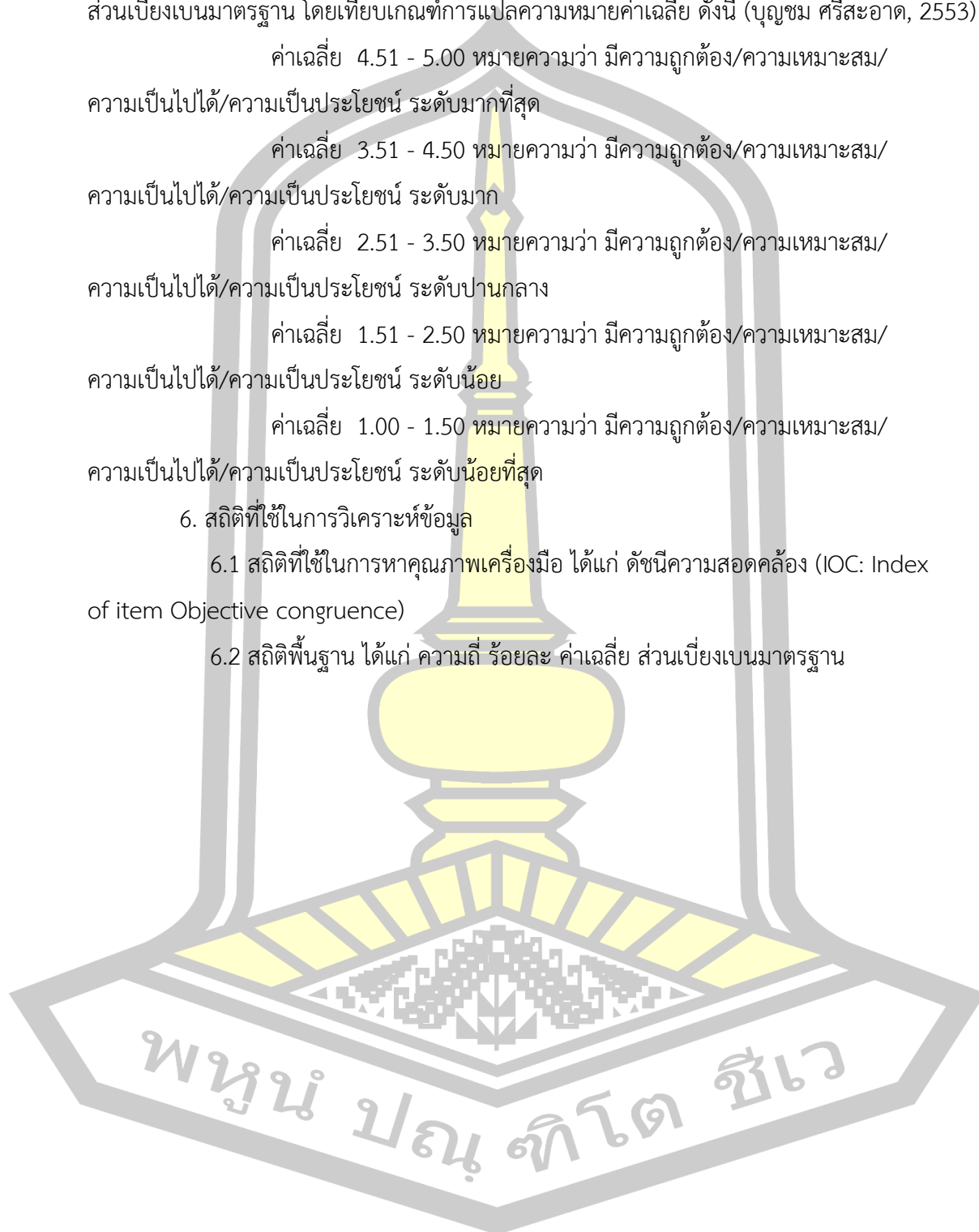
ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า มีความถูกต้อง/ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์ ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า มีความถูกต้อง/ความเหมาะสม/ความเป็นไปได้/ความเป็นประโยชน์ ระดับน้อยที่สุด

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่ ดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Index of item Objective congruence)

6.2 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง การพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์แทนความหมายต่าง ๆ ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนคนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
D	แทน	ค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบัน
I	แทน	ค่าเฉลี่ยสภาพที่พึงประสงค์
$PNI_{modified}$	แทน	ค่าดัชนีความต้องการจำเป็น

ลำดับขั้นตอนการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยออกเป็น 4 ระยะ ตามลำดับ ดังนี้
ระยะที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1.1 ผลการศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1.2 ผลการตรวจสอบ ยืนยันองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1.3 ผลการวิเคราะห์ผลการประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ระยะที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2.1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

ระยะที่ 3 พัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3.1 ผลการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาต้นแบบที่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการให้บริการ

3.2 ผลการยกร่างรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3.3 ผลการตรวจสอบ ยืนยันรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3.4 ผลการประเมินคู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ระยะที่ 4 ประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4.1 ผลการทดลองใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4.2 ผลประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4.3 ผลประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1.1 ผลการศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ตาราง 10 ผลการศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้
1. ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ	1.1 การพัฒนาความรู้ในการให้บริการ
	1.2 การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ
	1.3 การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ
	1.4 การมีส่วนร่วมกับองค์กรในการให้บริการ
	1.5 การประเมินผลการให้บริการ
	1.6 การพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการ
2. ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ	2.1 การจัดทำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
	2.2 การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว
	2.3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
	2.4 การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ
	2.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง
	2.6 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ
3. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	3.1 การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศผู้รับบริการ
	3.2 การกำหนดโปรแกรม กิจกรรม ต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่หลากหลาย
	3.3 การมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว
	3.4 การติดตามผลของผู้รับบริการ หลังจากการรับบริการ เพื่อทราบความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ
	3.5 การใช้เทคโนโลยี และสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงผู้รับบริการ

ตาราง 10 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
	4.2 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้
	4.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันทั่วทั้งที่
	4.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ
	4.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ
5. ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ	5.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม
	5.2 การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ
	5.3 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ
	5.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
	5.5 การอบรมและฝึกฝนบุคลากร
	5.6 การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง
6. ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	6.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม
	6.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ
	6.3 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
	6.4 เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ครบถ้วน
	6.5 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าผลการศึกษารายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการสังเคราะห์แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ประกอบด้วย 1) ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ 3) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ 5) ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ และ 6) ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

1.2 ผลการตรวจสอบ ยืนยันองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ตาราง 11 ผลการตรวจสอบ ยืนยันองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
จากการสนทนากลุ่ม

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ข้อคิดเห็น /ข้อเสนอแนะ	แก้ไขเป็น
1.ด้านการพัฒนาบุคลากร ผู้ให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
1.1 การพัฒนาความรู้ใน การให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้เป็น ข้อ 1.2	1.1 การสร้างจิตบริการ
1.2 การสร้างจิตสำนึกของการ ให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้เป็น ข้อ 1.1 และเปลี่ยนจากคำว่า จิตสำนึกเป็นคำว่า จิตบริการ	1.2 การพัฒนาความรู้ใน ด้านการให้บริการ
1.3 การเสริมสร้างทักษะการ ให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
1.4 การมีส่วนร่วมกับองค์กร ในการให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้ตัดออก ไปรวมกับวัฒนธรรมการบริการ ในองค์ประกอบที่ 5	ตัดออก
1.5 การประเมินผลการ ให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้เป็น ข้อ 1.5	1.3 การพัฒนาให้มีความพร้อม ในการให้บริการ
1.6 การพัฒนาให้มีความพร้อม ในการให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้เป็น ข้อ 1.4	1.5 การประเมินผลการ ให้บริการ
2. ด้านการพัฒนาระบบการ ให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
2.1 การจัดทำขั้นตอน การให้บริการที่ชัดเจน	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้ปรับคำว่า จัดทำ ให้เป็น กำหนด	2.1 การกำหนดขั้นตอน การให้บริการที่ชัดเจน
2.2 การให้บริการตามขั้นตอน อย่างรวดเร็ว	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้เพิ่มคำว่า One stop service	2.2 การให้บริการตามขั้นตอน อย่างรวดเร็ว หรือจัดให้มี One stop service

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	แก้ไขเป็น
2.3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
2.4 การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
2.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
2.6 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้ปรับคำว่า สารสนเทศออก และเพิ่มคำว่า อุปกรณ์ เพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และไม่ซ้ำกับองค์ประกอบที่ 3	2.6 การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ
3. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
3.1 การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศผู้รับบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้ปรับ โดยเติมคำว่า ของผู้รับบริการ และระบุให้ชัดเจนว่าจำนวนฐานข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจและการให้บริการ	3.1 การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ
3.2 การกำหนดโปรแกรมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่หลากหลาย	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้ โดยปรับคำให้สั้นกระชับ ชัดเจน	3.2 การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่หลากหลาย
3.3 การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้ปรับให้เป็นคำที่สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นภาษาวิชาการ	3.3 การมีช่องทางให้ติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ	แก้ไขเป็น
3.4 การติดตามผลของ ผู้รับบริการ หลังจากการรับ บริการ เพื่อทราบความ พึงพอใจ และความคาดหวัง ของผู้รับบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้ปรับให้ เป็นคำที่สั้น กระชับ ชัดเจน และเป็นภาษาวิชาการ	3.4 การติดตามผลของ ผู้รับบริการ หลังจากการ รับบริการ
3.5 การใช้เทคโนโลยี และสร้าง สิ่งอำนวยความสะดวก	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้ตัดคำว่า สร้างสิ่งอำนวยความสะดวก	3.5 การใช้เทคโนโลยีในการ เข้าถึงผู้รับบริการ
4. ด้านคุณภาพของ การให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
4.1 ความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
4.2 ความไว้วางใจและ ความเชื่อถือได้	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
4.3 การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการอย่างทันท่วงที	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
4.4 การให้ความมั่นใจแก่ ผู้ใช้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้ปรับคำว่า ผู้ใช้บริการ เป็นผู้รับบริการ	คงไว้
4.5 ความเข้าใจและเห็นอก เห็นใจในผู้รับบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
5. ด้านการสร้างวัฒนธรรมใน การบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
5.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
5.2 การระบุพฤติกรรมที่ คาดหวังของผู้ให้บริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้

ตาราง 11 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ข้อคิดเห็น /ข้อเสนอแนะ	แก้ไขเป็น
5.3 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
5.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
5.5 การอบรมและฝึกฝนบุคลากร	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
5.6 การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
6. สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
6.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้ แต่ให้จัดเรียงไว้ในข้อ 6.2	6.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ
6.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้ แต่ให้จัดเรียงไว้ในข้อ 6.1	6.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม
องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ข้อคิดเห็น /ข้อเสนอแนะ	แก้ไขเป็น
6.3 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
6.4 เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ครบถ้วน	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้
6.5 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทันสมัยในการบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้คงไว้	คงไว้

จากตาราง 11 ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จากการสนทนากลุ่ม สรุปได้ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ เดิมมี 6 ตัวบ่งชี้ ให้ตัดออก 1 ตัวบ่งชี้เพื่อไม่ให้ซ้ำกับองค์ประกอบอื่น เหลือ 5 ตัวบ่งชี้ มีการปรับแก้ข้อความ และเรียงลำดับของตัวบ่งชี้ใหม่ในบางข้อ
 2. ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ เดิมมี 6 ตัวบ่งชี้ ให้คงไว้ทุกตัวบ่งชี้ และมีการปรับแก้ข้อความในบางข้อ
 3. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ เดิมมี 5 ตัวบ่งชี้ ให้คงไว้ทุกตัวบ่งชี้ และมีการปรับแก้ข้อความ 4 ตัวบ่งชี้
 4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ เดิมมี 5 ตัวบ่งชี้ ให้คงไว้ทุกตัวบ่งชี้ และมีการปรับแก้ข้อความ 1 ตัวบ่งชี้
 5. ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ เดิมมี 5 ตัวบ่งชี้ ให้คงไว้ทุกตัวบ่งชี้
 6. ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ เดิมมี 5 ตัวบ่งชี้ ให้คงไว้ทุกตัวบ่งชี้ และเรียงลำดับของตัวบ่งชี้ใหม่ในบางข้อ
- ซึ่งผลจากการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยได้ปรับปรุง แก้ไข และลำดับใหม่ ในตาราง 12

ตาราง 12 แสดงการศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้
1. ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ	1.1 การสร้างจิตบริการ
	1.2 การพัฒนาด้านความรู้ในการให้บริการ
	1.3 การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ
	1.4 การพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการ
	1.5 การประเมินผลการให้บริการ
2. ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ	2.1 การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
	2.2 การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว หรือจัดให้มี One stop service
	2.3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
	2.4 การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างให้บริการ
	2.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง
	2.6 การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ

ตาราง 12 (ต่อ)

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้
3. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	3.1 การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ
	3.2 การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่หลากหลาย
	3.3 การมีช่องทางให้ติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว
	3.4 การติดตามผลของผู้รับบริการ หลังจากการรับบริการ
	3.5 การใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงผู้รับบริการ
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
	4.2 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้
	4.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันทั่วทั้งที่
	4.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
	4.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ
5. ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ	5.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม
	5.2 การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ
	5.3 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ
	5.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
	5.5 การอบรมและฝึกฝนบุคลากร
6. ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	6.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ
	6.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม
	6.3 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
	6.4 เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ครบถ้วน
	6.5 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ

จากตาราง 12 สรุปว่า องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการมี 5 ตัวบ่งชี้ ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ มี 6 ตัวบ่งชี้ ด้านการบริหาร

ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ มี 5 ตัวบ่งชี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการ มี 5 ตัวบ่งชี้ ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ มี 6 ตัวบ่งชี้ และด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ มี 5 ตัวบ่งชี้ รวมทั้ง 6 ด้าน มี 32 ตัวบ่งชี้

1.3 ผลการวิเคราะห์ผลการประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1. ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ			
1.1 การสร้างจิตบริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
1.2 การพัฒนาความรู้ในการให้บริการ	4.67	0.50	มากที่สุด
1.3 การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ	4.33	0.50	มาก
1.4 การพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
1.5 การประเมินผลการให้บริการ	4.89	0.33	มากที่สุด
รวม	4.69	0.20	มากที่สุด
2. ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ			
2.1 การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.78	0.44	มากที่สุด
2.2 การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว หรือจัดให้มี One stop service	4.67	0.50	มากที่สุด
2.3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	4.56	0.88	มากที่สุด
2.4 การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	4.67	0.50	มากที่สุด
2.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง	4.67	0.50	มากที่สุด
2.6 การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	4.67	0.50	มากที่สุด
รวม	4.67	0.17	มากที่สุด

ตาราง 13 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
3. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ			
3.1 การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ	4.67	0.50	มากที่สุด
3.2 การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.67	0.50	มากที่สุด
3.3 การมีช่องทางให้ติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว	4.67	0.50	มากที่สุด
3.4 การติดตามผลของผู้รับบริการ หลังจากการรับบริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
3.5 การใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงผู้รับบริการ	4.67	0.50	มากที่สุด
รวม	4.64	0.19	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ			
4.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.33	0.50	มาก
4.2 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้	4.67	0.50	มากที่สุด
4.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที	4.78	0.44	มากที่สุด
4.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
4.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	4.67	0.50	มากที่สุด
รวม	4.64	0.50	มากที่สุด
5. ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ			
5.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม	4.67	0.50	มากที่สุด
5.2 การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
5.3 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
5.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	4.44	0.88	มาก
5.5 การอบรมและฝึกฝนบุคลากร	4.78	0.67	มากที่สุด
5.6 การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	4.78	0.44	มากที่สุด
รวม	4.70	0.27	มากที่สุด

ตาราง 13 (ต่อ)

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
6. ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ			
6.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
6.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม	4.78	0.44	มากที่สุด
6.3 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	4.67	0.71	มากที่สุด
6.4 เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ครบถ้วน	4.67	0.50	มากที่สุด
6.5 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ	4.78	0.44	มากที่สุด
รวม	4.73	0.22	มากที่สุด
โดยรวม	4.68	0.16	มากที่สุด

จากตาราง 13 สรุปได้ว่า ผลการศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ทุกองค์ประกอบอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ($\bar{X} = 4.73$) ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ ($\bar{X} = 4.70$) ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.64$) และด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.64$)

ระยะที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2.1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตาราง 14 แสดงความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทตำแหน่ง		
1. ผู้บริหารสถานศึกษา	248	40.00
2. ครู	248	40.00
3. บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	124	20.00
รวม	620	100.00

จากตาราง 14 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา โดยแยกออกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 40 ครู จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาพรวม

องค์ประกอบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น		
1. ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ	3.82	.66	มาก	4.85	0.42	มากที่สุด	0.27	1
2. ด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ	3.85	.61	มาก	4.84	0.37	มากที่สุด	0.26	2
3. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	3.92	.62	มาก	4.71	0.41	มากที่สุด	0.20	6
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	3.93	.58	มาก	4.76	0.39	มากที่สุด	0.21	5

ตาราง 15 (ต่อ)

องค์ประกอบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น		
5. ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ	3.97	.57	มาก	4.86	0.38	มากที่สุด	0.22	4
6. ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	3.90	.55	มาก	4.80	0.34	มากที่สุด	0.23	3
โดยรวม	3.90	.54	มาก	4.80	0.33	มากที่สุด	0.23	

จากตาราง 15 พบว่า สภาพปัจจุบันของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ทุกองค์ประกอบ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ ($\bar{X} = 3.97$) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.93$) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.92$) ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ($\bar{X} = 3.90$) ด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$) และด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$)

สภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ทุกองค์ประกอบ อยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ ($\bar{X} = 4.86$) ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) ด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ($\bar{X} = 4.80$) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) และด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.71$)

ลำดับความต้องการของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เมื่อเรียงลำดับความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.27$) ลำดับที่ 2 ด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.26$) ลำดับที่ 3 ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.23$) ลำดับที่ 4 ด้านการสร้าง

วัฒนธรรมในการบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.22$) ลำดับที่ 5 ด้านคุณภาพของการให้บริการ

($PNI_{\text{modified}} = 0.21$) และ ในลำดับที่ 6 ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

($PNI_{\text{modified}} = 0.20$)

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการ
จำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการ

ด้านการพัฒนาศักยภาพ ผู้ให้บริการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น		
1. การกำหนดนโยบาย การให้บริการร่วมกัน	3.80	.67	มาก	4.80	0.49	มากที่สุด	0.26	5
2. การกำหนดหลักสูตร ในการพัฒนาศักยภาพร่วมกัน	3.77	.82	มาก	4.89	0.52	มากที่สุด	0.30	2
3. การจัดกิจกรรมเสริมสร้าง จิตบริการ	3.70	.86	มาก	4.95	0.50	มากที่สุด	0.34	1
4. การพัฒนาความรู้ ในการให้บริการ	3.96	.68	มาก	4.82	0.51	มากที่สุด	0.22	8
5. การเสริมสร้างทักษะ การให้บริการ	3.75	.82	มาก	4.86	0.65	มากที่สุด	0.30	2
6. การพัฒนาให้มีความพร้อม ในการให้บริการ	3.94	.86	มาก	4.89	0.56	มากที่สุด	0.24	6
7. การประเมินผลการ ให้บริการ	3.74	.68	มาก	4.85	0.45	มากที่สุด	0.30	2
8. การนำผลการประเมิน ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา	3.89	.69	มาก	4.77	0.52	มากที่สุด	0.23	7
โดยรวม	3.82	.66	มาก	4.85	0.42	มากที่สุด	0.27	

จากตาราง 16 พบว่า สภาพปัจจุบันของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการพัฒนาศักยภาพ

ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การพัฒนาด้านความรู้ในด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$) การพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.94$) การนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา ($\bar{X} = 3.89$) การกำหนดนโยบายการให้บริการร่วมกัน ($\bar{X} = 3.80$) การร่วมกำหนดหลักสูตรในการพัฒนาบุคลากร ($\bar{X} = 3.77$) การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ ($\bar{X} = 3.75$) การประเมินการให้บริการ ($\bar{X} = 3.74$) และการจัดกิจกรรมเสริมสร้างจิตบริการ ($\bar{X} = 3.70$)

สภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การจัดกิจกรรมเสริมสร้างจิตบริการ ($\bar{X} = 4.95$) การกำหนดหลักสูตร ในการพัฒนาบุคลากรร่วมกัน ($\bar{X} = 4.89$) การพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.89$) การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) การประเมินผลการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) การพัฒนาด้านความรู้ในด้านการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) การกำหนดนโยบายการให้บริการร่วมกัน ($\bar{X} = 4.80$) และการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา ($\bar{X} = 4.77$)

ลำดับความต้องการของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ เมื่อเรียงลำดับความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 การจัดกิจกรรมเสริมสร้างจิตบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.34$) ลำดับที่ 2 ประกอบด้วย 3 รายการ ได้แก่ การกำหนดหลักสูตรในการพัฒนาบุคลากรร่วมกัน การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ และการประเมินผลการให้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.30$) ลำดับที่ 5 การกำหนดนโยบายการให้บริการร่วมกัน ($PNI_{\text{modified}} = 0.26$) ลำดับที่ 6 การพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.24$) ลำดับที่ 7 การนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา ($PNI_{\text{modified}} = 0.23$) และลำดับที่ 8 การพัฒนาด้านความรู้ในด้านการให้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.22$)

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการ
จำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ

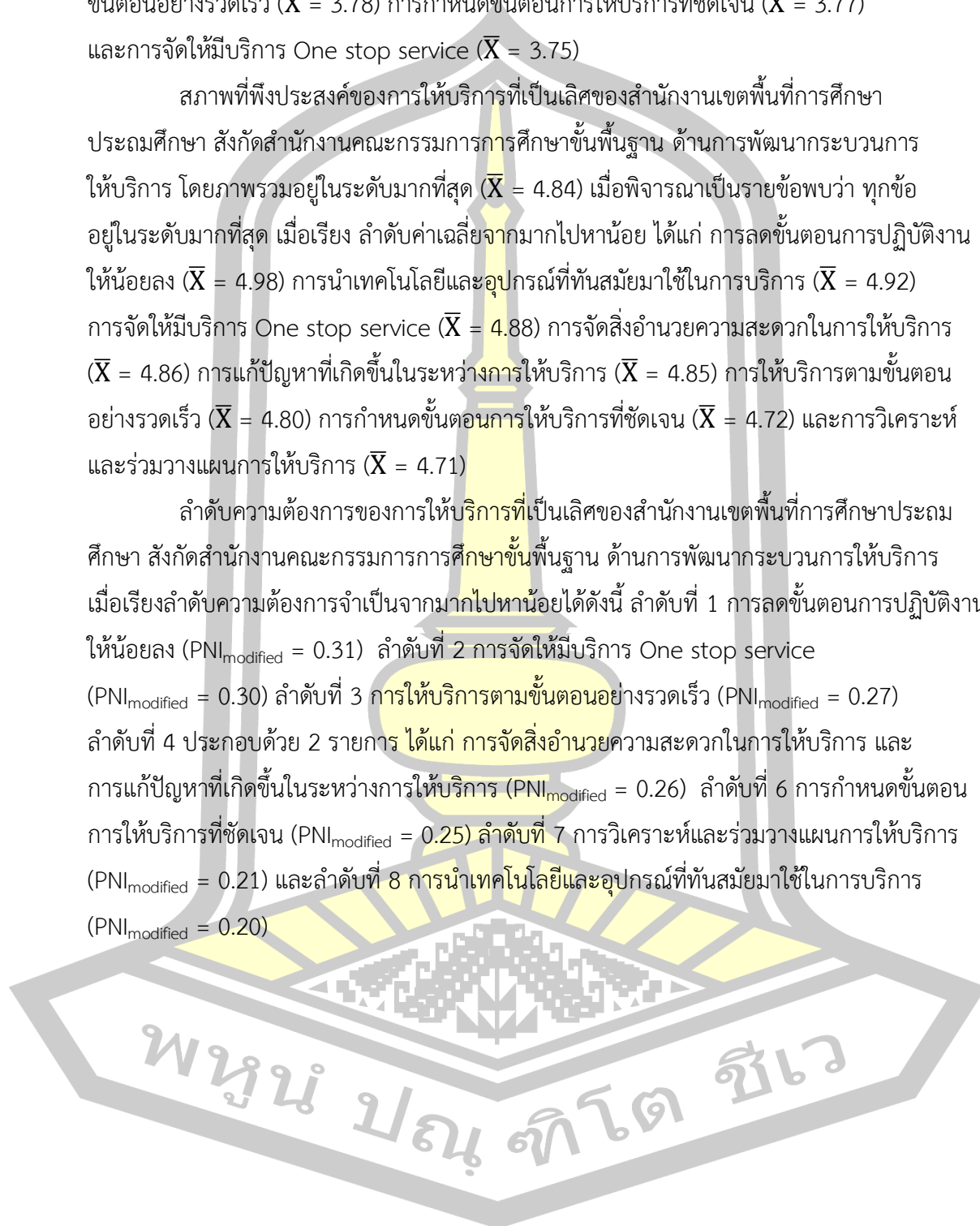
ด้านการพัฒนาระบบการ ให้บริการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น		
1. การวิเคราะห์และ ร่วมวางแผนการให้บริการ	3.90	.58	มาก	4.71	0.52	มากที่สุด	0.21	7
2. การกำหนดขั้นตอน การให้บริการที่ชัดเจน	3.77	.79	มาก	4.72	0.49	มากที่สุด	0.25	6
3. การลดขั้นตอน การปฏิบัติงานให้น้อยลง	3.81	.78	มาก	4.98	0.49	มากที่สุด	0.31	1
4. การจัดให้มีบริการ One stop service	3.75	.65	มาก	4.88	0.49	มากที่สุด	0.30	2
5. การให้บริการตามขั้นตอน อย่างรวดเร็ว	3.78	.75	มาก	4.80	0.48	มากที่สุด	0.27	3
6. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ในการให้บริการ	3.85	.61	มาก	4.86	0.32	มากที่สุด	0.26	4
7. การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นใน ระหว่างการให้บริการ	3.84	.72	มาก	4.85	0.49	มากที่สุด	0.26	4
8. การนำเทคโนโลยีและ อุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการ บริการ	4.10	.73	มาก	4.92	0.50	มากที่สุด	0.20	8
โดยรวม	3.85	.61	มาก	4.84	0.37	มากที่สุด	0.26	

จากตาราง 17 พบว่า สภาพปัจจุบันของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการพัฒนาระบบ
การให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีการ
ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์
ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ ($\bar{X} = 4.10$) การวิเคราะห์และร่วมวางแผนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$)
การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85$) การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่าง

การให้บริการ ($\bar{X} = 3.84$) การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง ($\bar{X} = 3.81$) การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.78$) การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.77$) และการจัดให้มีบริการ One stop service ($\bar{X} = 3.75$)

สภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียง ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง ($\bar{X} = 4.98$) การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ ($\bar{X} = 4.92$) การจัดให้มีบริการ One stop service ($\bar{X} = 4.88$) การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.86$) การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ ($\bar{X} = 4.85$) การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.80$) การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 4.72$) และการวิเคราะห์และร่วมวางแผนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$)

ลำดับความต้องการของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ เมื่อเรียงลำดับความต้องการจำแนกจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง ($PNI_{\text{modified}} = 0.31$) ลำดับที่ 2 การจัดให้มีบริการ One stop service ($PNI_{\text{modified}} = 0.30$) ลำดับที่ 3 การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว ($PNI_{\text{modified}} = 0.27$) ลำดับที่ 4 ประกอบด้วย 2 รายการ ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.26$) ลำดับที่ 6 การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ($PNI_{\text{modified}} = 0.25$) ลำดับที่ 7 การวิเคราะห์และร่วมวางแผนการให้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.21$) และลำดับที่ 8 การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.20$)



ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการ
จำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับ
ผู้รับบริการ

ด้านการบริหารความสัมพันธ์ กับผู้รับบริการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น		
1. การศึกษาความคาดหวัง และความต้องการของ ผู้รับบริการ	3.82	0.62	มาก	4.70	0.54	มากที่สุด	0.23	2
2. การจัดทำฐานข้อมูล สารสนเทศของผู้รับบริการ อย่างเพียงพอต่อการ ให้บริการ	3.89	0.69	มาก	4.65	0.53	มากที่สุด	0.20	3
3. การกำหนดกิจกรรมสร้าง ความสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.10	0.76	มาก	4.75	0.51	มากที่สุด	0.16	7
4. การมีช่องทางให้ ติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว	3.90	0.78	มาก	4.6	0.52	มากที่สุด	0.18	5
5. การติดตามผลของ ผู้รับบริการ หลังจากการรับ บริการ	3.95	0.75	มาก	4.68	0.52	มากที่สุด	0.18	5
6. การใช้เทคโนโลยีในการ เข้าถึงผู้รับบริการ	3.80	0.61	มาก	4.77	0.32	มากที่สุด	0.26	1
7. การประเมินผลการ บริหารความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการและนำมา ปรับปรุงพัฒนา	4.01	0.72	มาก	4.79	0.49	มากที่สุด	0.19	4
โดยรวม	3.92	.62	มาก	4.71	.41	มากที่สุด	0.20	

จากตาราง 18 พบว่า สภาพปัจจุบันของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการบริหาร

ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การกำหนด กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.10$) การประเมินผลการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและนำผลมาปรับปรุงพัฒนา ($\bar{X} = 4.01$) การติดตามผลของผู้รับบริการ หลังจากการรับบริการ ($\bar{X} = 3.95$) การมีช่องทางให้ติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.90$) การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.89$) การศึกษาความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการและจัดทำข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้วางแผนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.82$) และ การใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.80$)

สภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียง ลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การประเมินผลการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและนำผลมาปรับปรุงพัฒนา ($\bar{X} = 4.79$) การใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.77$) การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่หลากหลาย ($\bar{X} = 4.75$) การศึกษา ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.70$) การติดตามผลของผู้รับบริการ หลังจากการรับบริการ ($\bar{X} = 4.68$) การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) และการมีช่องทางให้ติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.60$)

ลำดับความต้องการของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการเมื่อเรียงลำดับความต้องการจำแนกจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 การใช้เทคโนโลยี ในการเข้าถึงผู้รับบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.26$) ลำดับที่ 2 การศึกษาความคาดหวังและความต้องการ ของผู้รับบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.23$) ลำดับที่ 3 การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการอย่าง เพียงพอต่อการให้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.20$) ลำดับที่ 4 การประเมินผลการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและนำผลมาปรับปรุงพัฒนา ($PNI_{\text{modified}} = 0.19$) ลำดับที่ 5 ประกอบด้วย 2 รายการ ได้แก่ การมีช่องทางให้ติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว และการติดตามผลของผู้รับบริการหลังการรับ บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.18$) และลำดับที่ 7 การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่หลากหลาย ($PNI_{\text{modified}} = 0.16$)

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการ
จำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านคุณภาพของการให้บริการ

ด้านคุณภาพของ การให้บริการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น		
1. การกำหนดคุณภาพ การให้บริการของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา	3.90	0.62	มาก	4.81	0.54	มากที่สุด	0.23	3
2. ความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	3.81	0.79	มาก	4.79	0.52	มากที่สุด	0.26	1
3. ความไว้วางใจและ ความเชื่อถือได้	4.09	0.69	มาก	4.70	0.51	มากที่สุด	0.15	7
4. การตอบสนองต่อ ผู้รับบริการอย่างทันท่วงที	3.89	0.63	มาก	4.78	0.48	มากที่สุด	0.23	3
5. การให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ	3.84	0.60	มาก	4.79	0.48	มากที่สุด	0.25	2
6. ความเข้าใจและเห็นอก เห็นใจในผู้รับบริการ	4.00	0.64	มาก	4.75	0.48	มากที่สุด	0.19	6
7. การประเมินผลคุณภาพ การให้บริการและนำผลมา ปรับปรุงพัฒนา	3.95	0.72	มาก	4.73	0.49	มากที่สุด	0.20	5
โดยรวม	3.93	0.58	มาก	4.76	0.39	มากที่สุด	0.21	

จากตาราง 19 พบว่า สภาพปัจจุบันของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านคุณภาพของ
การให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อ
มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ความไว้วางใจและ
ความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.09$) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.00$) การประเมินผล
คุณภาพการให้บริการและนำผลมาปรับปรุงพัฒนา ($\bar{X} = 3.95$) การกำหนดคุณภาพการให้บริการของ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ($\bar{X} = 3.90$) การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที ($\bar{X} = 3.89$) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.84$) และความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($\bar{X} = 3.81$)

สภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การกำหนดคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ($\bar{X} = 4.81$) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ และการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.79$) การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที ($\bar{X} = 4.78$) และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.75$) การประเมินผลคุณภาพการให้บริการและนำผลมาปรับปรุงพัฒนา ($\bar{X} = 4.73$) และความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.70$)

ลำดับความต้องการของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านคุณภาพของการให้บริการ เมื่อเรียงลำดับความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.26$) ลำดับที่ 2 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.25$) ลำดับที่ 3 ประกอบด้วย 2 รายการ ได้แก่ การกำหนดคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และการตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที ($PNI_{\text{modified}} = 0.23$) ลำดับที่ 5 การประเมินผลคุณภาพการให้บริการและนำผลมาปรับปรุงพัฒนา ($PNI_{\text{modified}} = 0.20$) ลำดับที่ 6 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.19$) และลำดับที่ 7 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ ($PNI_{\text{modified}} = 0.15$)



ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการ
จำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ

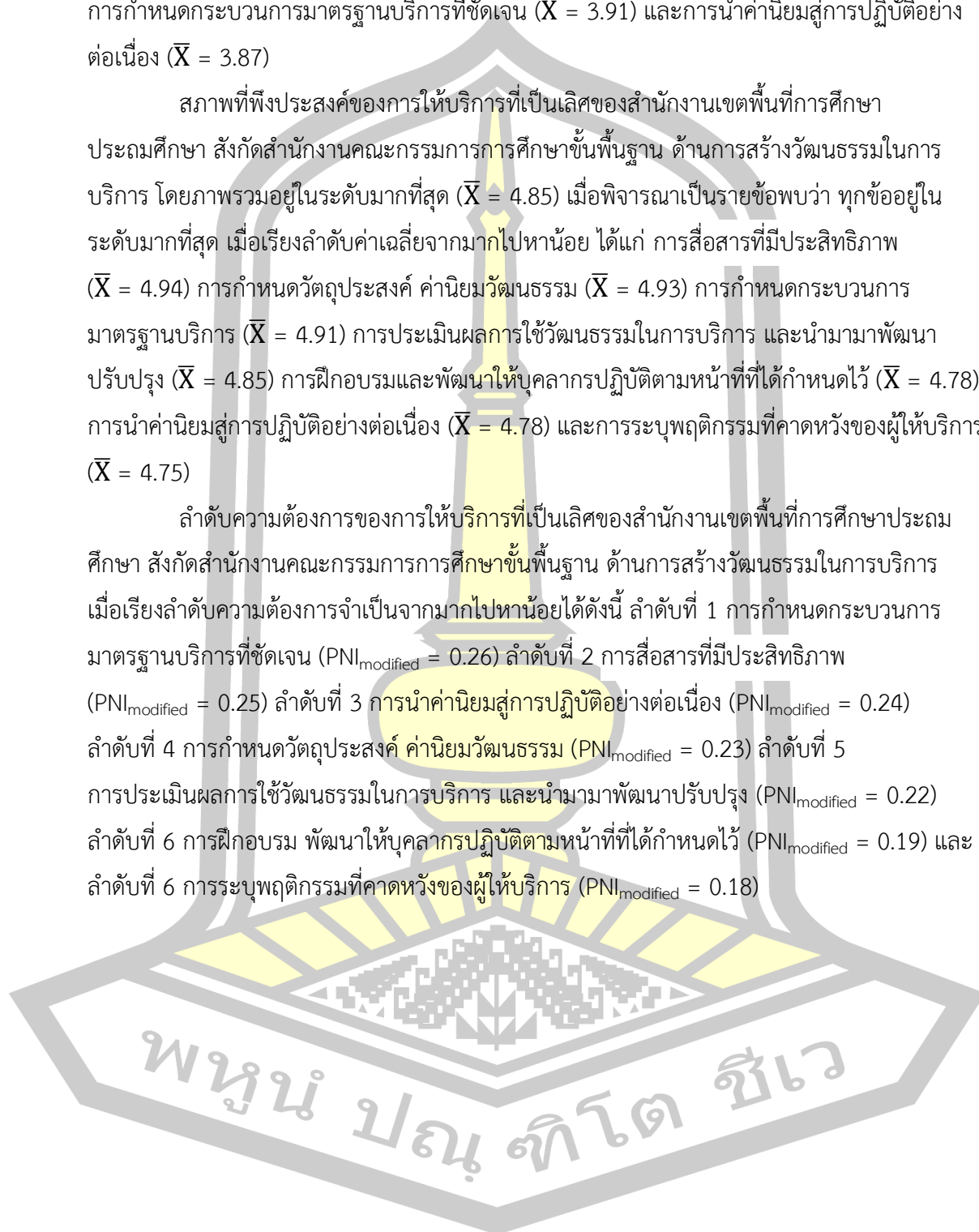
ด้านการสร้างวัฒนธรรม ในการบริการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น		
1. การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม	4.00	0.68	มาก	4.93	0.48	มากที่สุด	0.23	4
2. การระบุพฤติกรรมที่ คาดหวังของผู้ให้บริการ	4.02	0.57	มาก	4.75	0.45	มากที่สุด	0.18	7
3. การกำหนดกระบวนการ มาตรฐานบริการที่ชัดเจน	3.91	0.59	มาก	4.91	0.47	มากที่สุด	0.26	1
4. การสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ	3.95	0.69	มาก	4.94	0.49	มากที่สุด	0.25	2
5. การฝึกอบรม พัฒนาให้ บุคลากรปฏิบัติตามหน้าที่ ที่กำหนดไว้	4.03	0.86	มาก	4.78	0.47	มากที่สุด	0.19	6
6. การนำค่านิยมสู่การ ปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	3.87	0.69	มาก	4.78	0.51	มากที่สุด	0.24	3
7. การประเมินผลการใช้ วัฒนธรรมในการบริการ และ นำมาพัฒนาปรับปรุง	3.97	0.69	มาก	4.85	0.65	มากที่สุด	0.22	5
โดยรวม	3.96	.57	มาก	4.85	.38	มากที่สุด	0.22	

จากตาราง 20 พบว่า สภาพปัจจุบันของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการสร้างวัฒนธรรม
ในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีการ
ปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การฝึกอบรมและพัฒนาให้
บุคลากรปฏิบัติตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.03$) การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ
($\bar{X} = 4.02$) การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม ($\bar{X} = 4.00$) การประเมินผลการใช้วัฒนธรรม

ในการบริการ และนำมาพัฒนาปรับปรุง ($\bar{X} = 3.97$) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.95$) การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.91$) และการนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.87$)

สภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 4.94$) การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม ($\bar{X} = 4.93$) การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ ($\bar{X} = 4.91$) การประเมินผลการใช้วัฒนธรรมในการบริการ และนำมาพัฒนาปรับปรุง ($\bar{X} = 4.85$) การฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 4.78$) การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.78$) และการระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$)

ลำดับความต้องการของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ เมื่อเรียงลำดับความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการที่ชัดเจน ($PNI_{\text{modified}} = 0.26$) ลำดับที่ 2 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ($PNI_{\text{modified}} = 0.25$) ลำดับที่ 3 การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ($PNI_{\text{modified}} = 0.24$) ลำดับที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม ($PNI_{\text{modified}} = 0.23$) ลำดับที่ 5 การประเมินผลการใช้วัฒนธรรมในการบริการ และนำมาพัฒนาปรับปรุง ($PNI_{\text{modified}} = 0.22$) ลำดับที่ 6 การฝึกอบรม พัฒนาให้บุคลากรปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ ($PNI_{\text{modified}} = 0.19$) และ ลำดับที่ 6 การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ ($PNI_{\text{modified}} = 0.18$)



ตาราง 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการ
จำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี
และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	สภาพปัจจุบัน			สภาพที่พึงประสงค์			PNI	ลำดับ
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น		
1. การวิเคราะห์สภาพ แวดล้อมในสำนักงานเขต พื้นที่เพื่อวางแผนการจัด สภาพแวดล้อม	3.89	0.68	มาก	4.86	0.48	มากที่สุด	0.25	3
2. การจัดสภาพแวดล้อมทาง จิตวิทยาของการบริการ	3.91	0.61	มาก	4.91	0.46	มากที่สุด	0.26	2
3. การจัดสภาพแวดล้อมทาง กายภาพที่เหมาะสม	4.01	0.61	มาก	4.77	0.49	มากที่สุด	0.19	6
4. การมีปฏิสัมพันธ์ทาง สังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ	3.97	0.58	มาก	4.83	0.51	มากที่สุด	0.22	5
5. การจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ ครบถ้วน	4.07	0.74	มาก	4.85	0.50	มากที่สุด	0.19	6
6. การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ	3.56	0.65	มาก	4.62	0.50	มากที่สุด	0.30	1
7. การประเมิน สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการบริการ และนำผลการ ประเมิน เพื่อพัฒนาปรับปรุง	3.89	0.69	มาก	4.79	0.56	มากที่สุด	0.23	4
โดยรวม	3.90	.55	มาก	4.80	.34	มากที่สุด	0.23	

จากตาราง 21 พบว่า สภาพปัจจุบันของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ครบถ้วน ($\bar{X} = 4.07$) การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.01$) การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.97$) การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ ($\bar{X} = 3.91$) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในสำนักงานเขตพื้นที่เพื่อวางแผนการจัดสภาพแวดล้อมและการประเมินสภาพแวดล้อมเทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ และนำผลการประเมิน เพื่อพัฒนาปรับปรุง ($\bar{X} = 3.89$) และ การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ ($\bar{X} = 3.56$)

สภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ ($\bar{X} = 4.91$) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในสำนักงานเขตพื้นที่เพื่อวางแผนการจัดสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 4.86$) การจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ครบถ้วน ($\bar{X} = 4.85$) การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.83$) การประเมินสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ และนำผลการประเมิน เพื่อพัฒนาปรับปรุง ($\bar{X} = 4.79$) การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.77$) และ การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ ($\bar{X} = 4.62$)

ลำดับความต้องการของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ เมื่อเรียงลำดับความต้องการจำแนกจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ ($PNI_{modified} = 0.30$) ลำดับที่ 2 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ ($PNI_{modified} = 0.26$) ลำดับที่ 3 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ในสำนักงานเขตพื้นที่เพื่อวางแผนการจัดสภาพแวดล้อม ($PNI_{modified} = 0.25$) ลำดับที่ 4 การประเมินสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ และนำผลการประเมิน เพื่อพัฒนาปรับปรุง ($PNI_{modified} = 0.23$) ลำดับที่ 5 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ($PNI_{modified} = 0.22$) ลำดับที่ 6 ประกอบด้วย 2 รายการ ได้แก่

การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสมและการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ครบถ้วน ($PNI_{\text{modified}} = 0.19$)

โดยสรุปจากการผลการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามสามารถจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น ซึ่งเรียงจากด้านที่มีความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

- 1) ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ
 - 3) ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ 4) ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ 5) ด้านคุณภาพของการให้บริการ และ 6) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
- ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในขั้นตอนที่ 3 ต่อไป

ระยะที่ 3 พัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

3.1 ผลการศึกษาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice)

ผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน คือสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาต้นแบบที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ จำนวน 3 แห่ง โดยผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม และเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งสรุปผลตามข้อคำถามในแบบสัมภาษณ์ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดหรือหลักการที่ใช้ในการให้บริการกลุ่มงาน หรือในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ทำให้ประสบความสำเร็จ

จากการศึกษาหลักการแนวคิดที่ใช้ในการให้บริการกลุ่มงาน หรือในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จากแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ พบว่า ทั้ง 3 แห่ง มีหลักการหรือแนวคิดการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาคล้าย ๆ กัน คือ ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยยึดหลักความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความเข้าใจ ผ่านกระบวนการของ PDCA คือ มีการวางแผน การลงมือทำ การตรวจสอบ และการสะท้อนผล ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับของสังคม และขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ครอบคลุมในทุกภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

“...ต้องมีการวางแผนการดำเนินงานก่อนว่าจะไปในทิศทางไหน เพื่อให้องค์กรเข้าใจตรงกัน จากนั้นก็แบ่งหน้าที่กันไปปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมาย ตั้งกรรมการตรวจสอบของแต่ละกลุ่มงานว่าสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่ แล้วนำผลที่ได้มาร่วมกันปรับต่อไป...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 1, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...กำหนดแนวปฏิบัติโดยประชุมบุคลากรทั้งหมดเพื่อร่วมกันวางแผนกำหนดปฏิทินในการดำเนินงาน เมื่อได้รับงานตามตำแหน่งหน้าที่ก็นำสู่การปฏิบัติ โดยต้องมีการกำกับติดตามอย่างต่อเนื่องเพื่อให้งานออกมาสมบูรณ์มากที่สุด เมื่อสำเร็จตามเป้าหมายก็ต้องร่วมกันสะท้อนกลับว่าผลที่ออกมานั้นตรงตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดหรือไม่...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 2, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...ร่วมกันวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้บุคลากรทุกคนเกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน การลงมือปฏิบัติจะต้องทำหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย หากเกิดความไม่เข้าใจต้องปรึกษาเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ไม่ปล่อยผ่าน ผู้บริหารกำกับติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสะท้อนให้เห็นว่าสิ่งที่ดำเนินการนั้นเป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่วางไว้มากน้อยเพียงใด...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 3, 2566 : การสัมภาษณ์)

2. การให้บริการด้านรูปแบบ กิจกรรม หรือโครงการที่ใช้ในการให้บริการที่เป็นเลิศในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

จากการศึกษาหลักการแนวคิดที่ใช้ในการให้บริการด้านรูปแบบ กิจกรรม หรือโครงการสอบถามและสัมภาษณ์ พบว่า ทั้ง 3 แห่ง มีหลักการหรือแนวคิดการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการศึกษา โดยยึดหลักการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีความเสมอภาค ความเท่าเทียม ต่อเนื่องและตรงต่อเวลา ด้วยองค์ความรู้ที่ถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ดำเนินงานบริการด้วยความเต็มใจ มีความพร้อมที่จะให้บริการทันทีด้วยความกระตือรือร้น ดำเนินการในรูปแบบการทำงานให้ง่ายขึ้น โดยสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการได้สะดวก รวดเร็วและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน โดยใช้ฐานข้อมูลผู้ใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่บันทึกไว้มาสนับสนุนการให้บริการ

“...การขับเคลื่อนภารกิจ นโยบาย เพื่อสร้างคุณภาพการศึกษาอย่างยั่งยืน โดยใช้ระบบสนับสนุนการบริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อสนองนโยบายในยุค 4.0 ที่เน้นการนำ

เทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงไปได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ ลดการใช้กระดาษ ลดระยะเวลา สามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา มีข้อมูลพร้อมใช้สำหรับทุกคน รูปแบบกิจกรรมที่เป็น วัฏปฏิบัติที่เป็นเลิศ คือการปลูกจิตสำนึกในการเป็นข้าราชการ ที่ต้องทำงานรับใช้และบริการ ประชาชนตลอดเวลา...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 1, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ภายใต้หลักการจัดการสื่อสาร (ICT) และเชื่อมต่อกับสถานศึกษาด้วยระบบสนับสนุน การบริหารจัดการสถานศึกษา (SASS) ที่ใช้บริหารจัดการงานของสถานศึกษา รวมทั้งใช้ในการกำกับ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาในสังกัด ทำให้มีข้อมูลเพียงพอต่อการวางแผน บริหารจัดการ การสร้างจิตบริการให้ผู้เกี่ยวข้องทุกระดับให้ ทำงานด้วยความทุ่มเท และสะท้อนผลผ่านทางเทคโนโลยีอย่างทันท่วงที...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 2, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...ใช้กระบวนการทำงานที่อาศัยข้อมูลขนาดใหญ่ BIG DATA ที่จะทำให้ บุคลากรทราบถึงงานและผลงานในความรับผิดชอบของตนเอง ซึ่งมีการจัดทำอย่างเป็นระบบ ครบถ้วน ทันสมัย บนฐานของเทคโนโลยีดิจิทัล มีรายละเอียดข้อมูลรายบุคคล รายโรงเรียน รายกลุ่ม โรงเรียน ที่สะท้อนผลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นประโยชน์และมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อ การพัฒนาในอนาคต วัฏปฏิบัติที่เป็นเลิศ คือการใช้หลักการบริหารเชิงระบบ...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 3, 2566 : การสัมภาษณ์)

3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในด้านต่าง ๆ

จากการศึกษาหลักการแนวคิดที่ใช้ในการพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศของ สำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา พบว่า ทั้ง 3 แห่ง มีแนวทางในการพัฒนาดังนี้

3.1 ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้วยบุคลากรผู้ให้บริการเป็นบุคคลสำคัญของการให้บริการ จึงมุ่งเน้น พัฒนาความรู้ ความสามารถพื้นฐานที่จะใช้ในการให้บริการ พัฒนาด้านการสื่อสาร การแสดงออกต่อ ผู้รับบริการด้วยคำพูดหรือกิริยาท่าทางที่เป็นมิตร ให้การช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกทุกคนด้วย ความเสมอภาค ส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดได้เข้ารับการพัฒนารูปร่างวิชาการในงานเฉพาะด้านของ ตนเอง ทั้งรูปแบบ onsite และ online

“...ทักษะการให้บริการที่สำคัญคือความสามารถในการสื่อสาร การฟัง การพูด การแสดงออกต่อผู้รับบริการด้วยกิริยาท่าทาง คำพูดที่เป็นมิตร รวมไปถึงทักษะในการแก้ปัญหา ความสามารถในการให้บริการ และความสามารถในความรู้ทางวิชาการที่ให้บริการของ บุคลากร เน้นการเข้าใจ และการเข้าถึง ผู้บริหารจะเป็นผู้นำในการให้บริการ เป็นแบบอย่างที่ดี และ ร่วมกันทำงานในเป้าหมายเดียวกัน โดยมุ่งเน้นการปลูกจิตสำนึกให้มีความเป็นจิตอาสา ช่วยเหลือผู้อื่น หรือให้บริการที่ดีต่อผู้บริหาร ครูที่มารับบริการ...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปีที่ 1, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...บุคลากรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ควรเต็มใจในการ ให้บริการ พร้อมให้บริการ และปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างดี มีมาตรฐาน ให้การช่วยเหลือ อำนาจ ความสะดวก ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค โดยจัดกิจกรรมหรือโครงการที่เป็นการสร้าง วัฒนธรรมให้กับองค์กร เพื่อส่งเสริมในด้านของบุคลากรสำหรับการให้บริการ เน้นการกำกับดูแล เป็นระบบ มีระบบการติดตามนิเทศการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ทุกคนสามารถเข้าถึงการให้ข้อมูลและ การให้บริการได้...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปีที่ 2, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...ส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้ารับการพัฒนาความรู้วิชาการในงาน เฉพาะด้านของตนเองจากหน่วยงานต่าง ๆ และจัดกิจกรรมภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีในองค์กร มีใจรักในองค์กร และพร้อมให้บริการด้วยใจ หรือมีจิตใจในการให้บริการที่ดี ให้บริการ เน้นการฝึกบุคลากรให้เป็นผู้นำ และถ่ายทอดให้บุคลากรคนอื่นสามารถปฏิบัติงานได้...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปีที่ 3, 2566 : การสัมภาษณ์)

3.2 ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ

การสร้างภาพประทับใจและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับ ผู้รับบริการในด้าน ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ต้องสะอาด เป็นระเบียบ การจัดโต๊ะทำงานต้องสอดคล้อง กับขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรต้องแต่งกายสุภาพเหมาะสม และมีความรู้ตามมาตรฐาน ตำแหน่ง ด้านเทคโนโลยีต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว โดยกระบวนการให้บริการทั้งหมดต้องคำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และต้องรับฟังเสียงสะท้อนจาก ผู้รับบริการ

“...จัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการให้บริการ โดยบริหาร จัดการแต่ละด้านคือ ด้านการบริการ มีบุคลากรที่คอยอำนวยความสะดวก ให้การช่วยเหลือแก่ ผู้รับบริการ ด้านทรัพยากร สื่อ อุปกรณ์ต่าง ๆ จัดให้เพียงพอต่อการใช้งาน ด้านสภาพแวดล้อม

มีการปรับปรุงทัศนียภาพให้สวยงามอยู่เสมอ และด้านเทคโนโลยี มีการปรับปรุงและพัฒนาให้เข้าถึงได้ตรงตามความต้องการของงานทุกฝ่าย ตอบโจทย์ความต้องการทางการศึกษาของผู้ใช้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและภายในสถานศึกษา...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 1, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...พัฒนากระบวนการให้บริการ โดยให้ทุกคนในองค์กรเขียนขั้นตอนการให้บริการในงานของตนเอง เพื่อนำไปทดลองปฏิบัติ แล้วสะท้อนผลการปฏิบัติออกมา นำข้อเสนอแนะหรือข้อผิดพลาดกลับไปปรับปรุงแล้วจึงนำมาปฏิบัติใหม่ โดยหลังจากการให้บริการ จะต้องให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นหรือสะท้อนผลการรับบริการทุกครั้ง...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 2, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...คำนึงถึงความสะดวก รวดเร็ว และรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ จัดลำดับงานที่มีความจำเป็นเร่งด่วน กระจายอำนาจการตัดสินใจ รวมถึงนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานทางการศึกษา ร่วมกัน โดยมีการปรับปรุงพัฒนาระบบให้รองรับการทำงานทั้ง 4 ฝ่าย งาน คือ งานบริหารทั่วไป งานบริหารบุคลากร งานบริหารงบประมาณ และงานบริหารวิชาการ...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 3, 2566 : การสัมภาษณ์)

3.3 ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

มุ่งเน้นการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้ร่มรื่น เป็นสัดส่วน มีป้ายประชาสัมพันธ์อาคารต่าง ๆ อย่างชัดเจน สามารถเข้าถึงฝ่ายงาน กลุ่มงานได้อย่างสะดวก ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารเป็นหลัก เพื่อความรวดเร็ว และติดต่อประสานงานได้หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

“...ด้านสภาพแวดล้อม จะมีการปรับปรุงทัศนียภาพให้งดงามอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาพบเห็นเกิดความประทับใจ ด้านเทคโนโลยีในการให้บริการของกลุ่มงาน จะเน้นการติดต่อสื่อสารที่มีความสะดวก รวดเร็ว ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง และเจ้าหน้าที่ต้องสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการในหน้าที่ของตนเองได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจะเน้นให้แต่ละกลุ่มงานประชาสัมพันธ์เอกสารงานที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ แบบฟอร์มต่าง ๆ ไว้ที่หน้าเว็บไซต์ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถดาวน์โหลดได้...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 1, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...มีความพร้อมในด้านบุคลากร อุปกรณ์ และเทคโนโลยี จัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการให้สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยด้านสภาพแวดล้อม อาคารสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการ รมรื่น เป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านสื่อเทคโนโลยีมีความทันสมัย ลดการใช้กระดาษหรือเอกสาร เน้นให้รับส่งแบบรวดเร็ว ลดระยะเวลา เพิ่มประสิทธิภาพ มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 2, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...มีการจัดสภาพแวดล้อม ให้ร่มรื่น น่าอยู่ สะอาด เป็นที่น่าประทับใจแก่ผู้รับบริการ เครื่องมือในการอำนวยความสะดวกมีหลากหลาย เพียงต่อต่อผู้เข้ามาใช้งาน หรือติดต่อภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีจิตสาธารณะ พร้อมให้ข้อมูล และให้การช่วยเหลือผู้รับบริการในทุกด้าน...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 3, 2566 : การสัมภาษณ์)

3.5 ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ

มุ่งเน้นการสื่อสารที่ตรงประเด็น ชัดเจนไม่ว่าจะเป็นหนังสือราชการ หรือคำพูด พร้อมซึ่งมีใจรักในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยจัดอบรม และพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมการให้บริการและพฤติกรรมทางอารมณ์ ให้มีใจรักในองค์กรและงานบริการ

“...สร้างวัฒนธรรมการให้บริการแก่บุคลากร ดำเนินการผ่าน แนวทางการพัฒนาองค์กรต้นแบบคุณภาพ ผ่านกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดทั้งปีงบประมาณ สร้างความตระหนัก จิตสำนึกให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทุกคน และสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรที่ประสบความสำเร็จ ได้รับรางวัล เพื่อเสริมแรงในด้านการปฏิบัติงาน...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 1, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...การสื่อสารที่ดี เป็นเสมือนจุดเริ่มต้นของการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมร่วมกันระหว่างบุคคล ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จึงส่งเสริมโครงการ กิจกรรมที่เสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กร ความรัก ความสามัคคีในองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีใจรักในองค์กร และพร้อมทำงานด้วยใจ...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 2, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...ใช้กระบวนการทำงานที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรักในงานและหน้าที่ของตนเอง โดยผ่านโครงการ กิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ทั้งภายในองค์กร และระหว่างองค์กรกับสถานศึกษา เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน พูดคุย ติดต่อสื่อสารกันได้ง่ายมากยิ่งขึ้น รับฟังความคิดเห็นจากฝ่ายตรงข้ามได้มากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดการให้บริการที่มีคุณภาพและปฏิบัติงานด้วยใจ...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 3, 2566 : การสัมภาษณ์)

3.5 ด้านคุณภาพของการให้บริการ

มุ่งเน้นให้บุคลากรตั้งใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ บริการรวดเร็ว สื่อสารได้อย่างถูกต้อง เข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา และนำนโยบายสู่การปฏิบัติได้อย่างครอบคลุมทุกขั้นตอน สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการได้หลากหลายช่องทาง พร้อมทั้งติดตามการทำงานของแต่ละฝ่ายอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพ

“...ทุกสิ้นปีงบประมาณ มีการกำหนดให้ทุกกลุ่มงานประเมินผลการดำเนินงานที่ผ่านมา มีการถอดบทเรียนจากการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อทบทวนคุณภาพการให้บริการ และนำผลไปพัฒนาหรือปรับปรุงให้เกิดการให้บริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 1, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและวิธีการรับบริการในแต่ละเรื่องไว้ให้ชัดเจน โดยจะจัดทำขั้นตอนการให้บริการไว้เป็นรูปเล่ม และเป็นเอกสารประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงวิธีการที่จะเข้ามาใช้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และเน้นให้บุคลากรบริการด้วยความเต็มใจ สื่อสารกันได้หลากหลายช่องทาง เพื่อความสะดวก รวดเร็ว...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 2, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...มุ่งเน้นวัฒนธรรมการทำงานบนฐานของข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน เข้าถึงได้รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา บุคลากรมีความรู้ความสามารถตรงตามภาระงาน และได้รับการส่งเสริม สนับสนุน ให้เข้ารับการอบรมพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรที่จะให้บริการ...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 3, 2566 : การสัมภาษณ์)

3.6 ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ติดตามผลของผู้รับบริการ โดยรวบรวมข้อมูลตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และทำความเข้าใจ เพื่อนำข้อร้องเรียนหรือคำชมเชยมาวิเคราะห์และวางแผนนโยบายขององค์กร มีการจัดทำโครงการส่งเสริมความสัมพันธ์ เสริมสร้างวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กร และมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายต่อผู้รับบริการ

“...เน้นช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว โดยจะประชาสัมพันธ์ผู้รับผิดชอบการให้บริการแต่ละฝ่ายไว้บนเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ตรงตามเป้าประสงค์ของสถานศึกษา พร้อมมีช่องทางสำหรับการแสดงความคิดเห็นในการรับบริการแต่ละครั้ง...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 1, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...มีโครงการ กิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ เสริมสร้าง วัฒนธรรมองค์กร ให้เกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งใช้ชุมชนแห่งการเรียนรู้ทางวิชาชีพ (PLC) ในกลุ่มงาน เพื่อพูดคุย วางแผน แก้ปัญหาต่าง ๆ ร่วมกัน และยังใช้ช่องทางการติดต่อระหว่าง ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการที่หลากหลาย สะดวก รวดเร็ว เครือข่ายออนไลน์ จัดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือการติดต่อผ่านทางเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 2, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...มีการสอบถามปัญหาการใช้บริการจากทางผู้ที่เข้ามาใช้บริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยเปิดช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ มีการประชุมประจำเดือนสำหรับผู้บริหารสถานศึกษาในแต่ละอำเภอ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและสอบถามถึงปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานของสถานศึกษา...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 3, 2566 : การสัมภาษณ์)

4. ผู้มีส่วนร่วมในการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

จากการศึกษาหลักการแนวคิดที่ใช้ในการให้บริการที่เป็นเลิศต่อผู้มีส่วนร่วมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พบว่า ทั้ง 3 แห่ง มีแนวคิดและหลักการที่เน้นให้บุคลากรทุกคนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งถือได้ว่าเป็นกลไกที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ นอกเหนือจากระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในระบบการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ให้เป็นเครื่องมือในการพลิกโฉมประสิทธิภาพการบริหารจัดการทุกมิติ ทั้งด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านงานบริหารบุคคล และด้านงานบริหารทั่วไป ส่งเสริมกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการจัด

การศึกษา พัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ สร้างระบบการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศให้เป็นเชิงระบบ

“...ศึกษาวิเคราะห์สภาพปัญหา สังเคราะห์ วางแผน กำหนดนโยบาย แนวทางการขับเคลื่อน ด้วยกระบวนการทำงานแบบมีส่วนร่วม มีการแลกเปลี่ยน การจัดทำข้อมูล โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานตามปฏิทิน และเติมเต็มการดำเนินงาน ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ ตามระยะเวลาที่กำหนด ในปฏิทิน...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 1, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...ผู้บริหารองค์กรกำหนดพื้นฐานทิศทาง นโยบายที่ใช้ในการดำเนินงาน พร้อมกำกับติดตามผู้ปฏิบัติ ซึ่งเน้นให้บุคลากรทุกคนในองค์กรได้ปฏิบัติ ช่วยกันขับเคลื่อนงานให้เป็นไปตามแนวทางของผู้บริหาร นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเป็นตัวช่วยให้การดำเนินงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 2, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...ทุกคนในสำนักงานล้วนมีบทบาทในการให้บริการ ขึ้นอยู่กับบริบทความรับผิดชอบตามตำแหน่งงาน กลุ่มงาน ของแต่ละบุคคล มีการกระจายอำนาจการบริหาร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน รวมไปถึงนำเทคโนโลยีเข้ามามีใช้ในการบริหารจัดการ ทำให้เกิดความสะดวกต่อผู้รับบริการ...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 3, 2566 : การสัมภาษณ์)

5. ปัจจัยสู่ความสำเร็จการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

จากการศึกษาหลักการแนวคิดที่เป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พบว่า ทั้ง 3 แห่ง มีปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา คือ 1) ฝ่ายบริหารมีทิศทางและนโยบายที่ชัดเจน มุ่งเน้นการบริการที่มีคุณภาพ สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ 2) องค์กรมีกระบวนการพัฒนาจิตสำนึกของบุคลากรในการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างต่อเนื่อง 3) สร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้เห็นถึงผลของการปฏิบัติ และเชิดชูเกียรติบุคลากรที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย 4) ถอดบทเรียน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

“...บุคลากรทุกคนในสำนักงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนให้สำเร็จตามเป้าหมาย โดยเริ่มจากผู้บริหารต้องมีแนวทางในการดำเนินงานที่ชัดเจน เน้นการสร้างจิตสำนึกและแรงจูงใจให้เกิดแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เต็มที่ และมีประสิทธิภาพ...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 1, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...มีมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาสถานศึกษาให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้สร้างแรงจูงใจภายในองค์กร มีการนิเทศ ติดตามอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ รวมไปถึงมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการมากยิ่งขึ้น...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 2, 2566 : การสัมภาษณ์)

“...มีนโยบายที่ชัดเจน ครอบคลุม เน้นการให้บริการอย่างเท่าเทียม รวดเร็ว เพียงพอ ทันต่อเวลาในการให้บริการ โดยสร้างความตระหนักให้กับบุคลากรในสังกัด ให้ช่วยเหลือ บริการด้วยความเต็มใจ ให้ความกระฉับกระเฉงด้านข้อมูลทางการศึกษาแก่ผู้รับบริการ โดยเน้นให้แต่ละกลุ่มงานมีการพูดคุย แลกเปลี่ยนเพื่อรับฟังถึงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ...”

(ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่ 3, 2566 : การสัมภาษณ์)

จากผลการศึกษาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ หรือยอดเยี่ยม (Best Practice) สรุปดังตาราง 22



ตาราง 22 สรุปประเด็นข้อค้นพบจากการศึกษาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือยอดเยี่ยม (Best Practice)

ประเด็นการศึกษา	สรุปข้อค้นพบ
1. แนวคิดหรือหลักการที่ใช้ในการให้บริการกลุ่มงาน หรือในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ทำให้ประสบความสำเร็จ	ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ โดยยึดหลักความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความเข้าใจ ผ่านกระบวนการของ PDCA ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการนโยบายนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับของสังคมและขับเคลื่อนการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ครอบคลุมในทุกภารกิจที่ได้รับมอบหมาย มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ
2. การให้บริการด้านรูปแบบกิจกรรม หรือโครงการ ที่ใช้ในการให้บริการที่เป็นเลิศ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	- มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพการศึกษา โดยยึดหลักการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ มีความเสมอภาค ความเท่าเทียม ต่อเนื่อง และตรงต่อเวลา - ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้บริการได้สะดวก รวดเร็วและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน - ใช้ฐานข้อมูลผู้ใช้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตที่บันทึกไว้มาสนับสนุนการให้บริการ - มีรูปแบบในการให้บริการที่เป็นเลิศ ที่เป็นรูปธรรม จับต้องได้ ผ่านการทดลองใช้จนเป็นรูปแบบที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใช้ในการดำเนินการให้บริการกับผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1 ใช้รูปแบบ SPB1 24 ชั่วโมง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 1 ใช้ระบบบริหารจัดการด้วย AMSS++ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี ใช้รูปแบบ 4 มี 5 ต้อง

ตาราง 22 (ต่อ)

ประเด็นการศึกษา	สรุปข้อค้นพบ
3. แนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในด้านต่าง ๆ	1) ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ มุ่งเน้นพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสาร การแสดงออกต่อผู้รับบริการ ด้วยคำพูดหรือกิริยาท่าทางที่เป็นมิตร ส่งเสริมให้บุคลากรในสังกัดได้เข้ารับการพัฒนาศักยภาพความรู้วิชาการในงานเฉพาะด้านของตนเอง ฝึกด้านจิตบริการ และฝึกทักษะการให้บริการ ให้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ
	2) ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ สร้างความประทับใจและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ต้องสะอาด เป็นระเบียบ สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรแต่งกายสุภาพเหมาะสม และมีความรู้ตามมาตรฐานตำแหน่ง ด้านเทคโนโลยีต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอยู่เสมอ และต้องรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการ
	3) ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ เน้นการจัดสภาพแวดล้อมภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้เป็นสัดส่วน มีป้ายประชาสัมพันธ์อาคารต่าง ๆ อย่างชัดเจน สามารถเข้าถึงฝ่ายงาน กลุ่มงานได้อย่างสะดวก ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสาร
	4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ เน้นให้บุคลากรตั้งใจและเต็มใจที่จะช่วยเหลือ สื่อสารได้อย่างถูกต้อง เข้าถึงข้อมูลได้ทันที ทุกเวลา และน่านโยบายสู่การปฏิบัติได้อย่างครอบคลุมทุกขั้นตอน
	5) ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ เน้นการสื่อสารที่ตรงประเด็น ชัดเจน มีใจรักในการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จัดอบรมและพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรเสมอ
	6) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ติดตามผลของผู้รับบริการ เพื่อนำข้อร้องเรียนหรือคำชมเชยมาวิเคราะห์และวางแผนนโยบายขององค์กร เป็นหลัก ติดตามประสานงานได้หลากหลายช่องทาง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

ตาราง 22 (ต่อ)

ประเด็นการศึกษา	สรุปข้อค้นพบ
4. ผู้มีส่วนร่วมในการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	เน้นให้บุคลากรทุกคนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติ ใช้ระบบเทคโนโลยีในระบบการบริหารจัดการทุกมิติ ทั้งด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านงานบริหารบุคคล และด้านงานบริหารทั่วไป ส่งเสริมกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา พัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ
5. ปัจจัยสู่ความสำเร็จการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา คือ 1) ฝ่ายบริหารมีทิศทางและนโยบายที่ชัดเจน สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ 2) องค์กรมีกระบวนการพัฒนาจิตสำนึกของบุคลากรในการให้บริการ 3) สร้างแรงจูงใจให้แก่บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อให้เห็นถึงผลของการปฏิบัติ 4) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

จากตาราง 22 สามารถสรุปการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือยอดเยี่ยม (Best Practice) ว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาซึ่งมีหลักการแนวคิดในการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยมีรูปแบบในการให้บริการที่เป็นเลิศ ที่เป็นรูปธรรมจับต้องได้ ผ่านการทดลองใช้จนเป็นรูปแบบที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใช้ในการดำเนินการให้บริการกับผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยนำเอาสภาพความต้องการ บริบท และจุดเด่นของการบริหารงานมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยผู้มีส่วนร่วมในการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เน้นให้บุคลากรทุกคนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขับเคลื่อนนโยบายสู่การปฏิบัติจนปฏิบัติเป็นวัฒนธรรมองค์กร และปัจจัยที่นำสู่ความสำเร็จคือการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ระหว่างผู้รับบริการ ผู้ให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา คุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

3.2 ผลการยกร่างรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยนำผลการวิจัยในระยะที่ 1 ระยะที่ 2 และผลการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือยอดเยี่ยม (Best Practice) มายกร่างรูปแบบ การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 หลักการแนวคิดและวัตถุประสงค์ ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ/วิธีการ ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้/การดำเนินงาน ส่วนที่ 4 การประเมินผล และส่วนที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ ดังนี้

(ร่าง)

รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ส่วนที่ 1 หลักการแนวคิดและวัตถุประสงค์

1. หลักการแนวคิด

หลักการแนวคิดของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง ความรู้ ความคิด ความเชื่อพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศที่นำไปสู่การกำหนดองค์ประกอบและแนวทางการ พัฒนา ประกอบด้วย

1.1 หลักการของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็น การบริการ ประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561 – 2580)

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็น การบริการประชาชนและ ประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ ของผู้ใช้บริการ และเป็นการพัฒนาแบบครอบคลุมทั่วถึง สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส ให้เป็นภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และนำเทคโนโลยีดิจิทัล และ นวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน

1.2 หลักการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

หลักการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายึดหลัก เอกภาพนโยบาย มีความหลากหลายในการปฏิบัติ กระจายอำนาจ กำหนดมาตรฐานคุณภาพ การศึกษา ส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพครู ระดมทรัพยากร และมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

1.3 หลักการให้บริการที่ดี

การให้บริการ มีความสำคัญต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ นำไปสู่ความพึงพอใจ และการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผู้ให้บริการต้องมีจิตบริการ มุ่งเน้นการบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการไว้เป็นหลัก เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์จากการรับบริการอย่างเต็มที่

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งจะส่งผลให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสามารถดำเนินการพัฒนาจนบรรลุเป้าหมายของการให้บริการที่เป็นเลิศอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ 3) ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ 4) ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ 5) ด้านคุณภาพของการให้บริการ และ 6) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ในการบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการ

การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการที่ครอบคลุม ทั้งคุณลักษณะ และพฤติกรรม เพื่อให้มีคุณภาพพร้อมสำหรับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- 1.1 การสร้างจิตบริการ
- 1.2 การพัฒนาด้านความรู้ในการให้บริการ
- 1.3 การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ
- 1.4 การพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการ
- 1.5 การประเมินผลการให้บริการ

2. ด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ

การพัฒนากระบวนการให้บริการ หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน การให้บริการ มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 2.1 การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
- 2.2 การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว หรือจัดให้มี One stop service
- 2.3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- 2.4. การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ
- 2.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง
- 2.6 การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ

3. ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะแก่การให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 3.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ
- 3.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม
- 3.3 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- 3.4 เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ครบถ้วน
- 3.5 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ

4. ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ

การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ หมายถึง แนวทางในการสร้างวัฒนธรรม การบริการทำให้การทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันขององค์กร เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย

- 4.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม
- 4.2 การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ
- 4.3 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ
- 4.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- 4.5 การอบรมและฝึกฝนบุคลากร
- 4.6 การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 5.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 5.2 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้
- 5.3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที
- 5.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 5.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

6. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริหารความสัมพันธ์ โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความสนใจของผู้รับบริการ และตรงความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 6.1. การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ
- 6.2 การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่หลากหลาย
- 6.3 การมีช่องทางให้ติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว
- 6.4 การติดตามผลของผู้รับบริการ หลังจากรับบริการ
- 6.5 การใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้

การนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการ

ขั้นการเตรียมการเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ในการเตรียมการก่อนที่จะปฏิบัติตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยเริ่มจากการสร้างความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมวางแผนและสร้างข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้การดำเนินงานการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินการดังนี้

1.1 ประชุมชี้แจงผู้อำนวยการกลุ่ม เพื่อสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ และ ความสำคัญในการนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ

1.2 สร้างจิตสำนึกการให้บริการร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาการบริการ ที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

1.3 ศึกษาทำความเข้าใจในการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบ

1.4 ร่วมวางแผนการดำเนินงานตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินงานเป็นขั้นตอนในการนำองค์ประกอบและแนวทางการพัฒนา ของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสู่การปฏิบัติ เพื่อพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศ ดำเนินการดังนี้

2.1 องค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการร่วมกัน
2. การมอบนโยบายแก่บุคลากร เพื่อให้มีแนวทางในการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่
3. การร่วมกำหนดหลักสูตร ความรู้ ความเข้าใจ และการสร้าง จิตบริการเพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากร

การดำเนินการ (D)

4. การสร้างจิตบริการ โดยจัดกิจกรรมเสริมสร้างจิตบริการ
5. การพัฒนาด้านความรู้ในการให้บริการ โดยใช้วิธีพัฒนาที่ หลากหลาย เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
6. การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ ด้วยการส่งเสริมการพัฒนา ในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และในระดับสำนักงาน
7. การสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรผู้ให้บริการ

การประเมินผล (C)

8. การประเมินผลการให้บริการทั้งการประเมินตนเอง การประเมิน โดยเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชา

การปรับปรุงพัฒนา (A)

9. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

2.2 องค์ประกอบด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. การวิเคราะห์และร่วมวางแผนการให้บริการของทุกกลุ่มงาน
2. การกำหนดขั้นตอนของการให้บริการในแต่ละงานให้ชัดเจน

โดยจัดทำเป็นคู่มือมาตรฐานการให้บริการ

การดำเนินการ (D)

3. การลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการให้น้อยลง โดยบูรณาการการให้บริการของกลุ่มงาน
4. การจัด One stop service ในการให้บริการเพื่อความสะดวกรวดเร็ว
5. การสร้างความเข้าใจและชี้แจงกระบวนการให้บริการของทุกกลุ่มงาน ให้กับผู้รับบริการทราบ โดยผ่านการประชุม การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย
6. การพัฒนาบุคลากรเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการได้ทันที หรือบุคลากรในกลุ่มงานสามารถดำเนินการแทนกันได้
7. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ

การประเมินผล (C)

8. การนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลกระบวนการให้บริการของทุกกลุ่มงาน

การปรับปรุงพัฒนา (A)

9. การนำข้อมูลผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ

พจน ๒๐๖ จิต ๒๐๖

2.3 องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการบริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในสำนักงานเขตพื้นที่เพื่อวางแผนการจัดสภาพแวดล้อมเทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

2. การสร้างความตระหนักและความเข้าใจแก่บุคลากรเพื่อร่วมมือในการจัดสภาพแวดล้อม

การดำเนินการ (D)

3. การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ด้วยการบริการที่เป็นมิตรต่อผู้รับบริการการสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกัน และการให้บริการที่ดี

4. การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การจัดพื้นที่การให้บริการให้มีความเหมาะสม

5. การสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

6. การจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

7. การเปิดช่องทางการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว มีจุดบริการอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ

8. การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกในการบริการ

การประเมินผล (C)

9. การประเมินสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

10. การนำผลการประเมินด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและพร้อมในการให้บริการ

2.4 องค์ประกอบด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. การกำหนดเป้าหมายของการให้บริการร่วมกันโดยกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยม วัฒนธรรมการให้บริการที่ชัดเจน

2. การกำหนด ระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการที่มีแนวทางเดียวกันของทุกกลุ่ม

3. การกำหนดกระบวนการให้บริการ และสร้างมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีขั้นตอนรายละเอียดที่ชัดเจน

การดำเนินการ (D)

4. การพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในวัฒนธรรมการให้บริการในองค์กรอย่างชัดเจน

5. การฝึกอบรม พัฒนา ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามหน้าที่ตามวัฒนธรรมการบริการที่ได้กำหนดไว้

การประเมินผล (C)

6. การกำกับ ติดตาม และประเมินผลบุคลากรในการปฏิบัติตามค่านิยมและวัฒนธรรมการให้บริการ

7. การประเมินผลการใช้วัฒนธรรมในการบริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

8. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนา

2.5 องค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. การกำหนดคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. การสร้างความตระหนักและเข้าใจให้กับบุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพ ต้องถูกต้อง รวดเร็ว ตรงเวลา และเป็นกัลยาณมิตร

การดำเนินการ (D)

3. การเสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการแก่บุคลากร เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

4. การสร้างความไว้วางใจและความเชื่อถือได้กับผู้รับบริการ โดยการให้บริการที่ตามที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที ด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการอย่างทันท่วงที

6. การให้บริการด้วยความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใช้บริการแต่ละคน

การประเมินผล (C)

7. การประเมินผลคุณภาพการให้บริการตามสภาพจริงโดยการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

8. การนำผลการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการ

2.6 องค์ประกอบด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. การศึกษาความคาดหวังและความต้องการ ของผู้รับบริการและจัดทำข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้วางแผนในการให้บริการ
2. การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่หลากหลาย ที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

การดำเนินการ (D)

3. การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การปฏิสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การโต้ตอบ การเชื่อมโยง การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ การให้ข้อมูลข่าวสาร การจัดอบรมที่มีประโยชน์ให้กับผู้รับบริการ
4. การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว
5. การใช้เทคโนโลยีในเข้ามามีส่วนช่วยในการเข้าถึงของผู้รับบริการ
6. การจัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น หรือช่องทางการร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และการได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ
7. การสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรที่ริเริ่ม สร้างสรรค์ และช่วยแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการได้

การประเมินผล (C)

8. การติดตามผลของการให้บริการทุกครั้ง เพื่อให้ความมั่นใจถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ
9. การประเมินผลการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

10. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 3 การประเมิน

ขั้นตอนการประเมิน เป็นขั้นตอนของการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล การนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ ดำเนินการดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลการนำรูปแบบ การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. กำหนดวิธีการ เครื่องมือ และปฏิทินในการนิเทศ กำกับ ติดตาม และ ประเมินผล

3. คณะกรรมการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล ดำเนินการตามปฏิทินที่ กำหนด เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุง

ขั้นตอนการปรับปรุง เป็นขั้นตอนหลังจากการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนา ของแต่ละองค์ประกอบแล้ว เพื่อศึกษาผลการดำเนินงาน ความก้าวหน้า และประเมินผล การดำเนินงาน ว่าผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาพัฒนาปรับปรุง การให้บริการ ให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดำเนินการดังนี้

1. คณะกรรมการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล รายงานผล ความก้าวหน้าของการดำเนินการตามรูปแบบ โดยประชุมร่วมกับฝ่ายผู้บริหาร เดือนละ 2 ครั้ง

2. คณะกรรมการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล นำผลจากการประเมิน นำมาปรับปรุงพัฒนา และสรุปผลรายงานให้ฝ่ายบริหารทราบ

ส่วนที่ 4 การประเมินผล

ในการกำกับติดตามประเมินผลการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อให้ทราบผลการดำเนินงาน และทราบปัญหาอุปสรรค เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าว มาพัฒนาแนวทาง หรือกระบวนการตาม รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานในการ ประเมินผลการดำเนินงานตามคู่มือ ดังนี้

1. ประชุมคณะกรรมการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลเพื่อทำความเข้าใจใน วิธีการ และเครื่องมือในการประเมินระดับการปฏิบัติตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. ดำเนินการประเมินผลตามปฏิทินที่กำหนด และเครื่องมือที่กำหนดไว้

3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มอำนาจการ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบ
4. วิเคราะห์ผลการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามรูปแบบว่าอยู่ในระดับใด

ส่วนที่ 5 เจือนไขความสำเร็จ

ในการนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไปใช้ให้บรรลุเป้าหมาย จึงควรทำความเข้าใจและศึกษาแนวทางการนำไปใช้ดังนี้

1. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศอย่างชัดเจน มีภาวะผู้นำ และโน้มน้าวให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายของการให้บริการที่เป็นเลิศ
2. การมุ่งเน้นให้บุคลากร มีความตระหนัก และเห็นความสำคัญในการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อบรรลุเป้าหมายของการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ
3. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องศึกษารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาพรวม และขั้นตอนต่าง ๆ อย่างละเอียด โดยเฉพาะขั้นตอนดำเนินการในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้มีแนวทางในการปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
4. ทุกฝ่ายต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ และมีทิศทางในการพัฒนาเดียวกัน พัฒนาตนเอง พัฒนาระดับกลุ่มงาน และระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้มีความพร้อมในด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ

ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ ยืนยัน และประเมินความเหมาะสมความเป็นไปได้ โดยการจัดสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ โดยมีผลการประเมิน

ดังตาราง 23 – 24

พจนัน ปณฺ ทิโต ชเว

ตาราง 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของรูปแบบ
การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

รายการประเมิน	ความเหมาะสม			ความเป็นไปได้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ส่วนที่ 1 หลักการแนวคิดและวัตถุประสงค์						
1.หลักการแนวคิด	4.42	0.79	มาก	4.66	0.52	มากที่สุด
2.วัตถุประสงค์	4.20	0.69	มาก	4.59	0.51	มากที่สุด
ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ						
1.ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ	4.84	0.77	มากที่สุด	4.68	0.48	มากที่สุด
2. ด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ	4.68	0.38	มากที่สุด	4.66	0.48	มากที่สุด
3. ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	4.56	0.63	มากที่สุด	4.65	0.39	มากที่สุด
4. ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ	4.66	0.55	มากที่สุด	4.82	0.52	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.70	0.56	มากที่สุด	4.82	0.48	มากที่สุด
6. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ	4.78	0.29	มากที่สุด	4.73	0.49	มากที่สุด
ส่วนที่ 3 การนำไปใช้						
1.การวางแผน	4.55	0.67	มากที่สุด	4.09	0.53	มาก
2.การดำเนินการ	4.59	0.62	มากที่สุด	4.52	0.50	มากที่สุด
3.การประเมิน	4.68	0.62	มากที่สุด	4.18	0.39	มาก
4.การปรับปรุง	4.85	0.45	มากที่สุด	4.83	0.53	มากที่สุด
ส่วนที่ 4 การประเมินผล						
การประเมินผล	4.69	0.55	มากที่สุด	4.59	0.75	มากที่สุด
ส่วนที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ						
เงื่อนไขความสำเร็จ	4.61	0.42	มากที่สุด	4.79	0.45	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.63	0.58	มากที่สุด	4.62	0.41	มากที่สุด

ตาราง 23 พบว่า ความเหมาะสมของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ส่วนที่ 3 ข้อ 4. การปรับปรุง ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ส่วนที่ 2 ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ส่วนที่ 1 หลักการและวัตถุประสงค์ ข้อ 2 วัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 4.20$)

ความเป็นไปได้ของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ส่วนที่ 3 ข้อ 4. การปรับปรุง ($\bar{X} = 4.83$) รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ ข้อ 4 ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือ ส่วนที่ 3 การนำไปใช้ ข้อ 1 การวางแผน ($\bar{X} = 4.09$)

ตาราง 24 แสดงผลการตรวจสอบยืนยัน รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
ส่วนที่ 1 หลักการแนวคิด และวัตถุประสงค์	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบเพิ่มเติม และควรเขียนให้กระชับ ชัดเจนยิ่งขึ้น
1. หลักการแนวคิด	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้ปรับปรุงเป็นหลักการ 3 ข้อ ได้แก่ 1. การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศ 2. การบริหารแบบมีส่วนร่วม 3. หลักการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์

ตาราง 24 (ต่อ)

รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
2. วัตถุประสงค์	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะว่ากว้างเกินไปให้ ปรับปรุงเป็นวัตถุประสงค์ของรูปแบบใน 3 ประเด็น ได้แก่ 1. เพื่อเป็นการเตรียมพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศ 2. เพื่อพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศ 3. เพื่อพัฒนาตามองค์ประกอบการให้บริการที่เป็นเลิศ
ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบการ ให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะ ในการปรับคำให้ตรงกับ นิยามศัพท์ และกรอบแนวคิดวิจัย ให้ใช้คำว่า “องค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน”
1) ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ 3) ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ 4) ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ 5) ด้านคุณภาพของการให้บริการ 6) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ	ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะโดยการให้จัดทำ ความเชื่อมโยงข้อมูลจากระยะที่ 1 และ 2 เพื่อนำมา สู่การร่างรูปแบบ และเขียนในส่วนดังกล่าวให้เป็น รูปธรรมโดยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูล เขียนรายละเอียดให้เห็นอย่างชัดเจน และมีการ อ้างอิงหลักพื้นฐานของการให้บริการ
ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้ การนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐานไปใช้ มี 4 ขั้นตอน	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอว่ามีความเหมาะสม แต่ควรเขียนให้ กระชับ ชัดเจน อ้างอิงหลักการแนวคิดที่เกี่ยวข้อง เพิ่มเติม

ตาราง 24 (ต่อ)

รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ
ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอว่ามีความเหมาะสม เป็นขั้นตอนการเตรียมการก่อนที่จะปฏิบัติตามรูปแบบ
ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการ	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอว่าการเขียนแบบ PDCA ก็เป็นแนวทางที่ดี แต่อาจจะใช้ แนวคิดแบบ ADLI มาแทนวงจร PDCA เพื่อให้รู้ความเป็นเลิศและมีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ปรับข้อความให้กระชับ ชัดเจนยิ่งขึ้น
ขั้นตอนที่ 3 การประเมิน	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอว่าในการประเมินควรกำหนดปฏิทินอย่างชัดเจน มีเครื่องมือ และเกณฑ์ที่ใช้ในการวัด โดยจัดทำตารางการประเมินผลการใช้รูปแบบที่กำหนดเป็นรายเดือน รายไตรมาส หรือตามความเหมาะสม
ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุง	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอว่ามีความเหมาะสม เป็นไปได้
ส่วนที่ 4 การประเมินผล	ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอให้ระบุสิ่งที่แสดงถึงความสำเร็จของการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้เกณฑ์การประเมินที่มีความเหมาะสม
ส่วนที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ	ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามีความเหมาะสมให้เพิ่มเติมในส่วนของการจัดทำเป็นข้อตกลงพัฒนางานระหว่างผู้บังคับบัญชา กับบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการให้ชัดเจน เพิ่มเติมเป็นรายการที่ 5
โดยภาพรวม	ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่ามีความเหมาะสม โดยให้เพิ่มเติมตามที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1. ควรเพิ่มแผนผังรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา 2. ควรเพิ่มเติมการนำรูปแบบไปปฏิบัติจริงในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

จากคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ จึงได้มีการปรับปรุงร่างรูปแบบ เป็นรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

(ฉบับปรับปรุง)

รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ส่วนที่ 1 หลักการแนวคิดและวัตถุประสงค์ของรูปแบบ

1. หลักการของรูปแบบ

หลักการแนวคิดของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยใช้หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมหลักเอกภาพเป็นนโยบายและหลักการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามแนวทางการพัฒนาดังต่อไปนี้

1.1 หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม

การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นการให้การจูงใจให้ผู้ให้บริการหรือบุคคลผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสมีส่วนร่วมในการคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงาน ร่วมรับผิดชอบ เพื่อการพัฒนาที่ปฏิบัติ ในที่นี้คือการให้บริการเป็นไปอย่างมีคุณภาพสูงสุด ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานในลักษณะของการรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ตลอดจน การประเมินผลให้ ทุกคนที่เกี่ยวข้องสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกัน อันจะนำไปสู่เป้าหมายการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

1.2 การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศ

หลักการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายึดหลักเอกภาพนโยบาย มีความหลากหลายในการปฏิบัติ กระจายอำนาจ กำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพครู ระดมทรัพยากร และมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศ ควรสร้างคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ และการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

1.3 หลักการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ

การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริการสำนักงานเขตพื้นที่ เพื่อให้พัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ต้องมีความถูกต้องใน 8 ประการ ได้แก่ ความเข้าใจที่ถูกต้อง ความคิดที่ถูกต้อง การทุ่มเทที่ถูกต้อง การกระทำที่ถูกต้อง การควบคุมที่ถูกต้อง การประเมินที่ถูกต้อง

การปรับปรุงที่ถูกต้อง และการพัฒนาที่ถูกต้อง เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีบทบาทในการสร้างเสริมความสามารถ ได้แก่ ช่วยปรับปรุงกระบวนการ ชีตความสามารถ และผลลัพธ์ ช่วยกระตุ้นการสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างองค์กรต่าง ๆ และเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจและใช้ในการบริหารจัดการผลการดำเนินการขององค์กร ชี้นำความคิดในเชิงกลยุทธ์และสร้างโอกาสในการเรียนรู้

2. วัตถุประสงค์ของรูปแบบ

- 2.1 เพื่อเตรียมพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- 2.2 เพื่อพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- 2.3 เพื่อพัฒนาตามองค์ประกอบการ ให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ
- 2) ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ
- 3) ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ
- 4) ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ
- 5) ด้านคุณภาพของการให้บริการ
- 6) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

มีรายละเอียด ตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

1. ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการที่ครอบคลุม ทั้งคุณลักษณะ และพฤติกรรม เพื่อให้มีคุณภาพพร้อมสำหรับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- 1.1 การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ
- 1.2 การพัฒนาความรู้ในการให้บริการ
- 1.3 การสร้างจิตบริการ
- 1.4 การประเมินผลการให้บริการ
- 1.5 การพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการ

2. ด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ

การพัฒนากระบวนการให้บริการ หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน การให้บริการมีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 2.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- 2.2 การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ
- 2.3 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง
- 2.4 การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว หรือจัดให้มี One stop service
- 2.5 การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
- 2.6 การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ

3. ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะแก่การให้การบริการ เพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 3.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ
- 3.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม
- 3.3 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- 3.4 เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ครบถ้วน
- 3.5 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ

4. ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ

การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ หมายถึง แนวทางในการสร้างวัฒนธรรม การบริการทำให้การทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันขององค์กร เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย

- 5.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม
- 5.2 การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ
- 5.3 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ
- 5.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- 5.5 การอบรมและฝึกฝนบุคลากร
- 5.6 การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 5.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 5.2 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้
- 5.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที
- 5.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 5.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

6. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริหารความสัมพันธ์ โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความสนใจของผู้รับบริการ และตรงความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 6.1 การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ
- 6.2 การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่หลากหลาย
- 6.3 การมีช่องทางให้ติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว
- 6.4 การติดตามผลของผู้รับบริการ หลังจากรับบริการ
- 6.5 การใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 กระบวนการพัฒนา

การนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ มี 4 ขั้นตอน รายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการ

ขั้นการเตรียมการเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ในการเตรียมการก่อนที่จะปฏิบัติตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยเริ่มจากการสร้างความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมวางแผน และสร้างข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้การดำเนินงานการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินการดังนี้

1.1 ประชุมชี้แจงผู้อำนวยการกลุ่ม เพื่อสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ และ ความสำคัญในการนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ

1.2 สร้างจิตสำนึกการให้บริการร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาการบริการ ที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

1.3 ศึกษาทำความเข้าใจในการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบ

1.4 ร่วมวางแผนการดำเนินงานตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินงานเป็นขั้นตอนในการนำองค์ประกอบและแนวทางการพัฒนา ของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสู่การปฏิบัติ เพื่อพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศ ดำเนินการดังนี้

2.1 องค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการที่ ครอบคลุม ทั้งคุณลักษณะ และพฤติกรรม เพื่อให้มีคุณภาพพร้อมสำหรับการให้บริการอย่างมี ประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และพร้อมสำหรับการให้บริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน(P)

1. ร่วมกันกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการโดยทุกคน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีส่วนร่วม
2. มอบนโยบายแก่บุคลากร เพื่อให้มีแนวทางในการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่
3. ร่วมกำหนดหลักสูตร ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและการสร้างจิต บริการเพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีความเหมาะสม

การดำเนินการ (D)

4. สร้างจิตบริการ โดยจัดกิจกรรมเสริมสร้างจิตบริการ เช่น กิจกรรม สำนักงาน 5 ส. กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมจิตอาสา

5. พัฒนาด้านความรู้ในการให้บริการ โดยใช้วิธีพัฒนาที่หลากหลาย เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเชิญผู้มีความรู้ความสามารถมาเป็นวิทยากรพัฒนาบุคลากร

6. เสริมสร้างทักษะการให้บริการ ด้วยการส่งเสริมการพัฒนาในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และในระดับสำนักงาน

7. สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรผู้ให้บริการ โดยการชื่นชม ยกย่อง มอบรางวัลในโอกาสต่าง ๆ

การประเมินผล (C)

8. ประเมินผลการให้บริการในรูปแบบที่หลากหลาย

8.1 ประเมินตนเอง

8.2 ประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชา

การปรับปรุงพัฒนา (A)

9. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ ดังนี้

9.1 การพัฒนาด้านความรู้ในการให้บริการ

9.2 การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ

9.3 การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ

9.4. การมีส่วนร่วมกับองค์กรในการให้บริการ

9.5 การประเมินผลการให้บริการ

9.6 การพัฒนาให้ความพร้อมในการให้บริการ

2.2 องค์ประกอบด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ

การพัฒนากระบวนการให้บริการ หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน การให้บริการ มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. วิเคราะห์สภาพปัจจุบัน และร่วมวางแผนการให้บริการของ

ทุกกลุ่มงาน

2. สำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยที่แต่ละกลุ่มงานต้องการ

การดำเนินการ (D)

3. จัดสิ่งอำนวยความสะดวก การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการตามความเหมาะสม

4. พัฒนาบุคลากรเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่าง การให้บริการได้ทันที หรือบุคลากรในกลุ่มงานสามารถดำเนินการแทนกันได้ โดยการจัดประชุม แบ่งงานให้ชัดเจน

5. กำหนดขั้นตอนของการให้บริการในแต่ละงานให้ชัดเจน โดยจัดทำเป็นคู่มือมาตรฐานการให้บริการ และแผนผังการปฏิบัติงาน โดยลดขั้นตอนกระบวนการ ให้บริการให้น้อยลง ซึ่งดำเนินการได้โดยการบูรณาการการให้บริการของกลุ่มงาน

6. การจัด One stop service ในการให้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว โดยนำเอาเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวก

7. สร้างความเข้าใจและชี้แจงกระบวนการให้บริการของ ทุกกลุ่มงาน ให้กับผู้รับบริการทราบ โดยผ่านการประชุม การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย

8. ดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาการให้บริการ และ ประเมินผล

การประเมินผล (C)

9. การนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลกระบวนการให้บริการ ของทุกกลุ่มงาน โดยพิจารณาจากการตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ การสัมภาษณ์ และผลของการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

10. การนำข้อมูลผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ ให้บริการ

10.1 การจัดทำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน

10.2. การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว

10.3. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

10.4 การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ

10.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง

10.6 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ

2.3 องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการบริการ

สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะแก่การให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานงานเขตพื้นที่การศึกษาพัฒนาด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ให้มีความพร้อมและเหมาะสม

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในสำนักงานเขตพื้นที่เพื่อวางแผนการจัดสภาพแวดล้อมเทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ
2. สร้างความตระหนักและความเข้าใจแก่บุคลากรเพื่อร่วมมือในการจัดสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพ และจิตภาพ โดยการจัดประชุมในระดับผู้อำนวยการกลุ่ม และบุคลากร

การดำเนินการ (D)

3. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกในการบริการโดยการจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพิ่มช่องทางการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว มีจุดบริการอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ
4. จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การจัดพื้นที่การให้บริการให้มีความเหมาะสม กำหนดมาตรฐานสภาพแวดล้อมของห้องปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน
5. จัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา โดยมอบนโยบายให้บุคลากรจัดทำค่านิยมการให้บริการของกลุ่มตนเอง ที่ครอบคลุมการบริการที่เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ การสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกัน และการให้บริการที่ดี จัดทำค่านิยมให้เห็นได้ชัดเจน และปฏิบัติตามสิ่งที่กำหนด
6. สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยการเป็นแบบอย่างที่ดี ใช้การสร้างผู้นำในแต่ละกลุ่มงาน

การประเมินผล (C)

7. การประเมินสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

8. การนำผลการประเมินด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและพร้อมในการให้บริการ

8.1 การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศผู้รับบริการ

8.2 การกำหนดโปรแกรม กิจกรรม ต่าง ๆ เพื่อสร้าง

ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่หลากหลาย

8.3 การมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถ

ติดต่อได้อย่างสะดวก รวดเร็ว

8.4 การติดตามผลของผู้รับบริการ หลังจากการรับบริการ

เพื่อทราบความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ

8.5 การใช้เทคโนโลยี และสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการ

เข้าถึงผู้รับบริการ

2.4 องค์ประกอบด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ

การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ หมายถึง แนวทางในการสร้างวัฒนธรรม การบริการทำให้การทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันขององค์กร เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานงานเขตพื้นที่การศึกษามีรูปแบบของการบริการให้เป็นแนวทางในการทำงานให้เป็นแบบเดียวกันขององค์กร และนำมาใช้อย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมในการให้บริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. กำหนดเป้าหมายของการให้บริการร่วมกันโดยกำหนด วัตถุประสงค์ ค่านิยม วัฒนธรรมการให้บริการที่ชัดเจน
2. กำหนด ระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการที่มีแนวทางเดียวกันของทุกกลุ่มงาน

การดำเนินการ (D)

3. กำหนดกระบวนการให้บริการ และสร้างมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีขั้นตอนรายละเอียดที่ชัดเจน
4. พัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในวัฒนธรรมการให้บริการในองค์กรอย่างชัดเจน

5. ฝึกอบรม พัฒนา ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามหน้าที่ตาม
วัฒนธรรมการบริการที่ได้กำหนดไว้

การประเมินผล (C)

6. กำกับ ติดตาม และประเมินผลบุคลากรในการปฏิบัติตาม
ค่านิยมและวัฒนธรรมการให้บริการ

7. การประเมินผลการใช้วัฒนธรรมในการบริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

8. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนา

8.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ

8.2 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้

8.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที

8.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ

8.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

2.5 องค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนอง
ความต้องการผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที การให้ความมั่นใจแก่
ผู้รับบริการและความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีความสามารถในการ
ตอบสนองความต้องการผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. กำหนดคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษา
2. สร้างความตระหนักและเข้าใจให้กับบุคลากรเกี่ยวกับการ
ให้บริการที่มีคุณภาพ ต้องถูกต้อง รวดเร็ว ตรงเวลา และเป็นกัลยาณมิตร

การดำเนินการ (D)

3. เสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการแก่บุคลากร เพื่อให้
เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยการจัดอบรม สัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งใน และนอกสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษา

4. สร้างความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ให้กับผู้รับบริการ
โดยการให้บริการที่เป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ

5. ตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที ด้วยความเต็มใจที่จะ
ช่วยเหลือ และให้บริการอย่างทันท่วงที

6. ให้บริการด้วยความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ
โดยคำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใช้บริการแต่ละคน

การประเมินผล (C)

7. ประเมินผลคุณภาพการให้บริการตามสภาพจริงโดยการ
สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

8. นำผลการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการไปใช้
ในการปรับปรุงพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการ

8.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม

8.2 การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ

8.3 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ

8.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

8.5 การอบรมและฝึกฝนบุคลากร

8.6 การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

2.6 องค์ประกอบด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถของ
ผู้ให้บริการในการบริหารความสัมพันธ์ โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ก่อให้เกิด
ความสนใจของผู้รับบริการ และตรงความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานงานเขตพื้นที่การศึกษาสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ
ผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความสนใจของผู้รับบริการ ตรงความต้องการ และความคาดหวังของ
ผู้รับบริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. ศึกษาความคาดหวังและความต้องการ ของผู้รับบริการและ
จัดทำข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้วางแผนในการให้บริการ

2. กำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่หลากหลายที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

การดำเนินการ (D)

3. การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การปฏิสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การโต้ตอบ การเชื่อมโยง การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ การให้ข้อมูลข่าวสาร การจัดอบรมที่มีประโยชน์ให้กับผู้มารับบริการ

4. การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว

5. การใช้เทคโนโลยีในเข้ามามีส่วนร่วมช่วยในการเข้าถึงของ

ผู้รับบริการ

6. การจัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น หรือช่องทางการร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และการได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ

7. การสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรที่ริเริ่ม สร้างสรรค์ และช่วยแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการได้

การประเมินผล (C)

8. การติดตามผลของการให้บริการทุกครั้ง เพื่อให้ความมั่นใจถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

9. การประเมินผลการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

10. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

10.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม

10.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ

10.3 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและ

ผู้รับบริการ

10.4 เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

ในสถานบริการที่ครบถ้วน

10.5 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ

ขั้นตอนที่ 3 การประเมิน

ขั้นตอนการประเมิน เป็นขั้นตอนของการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล การนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ ดำเนินการ โดยใช้หลักการประเมินตามสภาพจริง

และใช้การประเมินที่หลากหลาย โดยกำหนดวิธีการ เครื่องมือ และปฏิทินในการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล ดำเนินการตามปฏิทินที่กำหนด เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนา แนวทางการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุง

ขั้นตอนการปรับปรุง เป็นขั้นตอนหลังจากการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาของแต่ละองค์ประกอบแล้ว เพื่อศึกษาผลการดำเนินงาน ความก้าวหน้า และประเมินผล การดำเนินงาน ว่าผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาพัฒนาปรับปรุง การให้บริการ ให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดำเนินการดังนี้

1. ประชุมร่วมกับฝ่ายผู้บริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง
2. นำผลจากการประเมิน นำมาปรับปรุงพัฒนา และสรุปผลรายงานให้ฝ่ายบริหารทราบ

ส่วนที่ 4 การประเมินผล

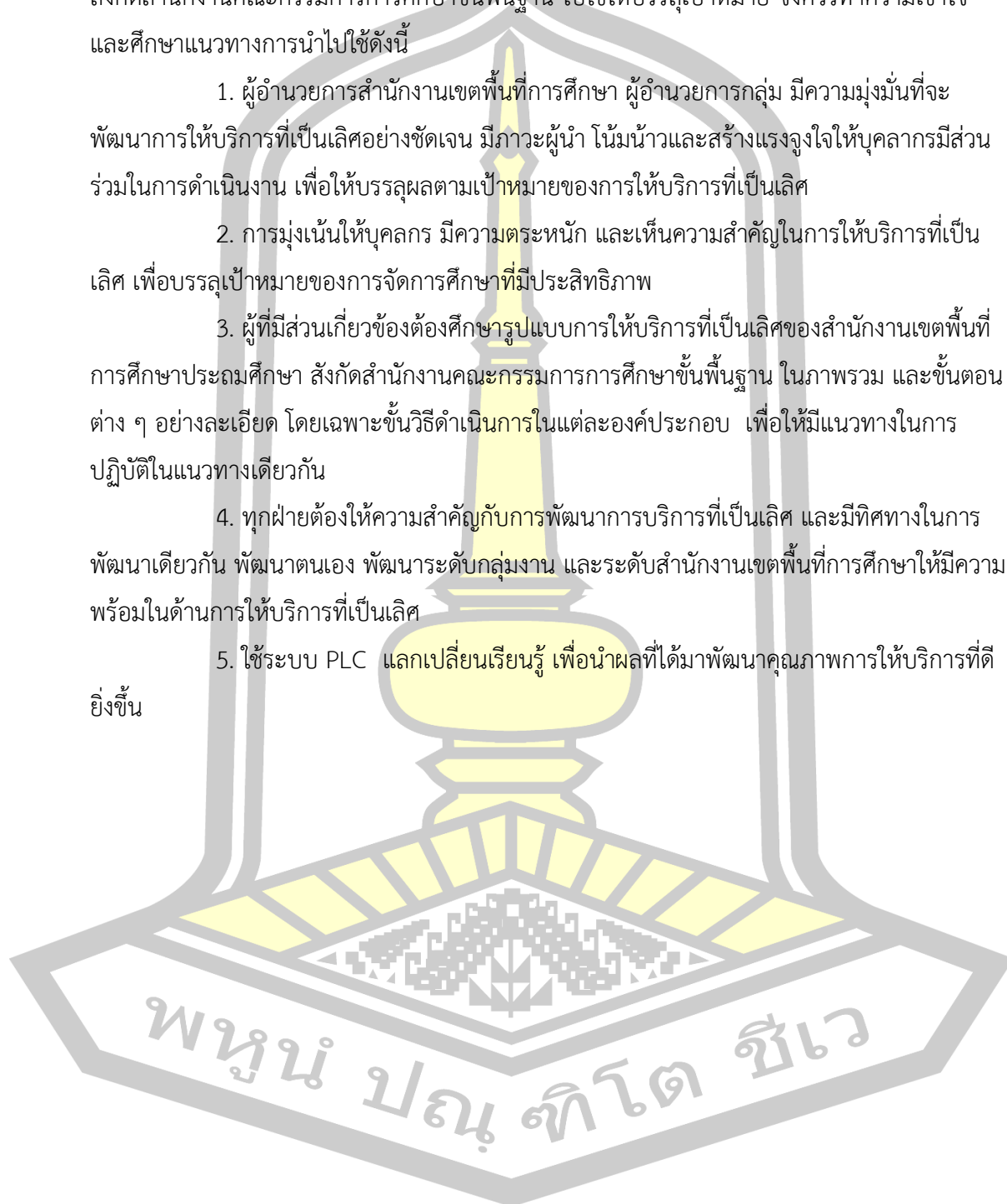
ในการกำกับติดตามประเมินผลการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อให้ทราบผลการดำเนินงาน และทราบปัญหาอุปสรรค เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าว มาพัฒนาแนวทาง หรือกระบวนการตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานในการประเมินผลการดำเนินงานตามคู่มือ ดังนี้

1. ประชุมเพื่อทำความเข้าใจในวิธีการ และเครื่องมือในการประเมินระดับการปฏิบัติตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. ดำเนินการประเมินผลตามปฏิทินที่กำหนด และเครื่องมือที่กำหนด
 - 2.1 ประเมินก่อนนำรูปแบบไปใช้ โดยการประเมินก่อนการนำไปใช้ เพื่อทราบผลการประเมินก่อนการใช้รูปแบบ
 - 2.2 ประเมินระยะการนำรูปแบบไปใช้ เป็นการประเมินการดำเนินงานตามองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ โดยการสังเกต สัมภาษณ์ และนิเทศ
 - 2.3 ประเมินระยะหลังการนำรูปแบบไปใช้ เป็นการประเมินหลังการนำไปใช้ในเรื่องระดับการปฏิบัติตามองค์ประกอบ และความพึงพอใจต่อรูปแบบ
3. วิเคราะห์ผลการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานตามรูปแบบว่าอยู่ในระดับใด

ส่วนที่ 5 เจื่อนไขความสำเร็จ

ในการนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไปใช้ให้บรรลุเป้าหมาย จึงควรทำความเข้าใจและศึกษาแนวทางการนำไปใช้ดังนี้

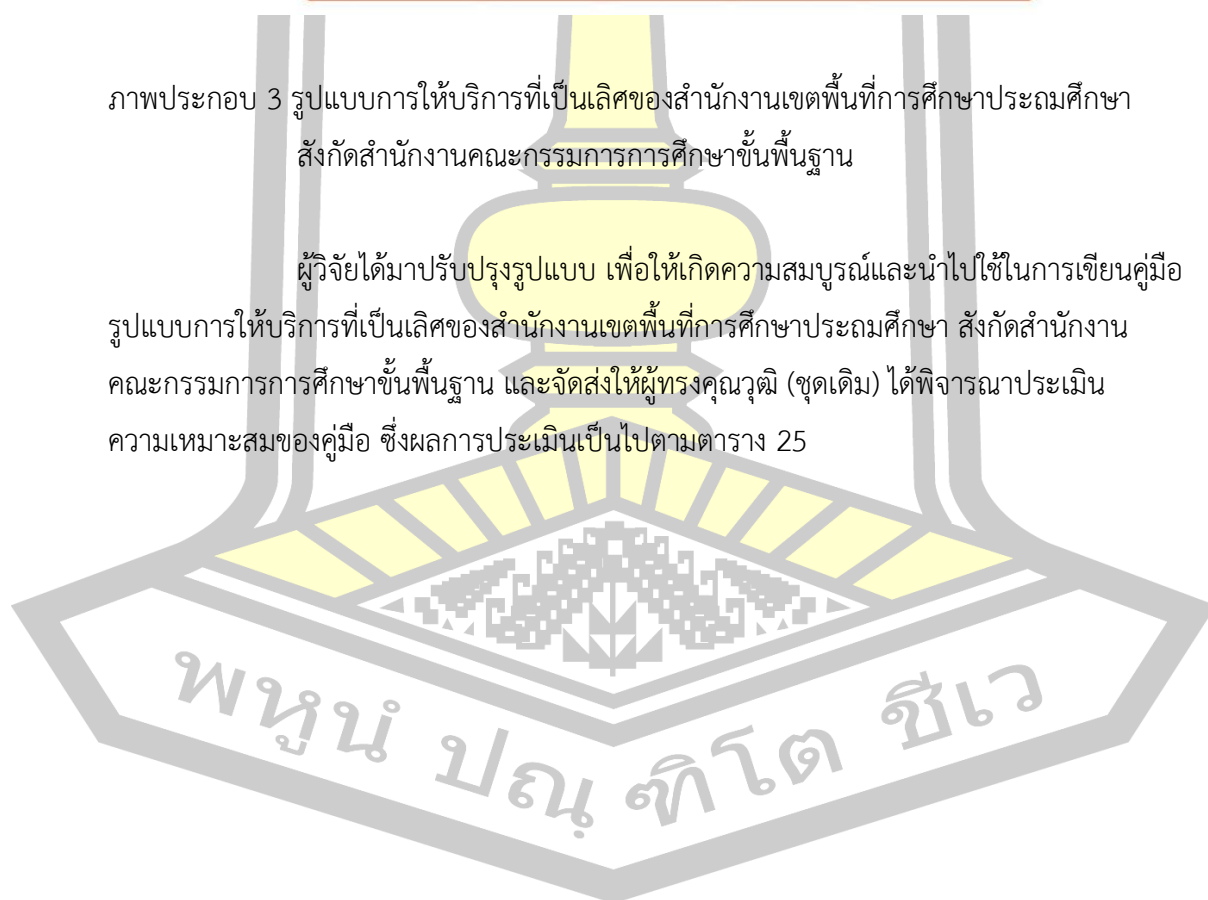
1. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศอย่างชัดเจน มีภาวะผู้นำ โน้มน้าวและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายของการให้บริการที่เป็นเลิศ
2. การมุ่งเน้นให้บุคลากร มีความตระหนัก และเห็นความสำคัญในการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อบรรลุเป้าหมายของการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ
3. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องศึกษารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาพรวม และขั้นตอนต่าง ๆ อย่างละเอียด โดยเฉพาะขั้นตอนวิธีการดำเนินการในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้มีแนวทางในการปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
4. ทุกฝ่ายต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ และมีทิศทางในการพัฒนาเดียวกัน พัฒนาตนเอง พัฒนาระดับกลุ่มงาน และระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้มีความพร้อมในด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ
5. ใช้ระบบ PLC แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น





ภาพประกอบ 3 รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยได้มาปรับปรุงรูปแบบ เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และนำไปใช้ในการเขียนคู่มือรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และจัดส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (ชุดเดิม) ได้พิจารณาประเมินความเหมาะสมของคู่มือ ซึ่งผลการประเมินเป็นไปตามตาราง 25



ตาราง 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความเหมาะสมของคู่มือการให้บริการที่เป็นเลิศ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น
พื้นฐาน

ข้อ	รายการประเมิน	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1	ที่มาและความสำคัญมีความเหมาะสม	4.52	0.07	มากที่สุด
2	วัตถุประสงค์ของคู่มือ มีความเหมาะสม	4.40	0.55	มาก
3	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีความเหมาะสม และชัดเจน	4.40	0.55	มาก
4	การอธิบายความหมายของรูปแบบมีความเหมาะสม และชัดเจน	4.60	0.89	มากที่สุด
5	เนื้อหาในคู่มือมีความเหมาะสม	4.60	0.55	มากที่สุด
6	เนื้อหาในคู่มือครอบคลุมส่วนประกอบของรูปแบบ การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา	4.20	0.84	มาก
7	การอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่เป็นเลิศ เข้าใจง่าย และชัดเจน	4.40	0.55	มาก
8	บทบาทของผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามรูปแบบ มีความเหมาะสม	4.40	0.55	มาก
9	ลำดับเนื้อหาในคู่มือ มีความเหมาะสมกับรูปแบบ	4.40	0.55	มาก
10	ภาษาที่ใช้ในคู่มือ มีความเหมาะสม ชัดเจน	4.60	0.55	มากที่สุด
11	การนำเสนอคู่มือและรูปแบบ มีความเหมาะสม และ สื่อสารเข้าใจง่าย	4.40	0.55	มาก
12	คู่มือมีความสมบูรณ์ น่าสนใจ และสะดวกต่อการนำไปใช้	4.80	0.45	มากที่สุด
รวม		4.48	0.61	มาก

จากตาราง 25 ผลการพิจารณาในภาพรวมพบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิ มีความคิดเห็นว่า
คู่มือการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.48$) เมื่อพิจารณาตาม
รายการประเมินทุกรายการ มีผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก รายการประเมินที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ คู่มือมีความสมบูรณ์ น่าสนใจ และสะดวกต่อการนำไปใช้ ($\bar{X} = 4.80$)
 รายการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เนื้อหาในคู่มือครอบคลุมส่วนประกอบของรูปแบบ
 การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ($\bar{X} = 4.20$)

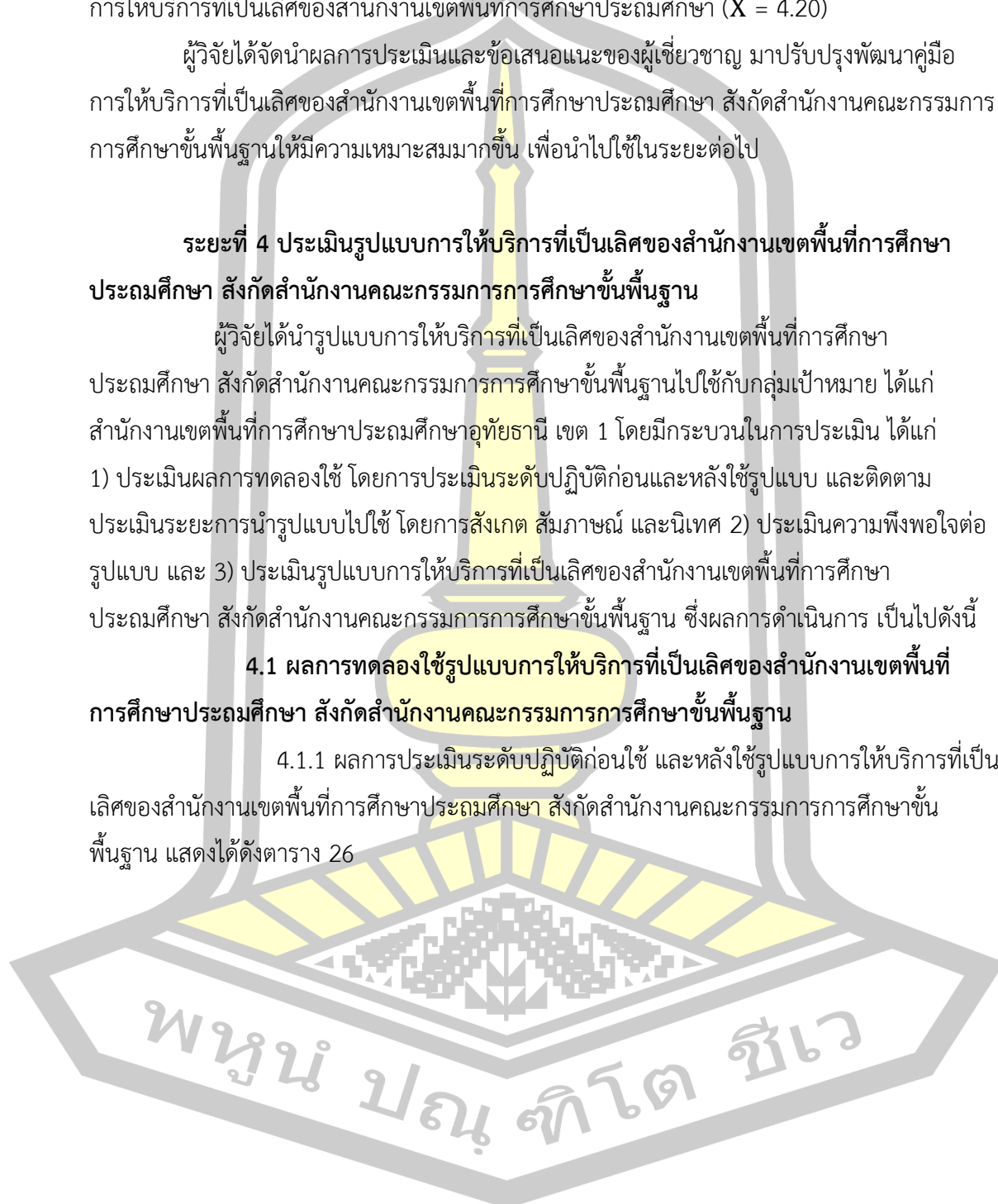
ผู้วิจัยได้จัดนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ มาปรับปรุงพัฒนาคู่มือ
 การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
 การศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีความเหมาะสมมากขึ้น เพื่อนำไปใช้ในระยยะต่อไป

ระยะที่ 4 ประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้กับกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่
 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานี เขต 1 โดยมีกระบวนการในการประเมิน ได้แก่
 1) ประเมินผลการทดลองใช้ โดยการประเมินระดับปฏิบัติก่อนและหลังใช้รูปแบบ และติดตาม
 ประเมินระยะการนำรูปแบบไปใช้ โดยการสังเกต สัมภาษณ์ และนิเทศ 2) ประเมินความพึงพอใจต่อ
 รูปแบบ และ 3) ประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
 ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งผลการดำเนินการ เป็นไปดังนี้

4.1 ผลการทดลองใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4.1.1 ผลการประเมินระดับปฏิบัติก่อนใช้ และหลังใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็น
 เลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น
 พื้นฐาน แสดงได้ดังตาราง 26



ตาราง 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับการปฏิบัติของการให้บริการที่เป็นเลิศ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น
พื้นฐาน ภาพรวม ก่อนและหลังนำรูปแบบไปใช้

องค์ประกอบ	ก่อนการนำไปใช้			หลังการนำไปใช้		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปฏิบัติ
1. ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ	4.02	0.79	มาก	4.66	0.52	มากที่สุด
2. ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ	4.20	0.69	มาก	4.59	0.51	มากที่สุด
3. ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ	4.17	0.60	มาก	4.68	0.48	มากที่สุด
4. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	4.22	0.64	มาก	4.66	0.48	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.15	0.58	มาก	4.65	0.39	มากที่สุด
6. ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	4.19	0.75	มาก	4.52	0.50	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.16	0.68	มาก	4.63	0.48	มากที่สุด

จากตาราง 26 พบว่า ระดับการปฏิบัติของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวม ทุกองค์ประกอบมีระดับการปฏิบัติหลังการนำรูปแบบไปใช้ สูงกว่าก่อนการนำรูปแบบไปใช้

ก่อนการนำรูปแบบไปใช้ ภาพรวมมีระดับปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$) องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.20$) องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.02$)

หลังการนำรูปแบบไปใช้ ภาพรวมมีระดับปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ

($\bar{X} = 4.68$) องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ($\bar{X} = 4.52$)

4.1.2 ผลการติดตามประเมินระยะการนำรูปแบบไปใช้ โดยการสังเกต สัมภาษณ์ และนิเทศ ผลปรากฏดังนี้

1) โดยภาพรวม ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความพึงพอใจในการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ผู้ให้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่ มีแนวทางในการปฏิบัติที่ชัดเจนในการบริการ และมีเป้าหมายเดียวกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และมีการสะท้อนผล ยอมรับฟังซึ่งกันและกัน เพื่อให้การดำเนินการในการให้บริการที่เป็นเลิศนั้น เป็นไปด้วยอย่างมีประสิทธิภาพ

2) ในด้านการพัฒนาบุคลากรการให้บริการ จากการติดตาม มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการร่วมกัน การมอบนโยบายแก่บุคลากร มุ่งเน้นในการพัฒนาด้านจิตบริการ การพัฒนาด้านความรู้ความเข้าใจในการให้บริการ โดยใช้จัดอบรม ทั้งใน และนอกสำนักงานเขตพื้นที่ ติดตามการปฏิบัติงาน ยกย่อง ชมเชย เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

3) ในด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ ทำให้มีการวิเคราะห์และร่วมวางแผนการให้บริการของทุกกลุ่มงาน มีการคู่มือมาตรฐานการให้บริการของแต่ละกลุ่มงาน และในรายบุคคล เน้นบูรณาการการให้บริการของกลุ่มงานมากขึ้น มีการร่วมใช้ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้จัดทำ และกำลังอยู่ในระหว่างดำเนินการปรับปรุงพัฒนาระบบให้สิทธิในการเข้าถึงการใช้บริการของผู้ที่มีความสนใจ บุคลากรมีความมั่นใจ ที่จะชี้แจงการให้บริการของทุกกลุ่มงาน ให้กับผู้รับบริการทราบ แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ ตลอดจนร่วมกันสะท้อนปัญหา ร่วมกันในการให้บริการ เพื่อนำเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

4) ในด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ มีการวางแผนการจัดสภาพแวดล้อมร่วมกัน ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ และให้ความร่วมมือในการจัดสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพ และจิตภาพ การสร้างความตระหนักปรับแนวคิดจากการเป็นผู้สั่งการ รวบรวมรายงาน เป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ปรับช่องทางสื่อสารที่สะดวก กำลังดำเนินการในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกในการบริการ

5) ในด้านการสร้างวัฒนธรรมการให้บริการ มีการกำหนดเป้าหมายของการให้บริการร่วมกันโดยกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยม วัฒนธรรมการให้บริการที่ชัดเจน ทุกกลุ่มงาน

กระบวนการให้บริการ และสร้างมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีขั้นตอน รายละเอียดที่ชัดเจน กำกับ ติดตาม และประเมินผล

6) ในด้านคุณภาพการให้บริการ มีการร่วมกันกำหนดคุณภาพของ การให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มุ่งเน้นในการสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อถือได้ให้กับ ผู้รับบริการ เข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ได้รับคำชมเชยจากผู้รับบริการ

7) ในด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ มีการจัดกิจกรรม สร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การปฏิสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การโต้ตอบ การเชื่อมโยง การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ การให้ข้อมูลข่าวสาร การจัดอบรมที่มีประโยชน์ให้กับผู้บริหารและครู มีกล่องแสดงความคิดเห็น และนำสู่การแก้ไขปัญหา อย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ตาราง 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการนำไปใช้				
1	หลักการแนวคิดของรูปแบบมีความเหมาะสม ครบถ้วน	4.82	0.39	มากที่สุด
2	วัตถุประสงค์ของรูปแบบมีความชัดเจน และสามารถดำเนินการจนบรรลุผลได้	4.35	0.69	มาก
3	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ	4.48	0.50	มาก
4	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ	4.60	0.49	มากที่สุด

ตาราง 27 (ต่อ)

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ	4.62	0.49	มากที่สุด
6	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	4.62	0.49	มากที่สุด
7	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.63	0.48	มากที่สุด
8	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อมเทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	4.65	0.48	มากที่สุด
9	การนำรูปแบบไปการปฏิบัติในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้จริงตามขั้นตอนที่กำหนด	4.65	0.48	มากที่สุด
10	การประเมินผลมีความครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของโครงการ	4.69	0.47	มากที่สุด
รวม		4.61	0.41	มากที่สุด
ด้านผลการให้บริการที่เป็นเลิศ				
11	บุคลากรได้พัฒนาและพร้อมในการให้บริการ	4.72	0.45	มากที่สุด
12	กระบวนการให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว	4.77	0.43	มากที่สุด
13	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีจุดการให้บริการ One Stop Service	4.88	0.33	มากที่สุด
14	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีวัฒนธรรมในการบริการที่ดี มีมาตรฐาน	4.88	0.33	มากที่สุด
15	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีกิจกรรมในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	4.58	0.71	มากที่สุด
16	บุคลากรมุ่งเน้นคุณภาพของการให้บริการ และสร้างความประทับใจ	4.66	0.47	มากที่สุด

ตาราง 27 (ต่อ)

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
17	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจัดสภาพแวดล้อม ที่เหมาะสมกับการให้บริการ	4.68	0.47	มากที่สุด
18	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใช้เทคโนโลยีประยุกต์ใช้ในการให้บริการ	4.68	0.47	มากที่สุด
19	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	4.57	0.49	มากที่สุด
20	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีการประเมินการให้บริการและนำผลมาปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	4.60	0.49	มากที่สุด
รวม		4.70	0.34	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย		4.66	0.34	มากที่สุด

จากตาราง 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในด้านการนำไปใช้ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ หลักการแนวคิดของรูปแบบมีความเหมาะสม ครอบคลุม ($\bar{X} = 4.82$) องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ วัตถุประสงค์ของรูปแบบมีความชัดเจน และสามารถดำเนินการจนบรรลุผลได้ ($\bar{X} = 4.35$)

เมื่อพิจารณาด้านผลการให้บริการที่เป็นเลิศ ภาพรวมมีระดับปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีจุดการให้บริการ One Stop Service และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีวัฒนธรรมในการบริการที่ดีมีมาตรฐาน ($\bar{X} = 4.88$) รายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ($\bar{X} = 4.57$)

4.3 ผลประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยได้ประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา สังกัดคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยประเมินในด้านความถูกต้อง
ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ ดังแสดงในตาราง 28–32

ตาราง 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น
พื้นฐาน ด้านความถูกต้อง

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1	รูปแบบมีความถูกต้อง สอดคล้องกับหลักการทฤษฎีที่ เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	4.78	0.41	มากที่สุด
2	องค์ประกอบ และแนวทางในการพัฒนาสอดคล้อง และ ครอบคลุมการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	4.79	0.43	มากที่สุด
3	การกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในการ ดำเนินงานตามรูปแบบมีความถูกต้อง	4.62	0.57	มากที่สุด
4	ขั้นตอนและกระบวนการชัดเจน มีความถูกต้องครอบคลุม	4.80	0.40	มากที่สุด
5	การตรวจสอบความถูกต้องและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	4.43	0.50	มาก
รวม		4.69	0.23	มากที่สุด

จากตาราง 28 ผลการประเมินในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น
เกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความถูกต้องอยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.69$) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมินทุกรายการมีผลการประเมินอยู่ในระดับมากที่สุด
รายการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ขั้นตอนและกระบวนการชัดเจน
มีความถูกต้องครอบคลุม ($\bar{X} = 4.80$) รายการประเมิน ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมาก คือ
การตรวจสอบความถูกต้องและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.43$)

ตาราง 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น
พื้นฐาน ด้านความเหมาะสม

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1	รูปแบบมีความเหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายของ หน่วยงานต้นสังกัด	4.48	0.53	มาก
2	รูปแบบมีความเหมาะสมสอดคล้องกับบริบทและ ความต้องการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	4.66	0.50	มากที่สุด
3	รูปแบบมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	4.73	0.45	มากที่สุด
4	รูปแบบเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายอย่างเหมาะสม	4.66	0.48	มากที่สุด
5	การนำเสนอรูปแบบมีความเหมาะสม	4.68	0.49	มากที่สุด
รวม		4.64	0.23	มากที่สุด

จากตาราง 29 ผลการประเมินในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น
เกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$)
เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน มีผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด รายการประเมินที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ รูปแบบมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่มี
ส่วนเกี่ยวข้อง ($\bar{X} = 4.73$) รายการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมาก คือ รูปแบบมีความ
เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด ($\bar{X} = 4.48$)

พูน ปรุ ทิโต ชเว

ตาราง 30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น
พื้นฐาน ด้านความเป็นไปได้

	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1	รูปแบบมีความเหมาะสมนำไปใช้ในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาได้จริง	4.76	0.43	มากที่สุด
2	รูปแบบมีกระบวนการชัดเจน ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	4.71	0.54	มากที่สุด
3	รูปแบบทำให้การพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศเป็นไปอย่าง มีประสิทธิภาพ	4.74	0.46	มากที่สุด
4	รูปแบบทำให้ผู้เกี่ยวข้องตระหนักในการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	4.72	0.49	มากที่สุด
5	รูปแบบทำให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมมือในการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามากขึ้น	4.40	0.53	มาก
รวม		4.67	0.22	มากที่สุด

จากตาราง 30 ผลการประเมินในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น
เกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสังกัด
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความเป็นไปได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$)
เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน มีผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด รายการประเมินที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ รูปแบบมีความเหมาะสมนำไปใช้ในสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาได้จริง ($\bar{X} = 4.76$) รายการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมาก คือ รูปแบบทำให้
ผู้เกี่ยวข้องร่วมมือในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามากขึ้น ($\bar{X} = 4.40$)

ตาราง 31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น
พื้นฐาน ด้านความเป็นประโยชน์

ข้อ	รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1	รูปแบบทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับ สภาพปัจจุบันปัญหาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	4.66	0.52	มากที่สุด
2	รูปแบบสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรในการ ทำงานด้านการให้บริการร่วมกัน	4.46	0.50	มาก
3	รูปแบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา	4.45	0.54	มากที่สุด
4	รูปแบบมีประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.66	0.50	มากที่สุด
5	รูปแบบเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการที่ เป็นเลิศ	4.59	0.60	มาก
รวม		4.56	0.22	มากที่สุด

จากตาราง 31 ผลการประเมินในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น
เกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.56$) เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน มีผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด
รายการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ รูปแบบทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่
สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันปัญหาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และ รูปแบบมีประโยชน์ต่อ
การพัฒนาคุณภาพการศึกษา ($\bar{X} = 4.66$) รายการประเมินที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด อยู่ในระดับมาก คือ
รูปแบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ($\bar{X} = 4.45$)

ตาราง 32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น
พื้นฐาน ภาพรวม

ข้อ	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความคิดเห็น
1	ด้านความถูกต้อง	4.69	0.22	มากที่สุด
2	ด้านความเหมาะสม	4.64	0.23	มากที่สุด
3	ด้านความเป็นไปได้	4.67	0.21	มากที่สุด
4	ด้านความเป็นประโยชน์	4.56	0.22	มากที่สุด
รวม		4.64	0.15	มากที่สุด

จากตาราง 32 ผลการประเมินในภาพรวมพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็น
เกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.64$)
เมื่อพิจารณาตามรายการประเมิน มีผลการประเมินส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด รายการประเมินที่มี
ค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความเป็นไปได้ ($\bar{X} = 4.69$) รายการประเมินที่มีค่าเฉลี่ย
ต่ำที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความเป็นประโยชน์ ($\bar{X} = 4.56$)



สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สรุปผลการวิจัยตามหัวข้อดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปราย
4. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และความต้องการจำเป็นของการให้บริการ
ที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา
ขั้นพื้นฐาน
3. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
4. เพื่อประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สรุปผล

การวิจัย เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ผลศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

พบว่า องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย

6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ มี 5 ตัวบ่งชี้ 2) ด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ มี 6 ตัวบ่งชี้ 3) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ มี 5 ตัวบ่งชี้ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ มี 5 ตัวบ่งชี้ 5) ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ มี 6 ตัวบ่งชี้ และ 6) ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ มี 5 ตัวบ่งชี้ รวมทั้ง 6 ด้าน มี 32 ตัวบ่งชี้ ผลการประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า

สภาพปัจจุบันของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และลำดับความต้องการจำเป็น ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ลำดับความต้องการจำเป็นจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ลำดับที่ 2 ด้านพัฒนากระบวนการให้บริการ ลำดับที่ 3 ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ลำดับที่ 4 ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ ลำดับที่ 5 ด้านคุณภาพของการให้บริการ และลำดับที่ 6 ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

3. ผลการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า

รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 หลักการ แนวคิดและวัตถุประสงค์ ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ/วิธีการ ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้/การดำเนินงาน ส่วนที่ 4 การประเมินผล และส่วนที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ และผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้รูปแบบ โดยรวม มีความเหมาะสม และมีความเป็นไปได้ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

4. ผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผลการประเมินระดับการปฏิบัติตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทุกองค์ประกอบ มีระดับการปฏิบัติหลังการนำรูปแบบไปใช้ สูงกว่าก่อนการนำรูปแบบไปใช้ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาพรวม ด้านความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด

อภิปราย

ผลการวิจัยรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีข้อค้นพบที่น่าสนใจ และควรนำมาอภิปรายดังนี้

1. การศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ 3) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ 5) ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ และ 6) ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการนั้นคาดหวังไว้ หรือเหนือความคาดหวัง ซึ่งทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับบริการ นำไปสู่ความพึงพอใจต่อการรับบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเป็นการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าว ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สังเคราะห์แล้วนำไปตรวจสอบยืนยันองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ด้วยการประชุมสนทนากลุ่ม ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิได้ประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นในการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ต้องมีองค์ประกอบหลายองค์ประกอบ เพื่อร่วมกับขับเคลื่อนให้การให้บริการเป็นไปตามความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ สอดคล้องกับสุกัสนรา วิภากุล (2561) ได้กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศส่งผล

ต่อความประทับใจของผู้ใช้บริการ คุณภาพการบริการที่ “ผู้ให้บริการ” พึงได้รับคุณภาพของการบริการ จึงเป็นสิ่งที่ “ผู้ให้บริการ” ควรส่งมอบความประทับใจให้แก่ผู้ให้บริการ ซึ่งในการสร้างคุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศจำต้องอาศัยองค์ประกอบหลายด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ เสรี วรพงษ์ (2558) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม พบว่า องค์ประกอบหลักของการบริการ ได้แก่ 1) บุคลากร ซึ่งจะต้องมีการพัฒนาด้านจิตสำนึก ความรู้ ทักษะ ทักษะ การมีส่วนร่วม และความสามารถในการประเมินผลตนเองด้านการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ 2) สภาพแวดล้อม และ 3) กระบวนการทำงานหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับพจนีย์ สุวรรณโพธิ์ (2560) ได้วิจัยเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการจัดการสัญญาและการให้บริการลูกค้าที่น่าเชื่อถือ 2) ด้านกระบวนการให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว และได้มาตรฐาน 3) องค์ประกอบด้านบุคลากรมีความน่าเชื่อถือ 4) ด้านมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานบัญชี และ 5) ด้านประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับรัฐจิตร จักรแก้ว (2564) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริการเป็นเลิศสำนักงานทนายความ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า องค์ประกอบของการบริการเป็นเลิศของสำนักงานทนายความจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย คุณภาพการบริการ การสร้างความสัมพันธ์และการบริการที่เป็นเลิศ

2. การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2.1 สภาพปัจจุบันของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เป็นหน่วยงานของรัฐที่ต้องบริการประชาชน โดยรูปแบบการทำงานหลัก คือ งานบริการด้านการศึกษา ทั้งการให้บริการแก่ผู้บริหารโรงเรียน ครู หรือผู้ที่มาติดต่อราชการผู้ที่ให้บริการ คือ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งรูปแบบ หรือวิธีการในการให้บริการของแต่ละกลุ่มงาน แต่ละสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายังมีความแตกต่างกัน ยังไม่มีรูปแบบหรือแนวทางในการดำเนินการในแนวทางเดียวกัน ประกอบกับภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งในการทำงานในหน้าที่และการได้รับมอบหมายเชิงนโยบายค่อนข้างมาก จึงทำให้ในด้านบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีสภาพปัจจุบันในการให้บริการที่เป็นเลิศอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2549) ได้รายงานการจัดการศึกษาที่ส่งผลต่อการบริหารการจัดการเขตพื้นที่

การศึกษาว่ามีปัญหาบางประการ โดยเฉพาะในด้านการให้บริการที่ไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับสุนิสา ยาไทย (2565) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาหลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศ พบว่า สภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา หลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2.2 สภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการที่ดีย่อมเป็นสิ่งพึงประสงค์ของผู้รับบริการทุกคน ดังนั้นการให้บริการที่เป็นเลิศย่อมเป็นที่ต้องการของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจึงต้องมีการพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศ ซึ่งต้องมาจากความเต็มใจให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจผู้รับบริการ การพัฒนากระบวนการการให้บริการ การพัฒนาให้มีสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม มีสิ่งอำนวยความสะดวก การให้บริการที่ดีจนเกิดเป็นวัฒนธรรมการทำงาน สร้างการคุณภาพของการให้บริการ การสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันภายในสำนักงานเขตพื้นที่ และบุคคลภายนอก ซึ่งสอดคล้องกับสุนิสา ยาไทย (2565) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาหลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศ ผลการวิจัยพบว่า สภาพที่พึงประสงค์ของการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2.3 ลำดับความต้องการจำเป็น ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ลำดับความต้องการจำเป็น ลำดับที่ 1 คือ ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรผู้ให้บริการ ถือเป็นกลไกสำคัญที่จะทำให้เกิดการให้บริการที่เป็นเลิศ ทั้งทางด้านแนวคิด ความมุ่งมั่น ความเชื่อ การบริหารจัดการ ดังนั้นการพัฒนาด้านองค์ความรู้ให้บุคลากร มีความรู้ในด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นเพื่อเป็นการสร้างประสิทธิภาพของผู้ให้บริการสามารถบริการอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับ Tanti Widia Nurdiani และ Mahrus Alie (2022) ได้กำหนดองค์ประกอบของการให้บริการที่เป็นเลิศ ประการหนึ่งคือ การจัดการพนักงาน กล่าวคือต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการบริการ สอดคล้องกับสุภัทสร วิชากุล (2561) ที่กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่องานบริการ โดยการสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการที่ครอบคลุมทั้งคุณลักษณะ และพฤติกรรมของผู้ให้บริการ สอดคล้องกับสุนิสา ยาไทย (2565) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาหลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศ พบว่า ประเด็นที่มีลำดับความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ การปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายและความคาดหวังอย่างต่อเนื่อง รองลงมา คือ การแสวงหา

ความท้าทายใหม่ ๆ ความมุ่งมั่นสร้างความเป็นเลิศในระดับมหาวิทยาลัย และการมุ่งมั่นพัฒนาผลการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Browing (2018) ที่ศึกษาเรื่อง การสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการด้วย แนวปฏิบัติด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า ความเป็นเลิศด้านการบริการมุ่งเน้นไปที่ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงานแนวหน้ากับลูกค้า และบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HRM) ในการรักษาพฤติกรรมที่เน้นการบริการ ดังนั้นเพื่อบรรลุความเป็นเลิศด้านการบริการ ต้องให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ภายในกับพนักงาน และสอดคล้องกับเสรี วรพงษ์ (2558) ได้กล่าวว่า ในด้านการพัฒนาบุคลากรควรคำนึงถึงการสร้างความรู้ให้ บุคลากร ความตระหนัก ทักษะ การปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เพิ่มสร้างเข้มแข็ง ให้กับองค์กร ส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานขององค์กร เพื่อสร้างความเป็นมิตรและบรรยากาศที่ดีให้กับองค์กร และสามารถประเมินตนเองได้ว่ามีจิตบริการให้องค์กรหรือไม่ จึงจะสามารถนำองค์กรไปสู่การพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศได้

3. การพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า

รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 หลักการ แนวคิดและวัตถุประสงค์ ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ/วิธีการ ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้/การดำเนินงาน ส่วนที่ 4 การประเมินผล และส่วนที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ และผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้รูปแบบ โดยรวม มีความเหมาะสม และมีความเป็นไปได้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่าในการสร้างรูปแบบนั้น ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิดของสมศรี สุ่มมาตย์ (2557), วีระยา อรรถวงษ์ (2558), สัมฤทธิ์ ห้าวหาญ (2558), กำพล แสนบุญเรือง (2564), ศิริพงษ์ กลั่นไพฑูรย์ (2564) และ Kerve (1988) สรุปได้ว่า ในการกำหนดว่ารูปแบบนั้น จะมีองค์ประกอบอย่างไร แต่จะขึ้นอยู่กับลักษณะของปรากฏการณ์ที่จะศึกษาองค์ประกอบของรูปแบบ สำหรับในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลจากการสังเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 หลักการแนวคิดและวัตถุประสงค์ ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ/วิธีการ ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้/การดำเนินงาน ส่วนที่ 4 การประเมินผล และส่วนที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดการพัฒนารูปแบบจากกษมา ชนวงษ์ (2564), กำพล แสนบุญเรือง (2564), สุวิมล ว่องวานิช (2549) และ Eisner (1976 : 192-193) สรุปได้ว่า การพัฒนารูปแบบ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ การศึกษาและวิเคราะห์องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง การสร้างและพัฒนารูปแบบ การนำรูปแบบไปทดลองใช้ และการประเมินรูปแบบ ส่วนในขั้นตอนของการสร้างและพัฒนารูปแบบนั้น ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ และ 2) การตรวจสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำผลการศึกษารูปแบบและตัวชี้วัดการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงาน

เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และลำดับความต้องการจำเป็นนำสู่การศึกษาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ มาสร้างรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 หลักการแนวคิดและวัตถุประสงค์ ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ/วิธีการ ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้/การดำเนินงาน ส่วนที่ 4 การประเมินผล และส่วนที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ และได้ใช้วิธีการสัมมนาอ้างอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship) ในการตรวจสอบและประเมินรูปแบบและปรับปรุงรูปแบบตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ส่งผลให้การพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีความเหมาะสม และมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหมาย เทียนสมใจ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา มีผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ประกอบด้วย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง การวางแผน กลยุทธ์ องค์การแห่งการเรียนรู้ วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศ และสนับสนุนการมีส่วนร่วม ผลจากการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พบว่ามีความเหมาะสม ถูกต้อง เป็นไปได้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และสอดคล้องกับกรอบแนวคิด ทฤษฎีของการวิจัย

4. ผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า

ผลการประเมินระดับการปฏิบัติตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทุกองค์ประกอบ มีระดับการปฏิบัติหลังการนำรูปแบบไปใช้สูงกว่าก่อนการนำรูปแบบไปใช้ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่าผู้บริหารการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในการทดลองใช้รูปแบบ ได้ศึกษาคู่่มือ มีการประชุมชี้แจงทำความเข้าใจ สร้างความตระหนักให้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการที่เป็นเลิศ สามารถดำเนินการตามแนวทางการนำไปใช้เป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนของคู่มือการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ส่งผลให้กระบวนการเตรียมการ การดำเนินการตามองค์ประกอบการให้บริการที่เป็นเลิศทุกองค์ประกอบ การประเมิน และการปรับปรุงโดยนำผลการให้บริการที่เป็นเลิศนั้นมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ ซึ่งต้องดำเนินการอย่างจริงจัง และมีการนิเทศ กำกับ ติดตามจากผู้ให้บริการ ผู้อำนวยการกลุ่ม ผู้บริหารการศึกษาอย่างต่อเนื่อง จึงให้ทุกองค์ประกอบมีระดับการปฏิบัติหลังการนำรูปแบบไปใช้

สูงกว่าก่อนการนำรูปแบบไปใช้ ผลการประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบ ทั้งในด้านการนำไปใช้ และด้านผลการให้บริการที่เป็นเลิศ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับสุลลิก วิละบุตร (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิสิตของ แผนกอุตสาหกรรม และการค้าในแคว้นจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว พบว่า ผลการทดลองใช้และประเมินกลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิสิตของ แผนกอุตสาหกรรมและการค้าในแคว้นจำปาสัก โดยประเมินในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร ความรู้ การสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจ พบว่า ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ก่อนและหลังใช้กลยุทธ์การพัฒนา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในกลุ่มทดลอง หลังการทดลองดีกว่าก่อนการทดลอง และสอดคล้องกับเสรี วรพงษ์ (2558) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางบริการสู่ความเป็นเลิศของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดนครปฐม พบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจในการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมากที่สุด และด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับ Khan และ Matlay (2009) ได้วิจัยเรื่อง การนำบริการที่เป็นเลิศมาใช้ในการศึกษาระดับอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า การใช้ความเป็นเลิศด้าน บริการสร้างความเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างพนักงานและกลยุทธ์การแข่งขันที่ประสบความสำเร็จ สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องนำความเป็นเลิศด้านการบริการมาใช้ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับ ลูกค้าทั้งภายในและภายนอก วัฒนธรรมสถาบันสามารถช่วยให้พนักงานมีแรงจูงใจ ความภาคภูมิใจ ประสิทธิภาพการทำงานสูง นวัตกรรมและความได้เปรียบทางการแข่งขันที่โดดเด่นของสถาบัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่ารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสามารถนำไปใช้ได้ สถานการณ์จริง

ส่วนผลการประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ภาพรวม ด้านความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะผู้วิจัยได้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และสังเคราะห์องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และตรวจสอบยืนยัน องค์ประกอบ รวมทั้งตรวจสอบข้อมูลทุกขั้นตอน จากความคิดเห็น ข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ ประกอบกับได้ศึกษาวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาที่มี การให้บริการที่เป็นวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ จนเกิดผลการประเมินมาตรฐานด้านความพึงพอใจของ ผู้รับบริการอยู่ในระดับยอดเยี่ยม มาเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบดังกล่าว นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้ นำเอาการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่สร้างขึ้นไปทดลองใช้จริง เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ ควบคู่กับ การวิจัยครั้งนี้ จนเห็นเป็นรูปธรรมจึงเป็นการยืนยันได้ว่า การให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีประโยชน์ มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการศึกษา เพื่อพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สอดคล้องกับสมหมาย เทียนสมใจ (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา มีพบว่า รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา มีความเหมาะสม ถูกต้อง เป็นไปได้ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 จากการศึกษาองค์ประกอบการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ 3) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ 5) ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ และ 6) ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และหน่วยงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้องควรกำหนดนโยบายพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาดำเนินการตาม 6 องค์ประกอบ ดังกล่าว

1.2 จากการศึกษาความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พบว่า ลำดับความต้องการ จำเป็น ลำดับที่ 1 คือ ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา และหน่วยงานต้นสังกัดที่เกี่ยวข้องควรกำหนดนโยบายพัฒนา ส่งเสริม สนับสนุนในการ พัฒนา อบรม ให้ความรู้ และฝึกการปฏิบัติในการให้บริการ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเสริม สมรรถนะการให้บริการ และส่งผลต่อการดำเนินงานในองค์ประกอบอื่น ๆ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.3 จากผลการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์นั้น ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยประยุกต์ใช้ โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำรูปแบบไปศึกษา ตามคู่มือเพื่อให้เกิด ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ในสถานการณ์จริง และปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษา

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

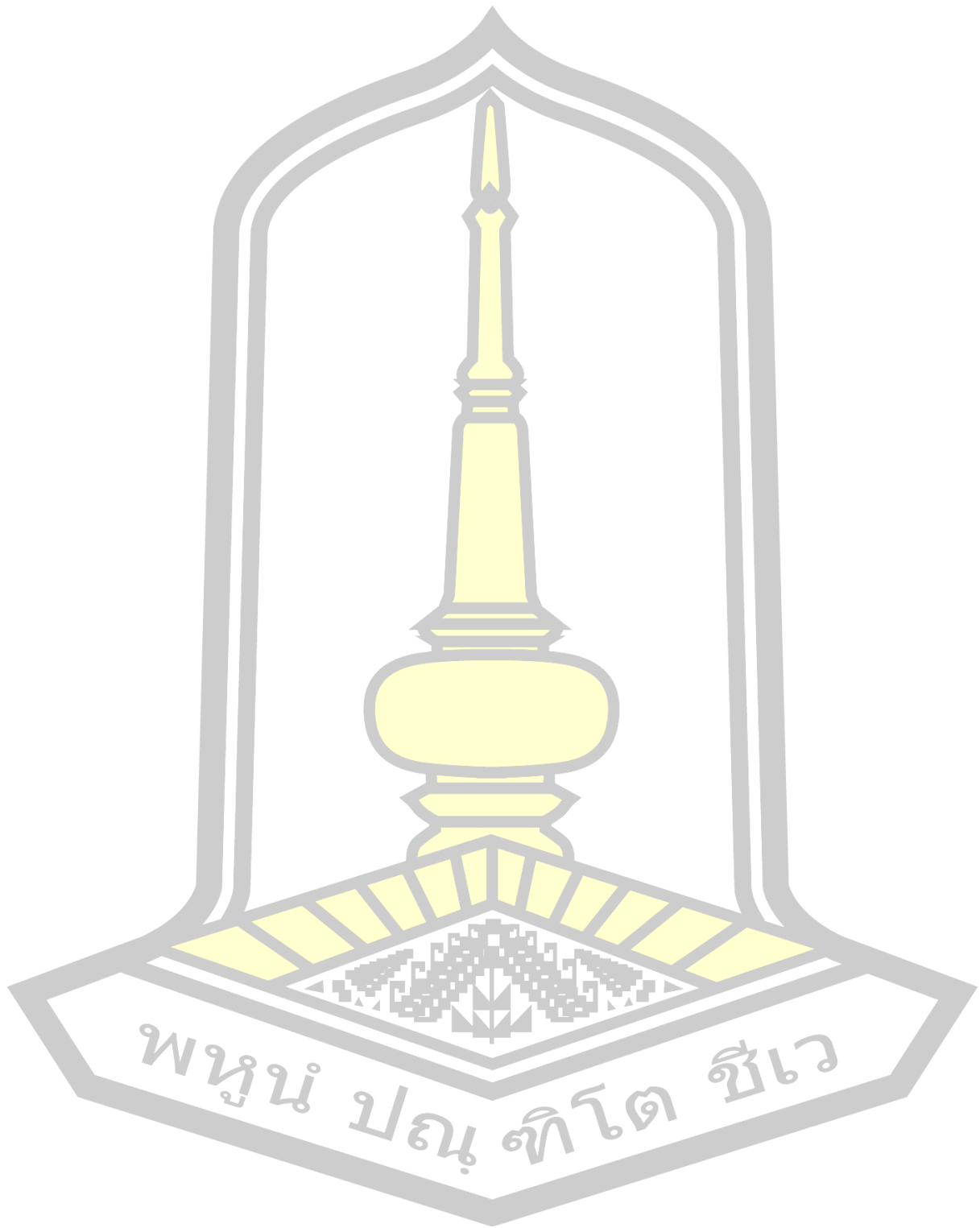
2.1 ควรมีการทำวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทั้งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เพื่อนำผลมาวิเคราะห์ สู่การพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศที่สอดคล้องกับบริบท สภาพปัญหา และความต้องการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มากขึ้น

2.2 ควรมีการทำวิจัยเชิงสถิติ เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้มีการพัฒนาแนวทางการให้บริการ และกระบวนการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล และบรรลุเป้าหมายของการให้บริการมากขึ้น

2.3 ควรทำวิจัยเชิงคุณภาพในการประเมินการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยเน้นไปที่การบริหารแบบมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การให้บริการ โครงสร้างการปฏิบัติงานตามมาตรฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กฤษศียา อุณะพันธ์. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้บริการ และความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้าที่มาใช้บริการภัตตาคารลอยน้ำเรอริเวอร์ไซด์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กษมา ชนะวงศ์. (2564). รูปแบบการบริหารจัดการหลักสูตรสถานศึกษาเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะในศตวรรษที่ 21 ของนักเรียนโรงเรียนเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุขบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- กัญญา ทรัพย์พล. (2559). คุณภาพการให้บริการของงานบริหารการคลังมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- กำพล แสนบุญเรือง. (2564). การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษาพอเพียง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 27. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- กิตติพงษ์ เกียรติวิภาค. (2560). พัฒนาด้านการออกแบบผลิตภัณฑ์โดยใช้กรอบแนวคิดการออกแบบหัตถอุตสาหกรรม. วารสารศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 9(2), 333-366.
- เก็จกนก เอื้อวงศ์. (2562). เทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ. วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ., 12(1), 17-30.
- ไข่มุกด์ วิกรัยศักดิ์. (2559). แนวปฏิบัติที่ดีสู่การบริการเชิงสร้างสรรค์ของ โรงแรมระดับ 5 ดาว เขตกรุงเทพมหานคร. *Veridian E- Journal. Silpakorn University*, 9(1), 131-150, กันยายน-ธันวาคม.
- จันทร์จิรา วงษ์ชมทอง และคณะ. (2552). รายงานการวิจัย โครงการวิจัยปฏิบัติการเพื่อพัฒนารูปแบบและศักยภาพในการบริการที่เป็นเลิศของอำเภอ ในสังกัดกรมการปกครอง. นครปฐม : มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- จันทิมา จันทรประสาท. (2560). การประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาสมรรถนะด้านการวัดและประเมินผลการศึกษาของครูโรงเรียนในสังกัดมูลนิธิแห่งสภาคริสตจักรในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิธีวิทยาการวิจัยทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ฉัตรขวัญ พูลเพิ่ม (2554). *ศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการที่ส่งผลต่อความภักดีในการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาหนองแขม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- ชยากร สารรัตน์. (2562). *การบริหารสู่ความเป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชลลดา มงคลนิช และรัตนภรณ์ ชาติวงศ์ (2560). *รายงานการวิจัยความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของฝ่ายต้อนรับ ส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- จิตินันท์ พงษ์กะเชนทร์. (2561). *กลยุทธ์การให้บริการที่พักแบบสัมผัสวัฒนธรรม (Homestay) เพื่อเข้าสู่มาตรฐานโฮมสเตย์ไทย : กรณีศึกษาโฮมสเตย์นาขุนแสน อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ณภัทร จันทะกล. (2561). *ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการที่เป็นเลิศกับความสำเร็จทางการตลาด ของธุรกิจสปาในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ดาวสวรรค์ รื่นรัมย์. (2560). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ สาขาภาคเหนือ เขต 1*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- ทิตินา แคมมณี. (2559). *ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนบัตร พูนโสภณ. (2564). *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการสู่ความเป็นเลิศทางการกีฬาของโรงเรียนกีฬาในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ธัญชนก ศิริโสภิตกุล. 2558. *การประเมินความต้องการจำเป็นด้านจริยธรรมในการใช้เฟซบุ๊กของวัยรุ่นไทยในเขตกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นักรบ นาคสุวรรณ. (2559). *วัฒนธรรมการบริการ*. *วารสารวิทยาลัยดุสิตธานี*, 10(1), 238-235, มกราคม-มิถุนายน.

- นัฐทีธร จักรแก้ว. (2564). การพัฒนารูปแบบการบริการเป็นเลิศสำนักงานทนายความ จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารวิชาการ สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ*, 7(2), 522-534, กรกฎาคม-ธันวาคม.
- นำลิน เทียมแก้ว. (2561). รายงานการวิจัย เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. กรุงเทพฯ : ชมรมเด็ก.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2554). *การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่*. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2561). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ใน กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปิยณัฐ สิงห์ชู. (2554). โมเดลคืออะไร. *วารสารวิชาการ*, 22-25, มีนาคม.
- พจนีย์ สุวรรณโพธิ์. (2560). *องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการให้บริการที่มีคุณภาพของสำนักงานบัญชีในเขตกรุงเทพมหานคร*. การศึกษาหลักสูตรบัญชีมหาบัณฑิต วิทยาลัยบริหารธุรกิจนวัตกรรม และการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- พระบุญโชติ ลุงตัน และพระมหาอรรถพล นริสสร. (2564). การพัฒนากลไกการให้บริการประชาชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสมัยใหม่ Public Service Development of Modern Government มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยวิทยาลัยสงฆ์ลำพูน. *วารสารธรรมวัตร*, 2(1), 31-37, มกราคม-มิถุนายน.
- พัฒนา พรหมณีค, ศรีสุรางค์ เอี่ยมสะอาด และปณิธาน กระสังข์. (2560). แนวคิดการสร้างและพัฒนา รูปแบบเพื่อใช้ในการดำเนินงานด้านการสาธารณสุขสำหรับนักสาธารณสุข. *สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี*, 6(2), 128-135.
- พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์. (2558). *การจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกศลกุล. (2560). *การบริการอย่างมีคุณภาพ (Service Quality)*. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.impressionconsult.com/web/index.php/articles/161-servicequality.html>. [สืบค้นเมื่อ วันที่ 12 พฤศจิกายน 2565].

เพ็ญพักตร์ อุทิศ. (2560). *การสนทนากลุ่ม*. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.krirk.ac.th/faculty>.

[สืบค้นเมื่อ วันที่ 18 พฤศจิกายน 2565].

ไพศาล จันทรงษ์ (2564). การวิเคราะห์องค์ประกอบบริการตามรูปแบบและศักยภาพ

การให้บริการที่เป็นเลิศของบุคลากรในอำเภอ กรมการปกครอง. *วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน*, 19(1), 161-174, มกราคม-เมษายน.

มณฑกานต์ ฉิมเกิด. (2560). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 18(1), 36-57, มกราคม-มิถุนายน.

มนตรี อินตา. (2561). รายงานวิจัยการประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนางานบริการแนะแนว

ในโรงเรียน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานจังหวัดเชียงใหม่. เชียงใหม่ :

ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

มัลลิกา สุปงกุ. (2558) *ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลลัพธ์ของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ : หลักฐาน*

เชิงประจักษ์ของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เมธี น้อมนิล. (2556). *รูปแบบการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูโรงเรียนเอกชนจังหวัด*

กำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการศึกษา และการเรียนรู้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

รวีวรรณ โปยรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ระเบียบ แสงจันทร์. (2558). การพัฒนาและจัดบริการสารสนเทศโดยผู้เชี่ยวชาญสารสนเทศเฉพาะ

สาขา. *PULINET Journal*, 4(1), 133-139, มกราคม-เมษายน.

รัชต์ ไตรมาลัย. (2560). *การพัฒนาแบบการบริหารจัดการเพื่อคุณลักษณะในศตวรรษที่ 21*

ของสถาบันการอาชีวศึกษาเพื่อรองรับการเป็นประเทศไทย 4.0. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

รุ่งทิพย์ นิลพัท. (2561). *คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีความสัมพันธ์กับการกลับมาใช้*

บริการซ้ำของผู้รับบริการโรงพยาบาลเปาโลรังสิต. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

รุ่งโรจน์ สงสระบุญ (2561) รูปแบบการบริการที่เป็นเลิศของโรงพยาบาลเอกชนในประเทศไทย.

วารสารวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์บูรพาปริทัศน์, 9(2), 54-67, กรกฎาคม-ธันวาคม.

- วรกมลวรรณ รักษา. (2565). คุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและการรับรู้คุณค่าของผู้บริโภคในการเลือกใช้บริการสระว่ายน้ำสุนัข ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วรษา ธัญญวรรณ. (2562). ภูมิทัศน์บริการและคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่พักแบบครบวงจรในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2553). การวิจัยพัฒนารูปแบบ. วารสารวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 2(4), 2-14.
- วิกิพีเดีย. (2564). สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. [ออนไลน์]. ได้จาก : <https://th.wikipedia.org/wiki/>. [สืบค้นเมื่อ วันที่ 9 มกราคม 2564].
- วิทยา ด้านอรรถกุล (2549). กระบวนการบริหารสัมพันธ์ลูกค้า. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา.
- วิทยา ท่อแก้ว (2565). การสร้างวัฒนธรรมองค์กร. [ออนไลน์]. ได้จาก : <https://commarts.stou.ac.th/wp-content/uploads/2022>. [สืบค้นเมื่อ วันที่ 22 กันยายน 2565].
- วิรัตน์ ชนะสิมมา (2564). คุณภาพการให้บริการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นและความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการชำระภาษีท้องถิ่นกับเทศบาลตำบลหนองนาคำ อำเภอหนองนาคำ จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 11(2), 15-28, พฤษภาคม-สิงหาคม.
- วิลาสณี จงกลพิช. (2563). คุณภาพการให้บริการในมุมมองของผู้บริโภคที่มีต่อธุรกิจเครื่องแก้ว วิทยาศาสตร์ การศึกษา บริษัท เอ็น เค แลบบอราทอรี (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมทางธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วินัส ภักดิ์นรา. (2564). การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้. วารสารครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 15(1), 8-16, มกราคม-มิถุนายน.
- วีระยา อรรถวงศ์. (2558). การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษาคูณย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศวพร ชุมทอง. (2565). แนวทางการพัฒนาการบริการสู่ความเป็นเลิศของงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

ศิริวัฒน์ ครอบบุญ และคณะ.(2564). การให้บริการประชาชนของภาครัฐตามหลักธรรม.

วารสารศรีล้านช้างปริทรรศน์, 7(2), 135-153, ธันวาคม.

ศิริพงษ์ กลั่นไพฑูรย์ (2564) รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำทางวิชาการในยุคดิจิทัลของผู้บริหาร

สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุขุฎิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร

การศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร

สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา. (2548). การบริหารจัดการศึกษาตามยุทธศาสตร์ใหม่ของ

การพัฒนาระบบราชการ. นครปฐม : สถาบันพัฒนาผู้บริหารการศึกษา.

สถาบันอิมเพรสชั่น (2558). วัฒนธรรมบริการ. [ออนไลน์]. ได้จาก :

<https://www.impressionconsult.com>. [สืบค้นเมื่อ วันที่ 12 พฤศจิกายน 2565].

สมศรี สุ่มมาตย์. (2557). รูปแบบการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพนักเรียนในโรงเรียนขนาดเล็ก

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาฬสินธุ์ เขต 3. วิทยานิพนธ์ปริญญา

นิพนธ์การศึกษาดุขุฎิบัณฑิต คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สมหมาย เทียนสมใจ. (2558). รูปแบบการบริหารงานที่มีประสิทธิผลของสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุขุฎิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สร ปิ่นอักษรสกุล. (2560). การสนทนากลุ่ม. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.tpa.or.th/writer>.

[สืบค้นเมื่อ วันที่ 18 ตุลาคม 2565].

สวัสต์ วันอุงา. (2564). การพัฒนารูปแบบการใช้ชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพสำหรับสถานศึกษาขั้น

พื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุขุฎิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนา

การศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สัมฤทธิ์ ห้าวหาญ. (2558). รูปแบบการจัดการศึกษาปฐมวัยในโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 3. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุขุฎิบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. (2559). พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน

พ.ศ. 2534 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม 2550). [ออนไลน์]. ได้จาก :

https://alro.go.th/th/central_admin/news-activity/article-category-13-379.

[สืบค้นเมื่อ วันที่ 18 พฤศจิกายน 2565].

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาขอนแก่น. (2565). การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษา. [ออนไลน์]. ได้จาก : <http://www.kksec.go.th/new/index14.php>.

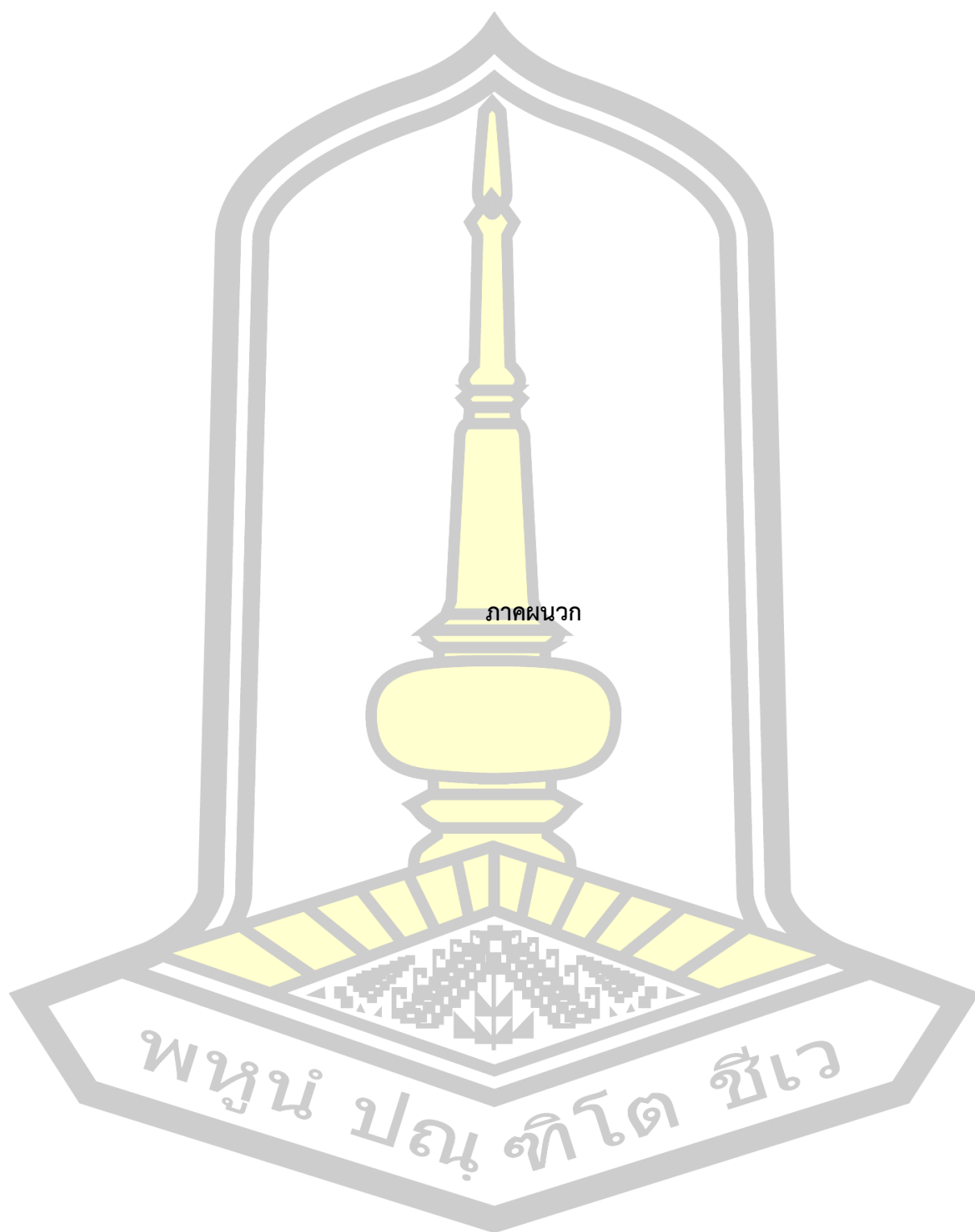
[สืบค้นเมื่อ วันที่ 18 ตุลาคม 2565].

- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2549). รายงานผลการปฏิบัติราชการงบประมาณ พ.ศ. 2549. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2558). เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2558. กรุงเทพฯ : วิชั่น พรินแอนิเมเดีย จำกัด.
- สำนักงานปฏิรูปการศึกษา. (2546). 3 ปีแห่งการปฏิรูปการศึกษาของ สปศ. กรุงเทพฯ : สำนักงานปฏิรูปการศึกษา.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2549). 60 ปี พระบารมีเพื่อการศึกษาไทย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). รายงานการวิจัยประเมินผลการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาระดับสรุป. กรุงเทพฯ : วิ.ที.ซี.คอมมิวนิคชั่น.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). การพัฒนากระบวนการให้บริการภาครัฐ [ออนไลน์]. ได้จาก : <https://www.nesdc.go.th/main.php>. [สืบค้นเมื่อ วันที่ 18 พฤศจิกายน 2565].
- สิริพร ทิวะสิงห์. (2556). การสร้างวัฒนธรรมการบริการ. [ออนไลน์]. ได้จาก : <https://www.gotoknow.org/posts/206686>. [สืบค้นเมื่อ วันที่ 12 พฤศจิกายน 2565].
- สุนิสา ยาไทย. (2565). ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาเจ้าหน้าที่บริการการศึกษาหลักสูตรนานาชาติ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยตามแนวคิดการให้บริการที่เป็นเลิศ. วารสารเศรษฐศาสตร์ปริทรรศน์, 9(2), 346-355, พฤษภาคม-สิงหาคม.
- สุภัทสร วิชากุล. (2561). คุณภาพการให้บริการที่เป็นเลิศกับความประทับใจผู้ใช้บริการในสถาบันอุดมศึกษา. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 16(2), 20-33, กรกฎาคม-ธันวาคม.
- สุลลิก วิลานุต. (2562). กลยุทธ์การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนนิสิตของแผนกอุตสาหกรรม และการค้าในแคว้นจำปาสัก สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว. วารสาร มรม., 13(3), 159-168, กันยายน-ธันวาคม.
- สุวิทย์ มุกดาภิรมย์. (2552). รูปแบบการบริหารจัดการเขตพื้นที่การศึกษาตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, 5(1), 80-93.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2549). การประเมินอภิมาน. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. พิมพ์ครั้งที่ 3 ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสรี วรพงษ์. (2558). การพัฒนาแนวทางบริการสู่ความเป็นเลิศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครปฐม. วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, 23(1), 55-78, มกราคม-มิถุนายน.

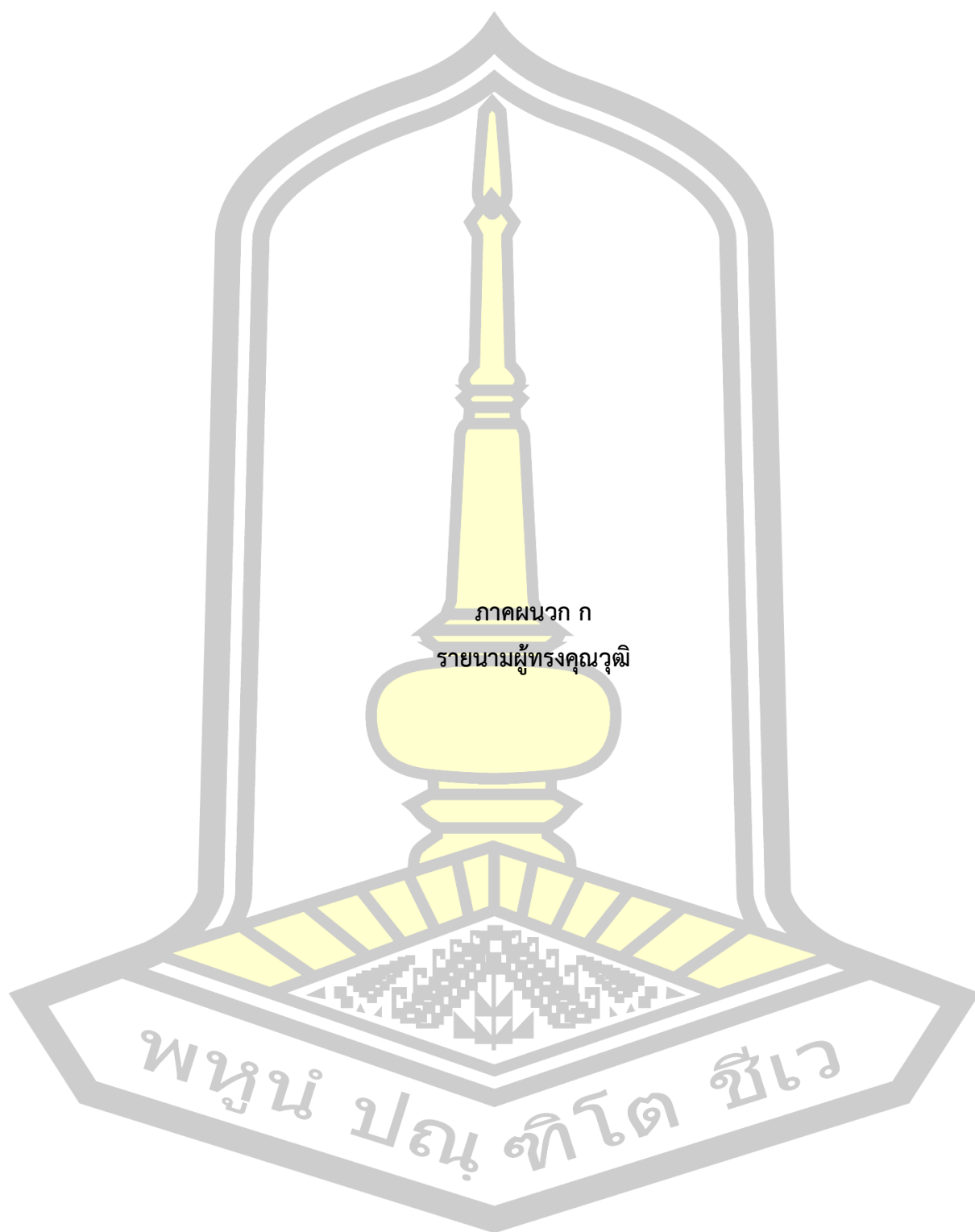
- โสรัจจะ เถระพันธ์. (2561). *คุณภาพการบริการและการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่ส่งผลต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ และความภักดีของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อนันต์ แพงจันทร์ และคณะ. (2564). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของกลุ่มงานนโยบายแผนและคลัง คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารวิชาการ ปชมท.*, 11(3), 156–166, กันยายน-ธันวาคม.
- อริสรา ระพิทย์พันธ์. (2557). *ผลกระทบของการรับรู้ลักษณะภูมิทัศน์บริการของร้านอาหารทะเลในพื้นที่แหลมโพธิ์ที่มีต่อความภักดีของนักท่องเที่ยวชาวไทย การจัดการการท่องเที่ยว*. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อัญชิตา เพ็ชรคำ. (2564). *กลยุทธ์เพื่อเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันสู่การบริการที่เป็นเลิศของสนามฟุตบอลหญ้าเทียม ไคเซน ฟุตบอล คลับ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุไร ดวงระหว่า. (2554). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- เอกภพ มณีนารถ. (2556). *เอกสารประกอบการสอนการตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสยาม.
- Abdul Jabbar Jawwadurrohman (2016). *Service Excellence of Sales Assistant to Customers in order to increase sales in PT. Astra international I TOYOTA AUTO 2000 BRANCH SUKUN – MALANG*. International Management, Faculty of Economics and Business, Brawijaya University.
- Ammari, B. and Soliman, K.S. (2016). The effect of CRM implementation on pharmaceutical industry's profitability: The case of Tunisia. *Management Research Review*, 39(8), 854-878.
- Badri, M.A. and Selim, H. (2006). The Baldrige Education Criteria for Performance Excellence Framework: Empirical Test and Validation. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 23(9), 1118-1157.
- Bitner, M.J. (1992). Servicescapes: The Impact of Physical Surroundings on Customers and Employees. *Journal of Marketing*, 56, 57-71.

- Browning, V. (2018). Creating service excellence through Human Resource Management practices. *South African Journal of Business Management*, 29(4), 778.
- Conrad, C.F. and Wilson, R.F. (1985). *Academic Program Reviews : Institutional Approaches, Expectations, and Controversies*. Washington D.C. : ASHE.
- Eisner, E.W. (1976). Educational connoisseurship and criticism model and criticism: Their form and functions in educational evaluation. *Journal of Aesthetic Education*, 10(3/4), 135-150.
- Evo Sampetua Hariandja (2016). Advances in Economics. *Business and Management Research*, 15, 437-443
- Fitzsimmons, J.A. and Fitzsimmons, M.J. (2006). *Service management: Operations, strategy, information technology*. 5th ed. Singapore : McGraw-Hill.
- Gronroos, C. (1982). An Applied Service Marketing Theory. *European Journal of Marketing*, 16, 30-41.
- Johnston, R. (2004): *Towards a Better Understanding of Service Excellence*, in: *Managing Service Quality*, 14(2/3), 129–133.
- Keeve, J.P. (1988). *Model and model building*. London : Pergamon Press.
- Khan, H. and Matlay, H. (2009). Implementing service excellence in higher education. *Education Training*, 51(8/9), 769-780
- Lawson-Body, A. and Limayem, M. (2004). The Impact of Customer Relationship Management on Customer Loyalty : The Moderating Role of Web Site Characteristics. *Journal of Computer Mediated Communication*, 9(4).
- Markovic, S. (2010). Measuring Perceived Service Quality Using SERVQUAL: A Case Study of the Croatian Hotel Industry. *Management*, 5(3), 195-209.
- McCaslin, N.L. and Tibeziinda, J.P. (2014). *Assessing target group needs*. [online]. Available from : <http://www.fao.org/docrep/w5830E/w5830e07.htm>. [accessed 16 June 2021].
- Merriam, S.B. (2009). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. San Francisco : Jossey-Bass.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. and Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A multipleitem scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of marketing*, 64, 12-40.

- Parasuraman, Z., Valerie, A.A. and Berry, L.L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York : The Free Press.
- Sarmaniotis, C., Assimakopoulos, C. and Papaioannou, E. (2013). Successful implementation of CRM in luxury hotels: Determinants and measurements. *Euromed. Journal of Business*, 8(2), 134-153.
- Singh, J. and Saini, S. (2016). Importance of CEM in CRM-CL framework. *Journal of Modelling in Management*, 11(1), 91-115.
- Steve, M. and Cook, S. (1995). Practical teamwork for customer service. *Team Performance Management*, 1(3), 35-41
- Tanti Widia Nurdiani and Mahrus Alie, R.M. (2022). Build a Service Excellence Culture of Pleasure to Customers Universitas Islam Raden Rahmat Malang JOONG-KI. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(3), 424-429, September.
- Temchenko, O., Shevchuk, N. and Morhun, T. (2019). KEY PROBLEMS OF STAFF MANAGEMENT AT ENTERPRISES AND THEIR SOLUTIONS WAYS. *Scientific Journal of Polonia University*, 32(1).
- Tenner, A.R. and Detoro, L.J. (1992). *Total quality management: Three steps to continuous improvement* Reading. MA : Addison-Wesley.
- Thaichon, P., Lobo, A. and Mitsis, A. (2014). Achieving customer loyalty through service excellence in internet industry. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 6(4), 274-289.
- Tjiptono, F. (2002). *Total Quality Service*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Vella, J., Caruana, A. and Pitt, L.F. (2012). The effect of behavioral activation and inhibition on CRM adoption. *International Journal of Bank Marketing*, 30(1), 43-59.
- Viktoria Maya (2022). *7 Steps To Cultivating A Customer Service Culture*. [online]. Available from : <https://customersfirstacademy.com/customer-service-culture>. [accessed 18 November 2022].
- Vongvanich, S. (2007). *Needs assessment research*. Bangkok : Chulalongkorn University Printing House.
- Witkin, B.R. and Alschuld, W.J. (1995). *Planning and Conducting Needs Assessment: A Practical Guide*. Thousand Oaks : SAGE.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

พหุมน์ ปณุ ทิโต ชีเว

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. รศ.ดร.สุวัฒน์ จุลสุวรรณ รองคณบดี ภาควิชาบริหารการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. ผศ.ดร.สุพัฒนา หอมบุปผา รองคณบดีฝ่ายบริหาร คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
3. ดร.วิทยา นนทมา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
มหาสารคาม เขต 2
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 2
4. ดร.พันธวิทย์ เลี้ยงชีพชอบ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ลพบุรี เขต 1
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 1
5. ดร.บุญรักษา ราสี ศึกษานิเทศก์
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานี เขต 1



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่ม
การศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

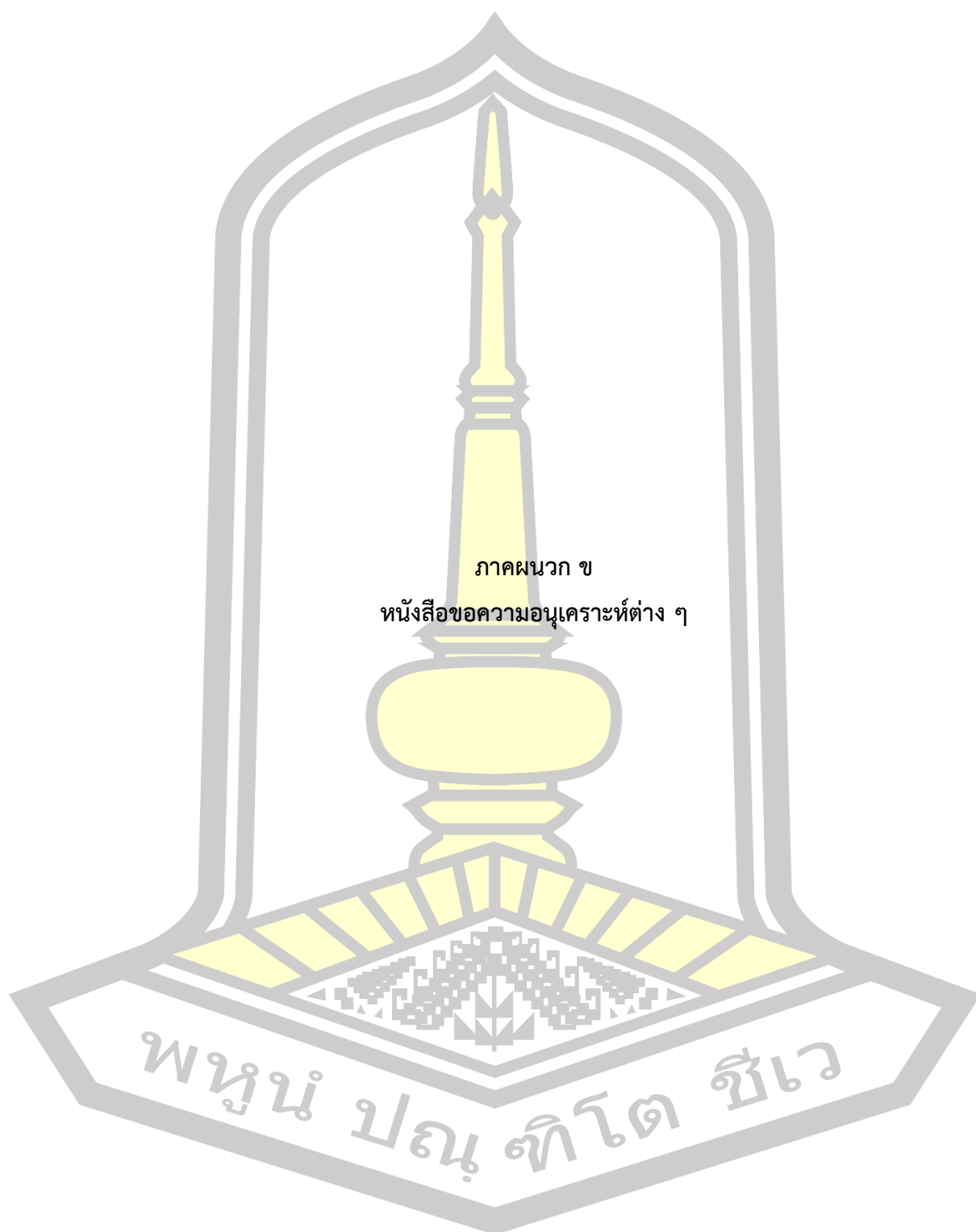
1. รศ.ดร.พชรวิทย์ จันทรศิริสิริ คณบดี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. ผศ.ดร.ทินกร ชอัมพงษ์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและบุคลากร
ทางการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
3. ดร.ไกรวิชญ์ ดีเอม ผู้ช่วยคณบดี ศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
4. ดร.ณัฏฐานุช สุดชาติ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครนายก
5. ดร.ศุภวิชญ์ ดิษฐเจริญ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
นครสวรรค์ เขต 1
6. ดร.ไพโรจน์ อักษรเสื่อ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
อุทัยธานี เขต 1
7. ดร.ธัญญลักษณ์ เวชกามา ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดท่าเรือ วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4
8. ดร.พีระภา บุญเพลิง ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดสันตะยาราม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครนายก
9. ดร.ณัฐมนต์ พงษ์พิชญปัญญา ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดยางงาม (ประชาพัฒนา)
วิทยฐานะผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 1



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิสมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ

1. ดร. สุชาติ กลัดสุข ข้าราชการบำนาญ
ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
วิทยฐานะ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชี่ยวชาญ
2. ดร.เอกวัฒน์ ลือสุนิรันดร์ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ฉะเชิงเทรา เขต 1
วิทยฐานะ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชี่ยวชาญ
3. ดร.อำนาจ เหลื่อน้อย ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สุพรรณบุรี เขต 3
วิทยฐานะ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชี่ยวชาญ
4. ศ.ดร.กนกอร สมปราษฎ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรพุทธบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตขอนแก่น
5. ผศ.ดร.สาธิต ทรัพย์รวงทอง คณบดี คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
6. ดร.เชน หมั่นเขตรกิจ ข้าราชการบำนาญ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียน
วิทยฐานะ ผู้อำนวยการเชี่ยวชาญ
7. ดร.จิณณวัฒน์ โคมบัว ข้าราชการบำนาญ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียน
วิทยฐานะ ผู้อำนวยการเชี่ยวชาญ
8. ดร.สิริวัณฐ์ กาญจนโพธิ์ ครู โรงเรียนบ้านวังเกษตร
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานี เขต 1
9. ดร.อรอุมา บวรศักดิ์ ศึกษาานิเทศก์ วิทยฐานะ ศึกษาานิเทศก์ชำนาญพิเศษ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองคาย เขต 2





หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โทร 62165

ที่ อว 0605.5(2) / ว 257

วันที่ 25 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย5

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ จุลสุวรรณ

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทววิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ด. การบริหารและพัฒนการศึกษาโดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรรณ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทววิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ความสามารถ และมีประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

พจนัน ปณ จิตต์



ที่ อว 0605.5(2)/ ว 257

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

25 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกพัฒนา หอมบุปผา

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ด. การบริหารและพัฒนการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-31

ที่ อว 0605.5(2)/ ว 257



คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

25 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ดร.วิทยา นนท์มา

ด้วย นางธัญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ด. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-31

ที่ อว 0605.5(2)/ ว 257



คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

25 มกราคม 2566

เรื่อง ขออนุมัติเป็นผู้อยู่เกี่ยวข้องตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ดร. พันธิวิทย์ เลี้ยงชีพชอบ

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ด. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุมัติจากท่านเป็นผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-317



ที่ อว 0605.5(2)/ ว 257

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

25 มกราคม 2566

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ดร.บุญรักษา ราสี

ด้วย นางธัญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ศ. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174





ที่ อว 0605.5(2)/ ว 281

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

28 มกราคม 2566

เรื่อง ขออนุมัติขอความเห็นชอบเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม (focus group)

เรียน ดร.ณัฐมานุช สุดชาติ

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ด. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม ในเรื่องดังกล่าว เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ทั้งนี้ นิสิตจักได้ประสานรายละเอียดไปยังท่านอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174 เบอร์โทรนิสิต 0838752563



ที่ อว 0605.5(2)/ ว 281

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

28 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม (focus group)

เรียน ดร.ศุภวิชญ์ ดิษฐเจริญ

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ด. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม ในเรื่องดังกล่าว เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ทั้งนี้ นิสิตจักได้ประสานรายละเอียดไปยังท่านอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ กูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0838752563



ที่ อว 0605.5(2)/ ว 281

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

28 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม (focus group)

เรียน ดร.ไพโรจน์ อักษรเสือ

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ด. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม ในเรื่องดังกล่าว เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ทั้งนี้ นิสิตจักได้ประสานรายละเอียดไปยังท่านอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 083875256



ที่ อว 0605.5(2)/ ว 281

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

28 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม (focus group)

เรียน ดร.ธัญญลักษณ์ เวชกามา

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ด. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม ในเรื่องดังกล่าว เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ทั้งนี้ นิสิตจักได้ประสานรายละเอียดไปยังท่านอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174 เบอร์โทรนิสิต 0838752563



ที่ อว 0605.5(2)/ ว 281

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

28 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม (focus group)

เรียน ดร.พีระภา บุญเพลิง

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ด. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม ในเรื่องดังกล่าว เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ทั้งนี้ นิสิตจักได้ประสานรายละเอียดไปยังท่านอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ กูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์



ที่ อว 0605.5(2)/ ว 281

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

28 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม (focus group)

เรียน ดร.ณัฐมนต์ พงษ์พิชญปัญญา

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ด. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม ในเรื่องดังกล่าว เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ทั้งนี้ นิสิตจักได้ประสานรายละเอียดไปยังท่านอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174เบอร์โทรนิสิต 0838752563



ที่ อว 0605.5(2)/ ว 281

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

28 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม (focus group)

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร. พชรวิทย์ จันทร์ศิริสิริ

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ด. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม ในเรื่องดังกล่าว เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ทั้งนี้ นิสิตจักได้ประสานรายละเอียดไปยังท่านอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ กูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0838752563



ที่ อว 0605.5(2)/ ว 281

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

28 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม (focus group)

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทินกร ช่อพงษ์

ด้วย นางธัญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ด. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม ในเรื่องดังกล่าว เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ทั้งนี้ นิสิตจักได้ประสานรายละเอียดไปยังท่านอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ กุสี่อ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174เบอร์โทรนิสิต 0838752563



ที่ อว 0605.5(2)/ ว 281

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

28 มกราคม 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม (focus group)

เรียน ดร.ไกรวิชัย ดีเอม

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ด. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการประชุมสนทนากลุ่ม ในเรื่องดังกล่าว เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ทั้งนี้ นิสิตจักได้ประสานรายละเอียดไปยังท่านอีกครั้ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ กูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0838752563

หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือวิจัย



ที่ อว 0605.5(2)/ ว 409

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

8 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทดลองใช้เครื่องมือเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครสวรรค์ เขต 2

ด้วย นางธัญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร กศ.ด. การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดอนุญาตให้ นางธัญลักษณ์ เกียรติกุลไทย ทำการทดลองใช้เครื่องมือ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

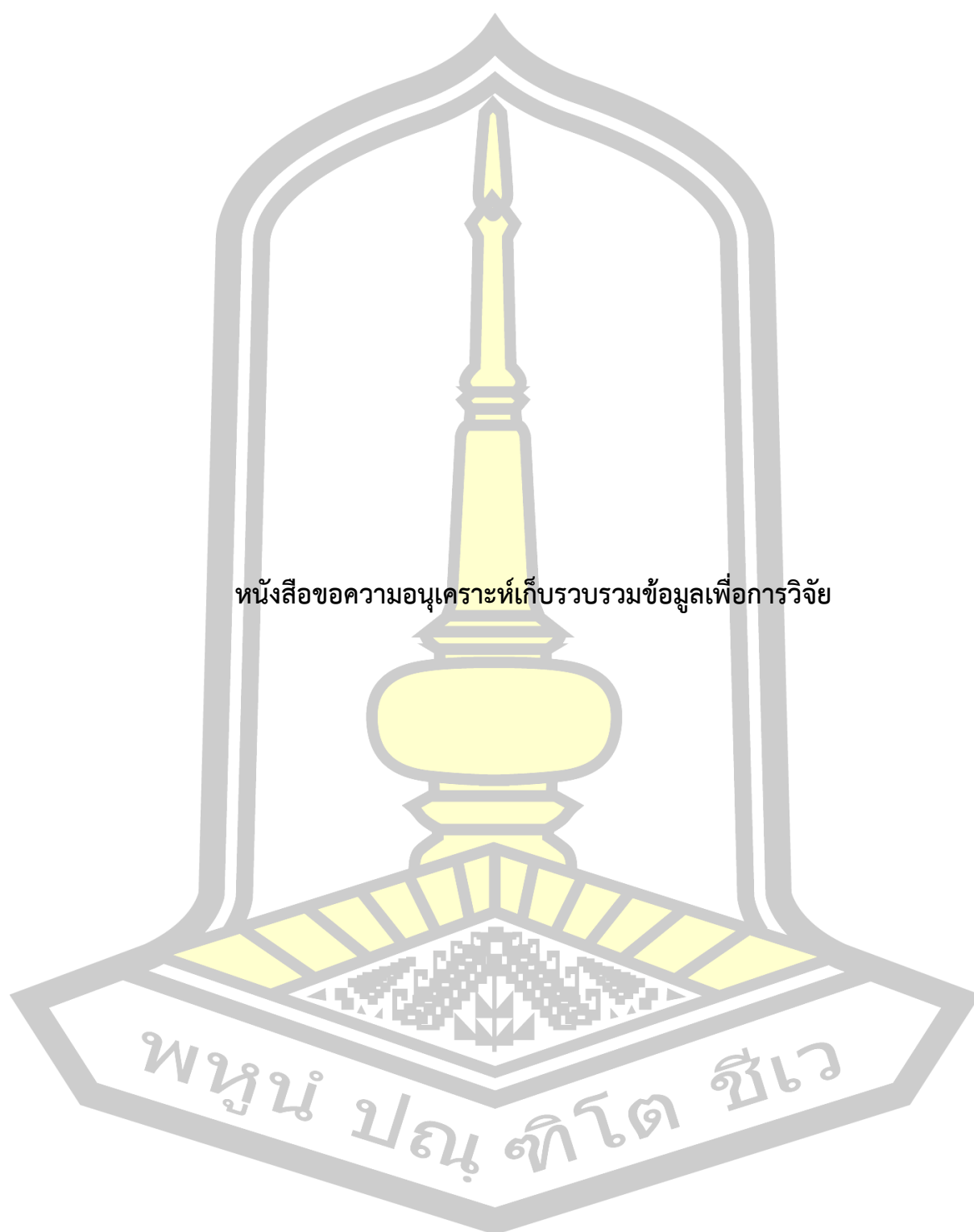
รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0838752563



หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ อว 0605.5(2)/ ว434

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

8 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

ด้วย นางธัญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรีนทร นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านได้อนุญาตให้ นางธัญลักษณ์ เกียรติกุลไทย เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

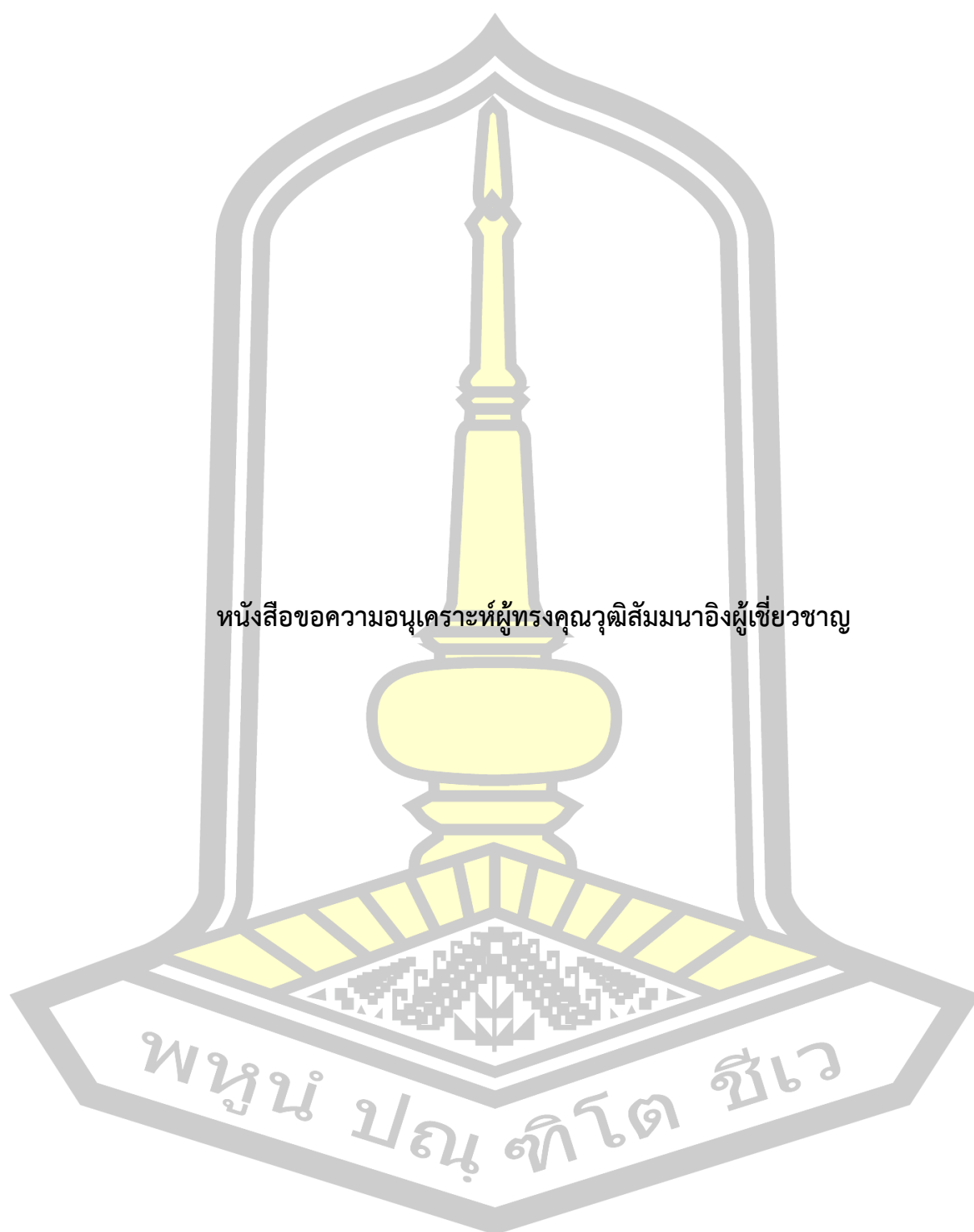
ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174เบอร์โทรนิสิต 0838752563





ที่ อว 0605.5(2)/ ๖572

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

16 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง การจัดสัมมนาเชิงผู้เชี่ยวชาญ
เรียน ดร. สุชาติ กลัดสุข

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการสัมมนาเชิงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 083875256



ที่ อว 0605.5(2)/ ว572

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

16 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง การจัดสัมมนาเชิงผู้เชี่ยวชาญ
เรียน ดร.เอกวัฒน์ ล้อสุนิรันดร์

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการสัมมนาเชิงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 083875256



ที่ อว 0605.5(2)/ ว572

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

16 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง การจัดสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
เรียน ดร.อำนาจ เหลื่อน้อย

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ กุสุอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0838752563



ที่ อว 0605.5(2)/ ว572

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

16 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง การจัดสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
เรียน ศาสตราจารย์ ดร.กนกอร สมปราชญ์

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)
รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174
เบอร์โทรนิสิต 08387525



ที่ อว 0605.5(2)/ ว572

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

16 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง การจัดสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต ทรัพย์รวงทอง

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธนิษฐ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภู่อ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174เบอร์โทรนิสิต 0838752563



ที่ อว 0605.5(2)/ ว572

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

16 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง การจัดสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
เรียน ดร.เชน หมั่นเขตรกิจ

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174เบอร์โทรนิสิต 0838752563



ที่ อว 0605.5(2)/ ว572

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

16 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง การจัดสัมมนาเชิงผู้เชี่ยวชาญ
เรียน ดร.จินฉวีวัฒน์ โคimbra

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการสัมมนาเชิงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174 เบอร์โทรนิสิต 0838752563



ที่ อว 0605.5(2)/ ว572

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

16 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง การจัดสมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
เรียน ดร.สิริรัฐ กาญจนโพธิ์

ด้วย นางฉัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการสมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ กุสืออ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะศึกษาศาสตร์

พณณ ปณ จิตโต ชีเว

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0838752563



ที่ อว 0605.5(2)/ ว572

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

16 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง การจัดสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ
เรียน ดร.อรอุมา บวรศักดิ์

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านเข้าร่วมการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ กุสืออ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0838752563





ที่ อว 0605.5(2)/ ว671

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

22 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขออนุญาตประกอบอาชีพประเพณีความเหมาะสมของคู่มือฯ
เรียน ดร. สุชาติ กลัดสุข

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขออนุญาตจากท่านประเพณีความเหมาะสมของคู่มือฯ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ กุสืออ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174 เบอร์โทรนิสิต 083875256



ที่ อว 0605.5(2)/ ๖671

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

22 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ

เรียน ดร.อรอุมา บวรศักดิ์

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 083875256



ที่ อว 0605.5(2)/ ว671

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

22 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ
เรียน ดร.อรอุมา บวรศักดิ์

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์



ที่ อว 0605.5(2)/ ๖671

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

22 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ

เรียน ดร.อรอุมา บวรศักดิ์

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0838752563



ที่ อว 0605.5(2)/ ๖671

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

22 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ

เรียน ดร.อรอุมา บวรศักดิ์

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ กุสืออ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน
คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174เบอร์โทรนิสิต 0838752563



ที่ อว 0605.5(2)/ ว671

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

22 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ

เรียน ดร.อรอุมา บวรศักดิ์

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174 เบอร์โทรนิสิต 0838752563



ที่ อว 0605.5(2)/ ๖671

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

22 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ

เรียน ดร.อรอุมา บวรศักดิ์

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174 เบอร์โทรนิสิต 083875256



ที่ อว 0605.5(2)/ ว671

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

22 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ

เรียน ดร.อรอุมา บวรศักดิ์

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0838752563



ที่ อว 0605.5(2)/ ว671

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

22 กุมภาพันธ์ 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ

เรียน ดร.อรอุมา บวรศักดิ์

ด้วย นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนาการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรอบรู้ ความสามารถ และมีประสบการณ์ ในเรื่องนี้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านประเมินความเหมาะสมของคู่มือฯ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ กุสืออ่อน)

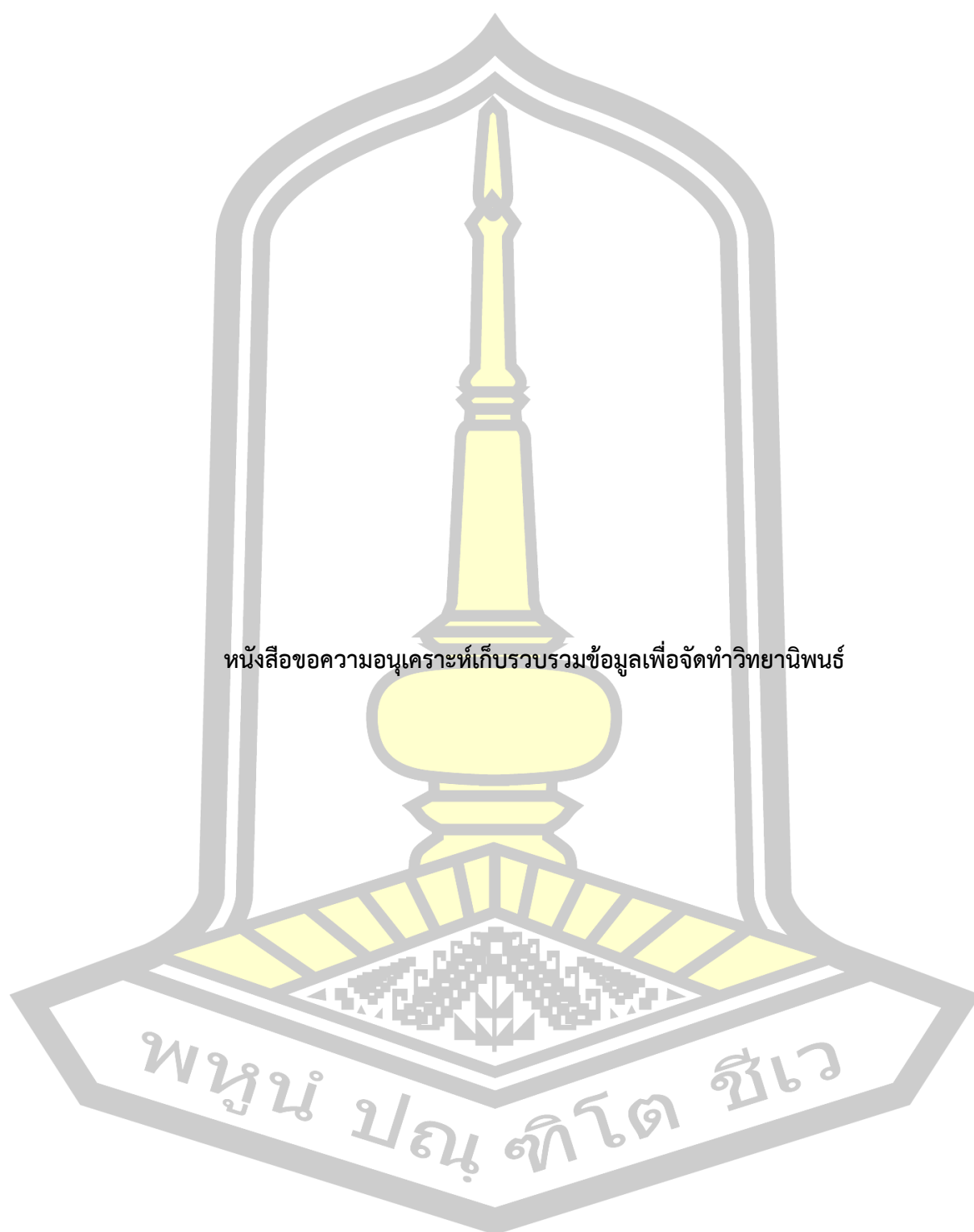
รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0838752563





ที่ อว 0605.5(2)/ 1021

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000

11 เมษายน 2566

เรื่อง ขออนุญาตประกอบวิชาชีพเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการจัดทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานี เขต 1

ด้วย นางธัญลักษณ์ เกียรติกุลไทย นิสิตปริญญาเอก สาขาบริหารและพัฒนการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร (กศ.ด.) การบริหารและพัฒนการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ธรีนทร นามวรรณ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลักในครั้งนี้

เพื่อให้การจัดทำวิทยานิพนธ์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตจากท่านได้อนุญาตให้ นางธัญลักษณ์ เกียรติกุลไทย เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ เพื่อนิสิตจะนำข้อมูลที่ได้ไปดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความกรุณาจากท่านด้วย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน)

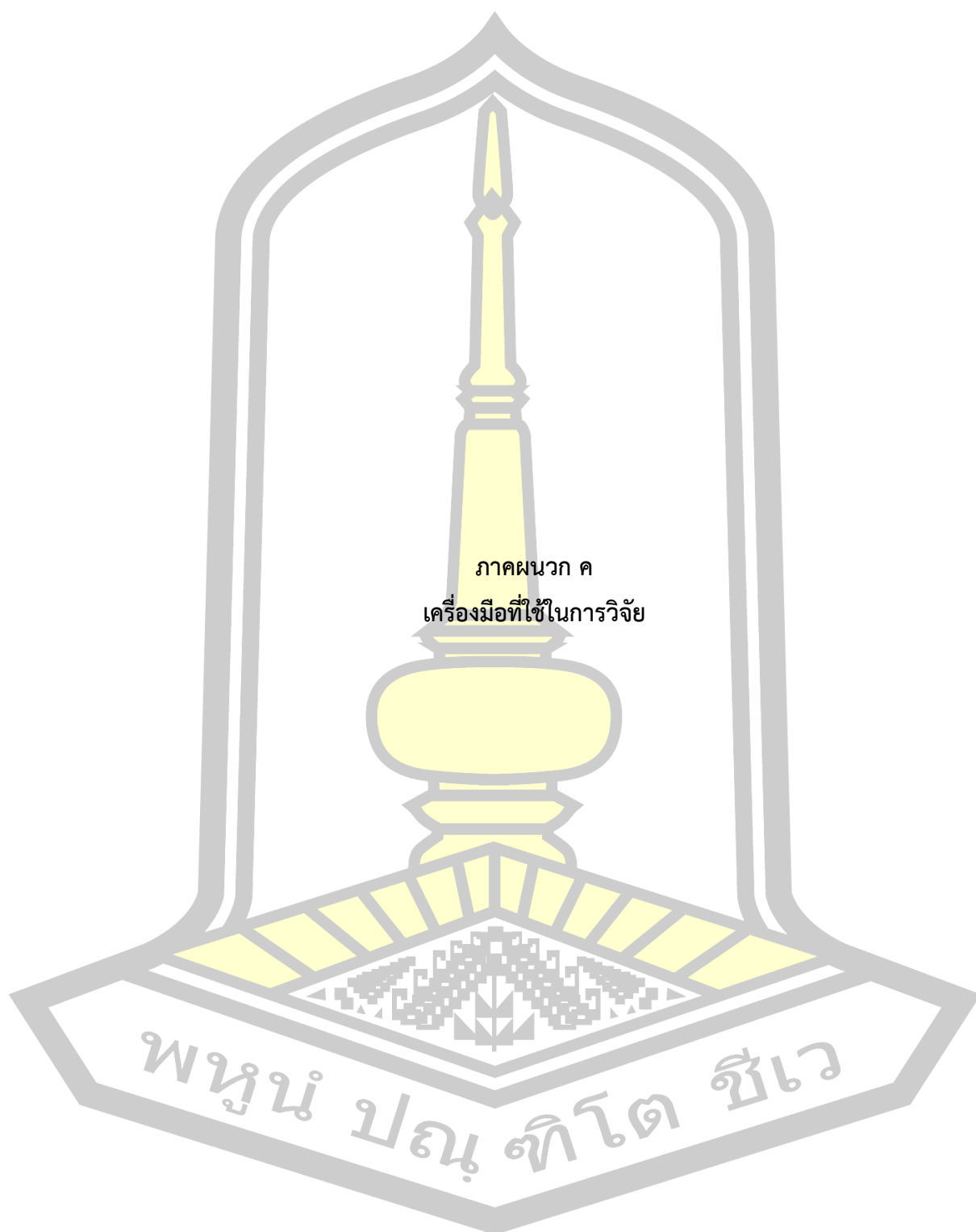
รองคณบดี ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

งานวิชาการและบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4371-3174

เบอร์โทรนิสิต 0838752563



แบบบันทึกการประชุมสนทนากลุ่ม

การศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

จัดประชุมสัมมนา ณ ห้องประชุมสะแกกรัง 1
วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2566 เวลา 14.00 น. – 16.00 น.

พูน ปณ จิโต ชีเว

นางธัญลักษณ์ เกียรติกุลไทย

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการสนทนากลุ่ม
การศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. ดร.ณัฏฐานุช สุตชาติ | ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาานครนายก |
| 2. ดร.ศุภวิชญ์ ดิษฐเจริญ | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาานครสวรรค์ เขต 1 |
| 3. ดร.ไพโรจน์ อักษรเสื่อ | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาอุทัยธานี เขต 1 |
| 4. ดร.ธัญญลักษณ์ เวชกามา | ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดท่าเรียบ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 4 |
| 5. ดร.พีระภา บุญเพลิง | ผู้อำนวยการโรงเรียนสันตติยาราม
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
นครนายก |
| 6. ดร.ณัฐมนต์ พงษ์พิชญปัญญา | ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดยางงาม (ประชาพัฒนา)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ประถมศึกษาานครสวรรค์ เขต 1 |
| 7. รศ.ดร. พชรวิทย์ จันทศิริสิริ | คณบดี คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม |
| 8. ผศ.ดร.ทินกร ชอัมพงษ์ | ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและบุคลากร
ทางการศึกษา คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ |
| 9. ดร.ไกรวิชญ์ ดีเอน | ผู้ช่วยคณบดีศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู
คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ |

คณะกรรมการดำเนินงานการสนทนากลุ่ม

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| 1. นางพองจันทร์ กลิ่นสุคนธ์ | ผู้ดำเนินรายการ |
| 2. นางสาวสุภาวดี เรียงครุฑ | ผู้จัดบันทึก |
| 3. นางสาวอโนชา สวรรคโลก | ผู้จัดบันทึก |
| 4. นางสาวนิษฐา กิตา | ฝ่ายบริการทั่วไป |
| 5. นางนิลุบล กลั่นเขตรกิจ | ฝ่ายบริการทั่วไป |
| 6. นายประสาน อรุณศรีสุขสันต์ | จัดเตรียมการด้านเทคโนโลยี |
| 7. นายพงศกร เณรจำปี | จัดเตรียมการนำเสนอพาวเวอร์พอยต์ |

วัตถุประสงค์ในการสนทนากลุ่ม

1. เพื่อตรวจสอบ ยืนยันองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. เพื่อประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. เพื่อนำข้อเสนอแนะมาแก้ไข ปรับปรุงองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

คำชี้แจง

แบบบันทึกการสนทนากลุ่มฉบับนี้เป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการวิจัย ผู้วิจัยจะศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นขั้นตอนการตรวจสอบ ยืนยันองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ซึ่งจะได้นำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญไปปรับปรุง แก้ไขให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนนำไปพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานต่อไป หลังจากที่ท่านผู้ทรงคุณวุฒิได้ศึกษาในรายละเอียดประกอบการพิจารณาแล้ว ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำไปเป็นข้อมูลสารสนเทศเพื่อพัฒนาการวิจัยต่อไป

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการสนทนากลุ่ม ในครั้งนี้

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	การพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ	
	คงไว้	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง
องค์ประกอบที่ 1 การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ		
ตัวบ่งชี้		
1.1 การพัฒนาความรู้ในการให้บริการ		
1.2 การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ		
1.3 การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ		
1.4 การมีส่วนร่วมกับองค์กรในการให้บริการ		
1.5 การประเมินผลการให้บริการ		
1.6 การพัฒนาให้พร้อมในการให้บริการ		
องค์ประกอบที่ 2 การพัฒนากระบวนการให้บริการ		
ตัวบ่งชี้		
2.1 การจัดทำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน		
2.2 การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว		
2.3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ		
2.4 การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ		
2.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง		
2.6 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการ การบริการ		

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน	การพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ	
	คงไว้	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ เพื่อการปรับปรุง
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ตัวบ่งชี้		
3.1 การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศผู้รับบริการ		
3.2 การกำหนดโปรแกรม กิจกรรม ต่าง ๆ เพื่อสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่หลากหลาย		
3.3 การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถ ติดต่อได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว		
3.4 การติดตามผลของผู้รับบริการหลังจากการรับบริการ เพื่อ ทราบความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ		
3.5 การใช้เทคโนโลยีและสร้างสิ่งอำนวยความสะดวก ในการเข้าถึงผู้รับบริการ		
องค์ประกอบที่ 4 คุณภาพของการให้บริการ ตัวบ่งชี้		
4.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ		
4.2 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้		
4.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันทางที่		
4.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ		
4.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ		

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	การพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ	
	คงไว้	ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง
องค์ประกอบที่ 5 การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ		
ตัวบ่งชี้		
5.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม		
5.2 การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ		
5.3 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ		
5.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ		
5.5 การอบรมและฝึกฝนบุคลากร		
5.6 การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง		
องค์ประกอบที่ 6 สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ		
ตัวบ่งชี้		
6.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม		
6.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ		
6.3 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ		
6.4 เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ครบถ้วน		
6.5 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ		

แบบประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น

พื้นฐาน

คำชี้แจง

1. แบบประเมินนี้ใช้สำหรับประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. แบบสอบถามนี้ แบ่งเป็น 2 ตอน
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน
ตอนที่ 2 แบบประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. ขอความกรุณาท่านได้ให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้เชี่ยวชาญเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

นางธัญลักษณ์ เกียรติกุลไทย

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



<https://bit.ly/3R0xihw>

แบบประเมินความเหมาะสม

บุญ พิโต ชีเว

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพทั่วไปของท่าน

1. ข้อมูลผู้ประเมิน

☐ นาย ☐ นาง ☐ นางสาว

2. ตำแหน่ง (ถ้ามี)

3. ตำแหน่งทางวิชาการ/วิทยฐานะ ☐ ศาสตราจารย์
☐ รองศาสตราจารย์
☐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
☐ วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ
☐ วิทยฐานะเชี่ยวชาญ
☐ อื่นๆ (ระบุ).....

4. การศึกษาสูงสุด ☐ ปริญญาเอก ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านตามเกณฑ์ต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง มีความเหมาะสม ระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง มีความเหมาะสม ระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง มีความเหมาะสม ระดับปานกลาง

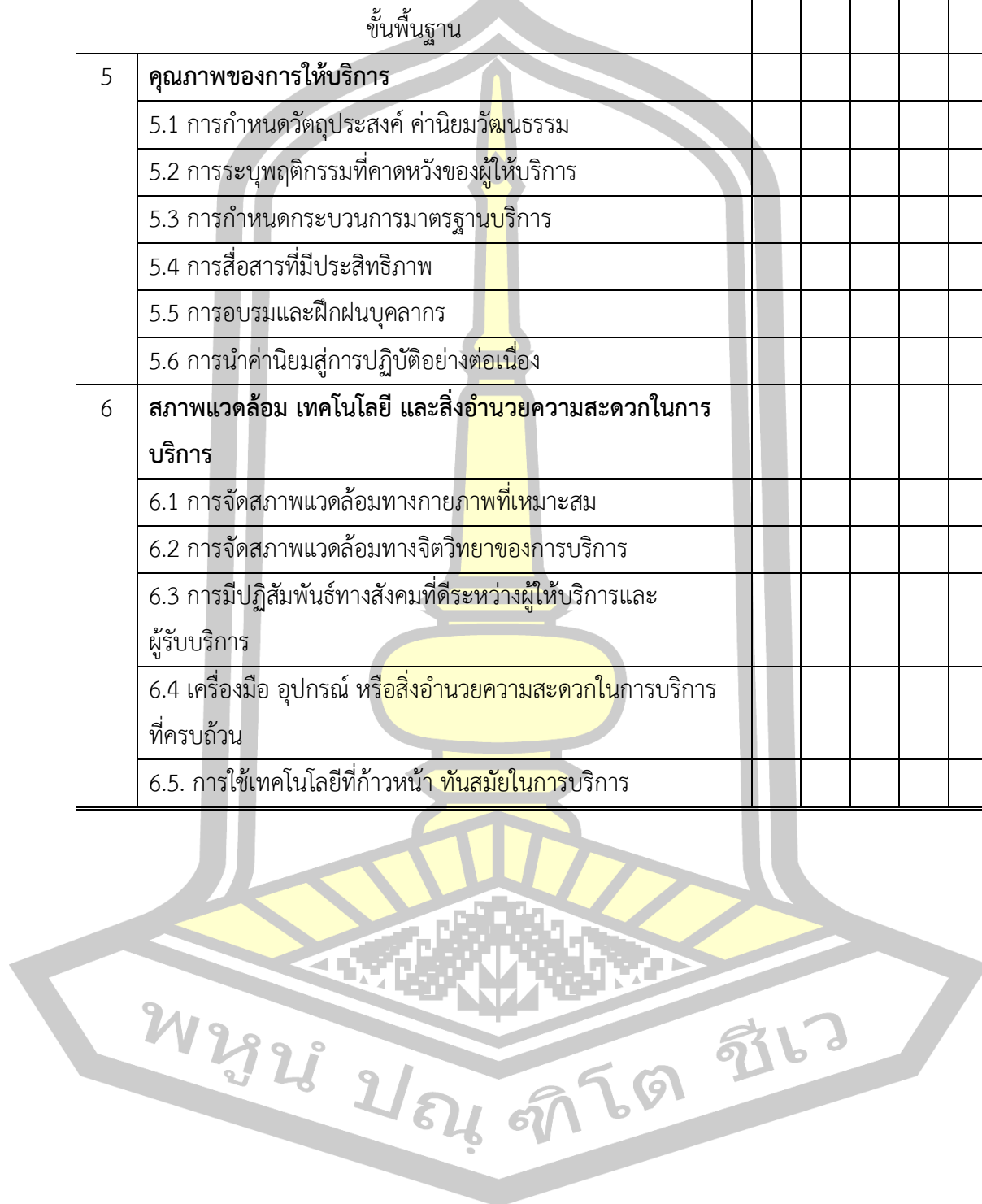
ระดับ 2 หมายถึง มีความเหมาะสม ระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีความเหมาะสม ระดับน้อยที่สุด

พูน ปณ จิต ชีเว

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน		ระดับความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
1	การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ					
	1.1 การพัฒนาความรู้ในการให้บริการ					
	1.2 การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ					
	1.3 การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ					
	1.4 การมีส่วนร่วมกับองค์กรในการให้บริการ					
	1.5 การประเมินผลการให้บริการ					
	1.6 การพัฒนาให้ความพร้อมในการให้บริการ					
2	การพัฒนาระบบการให้บริการ					
	2.1. การจัดทำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
	2.2. การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว					
	2.3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
	2.4 การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ					
	2.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง					
	2.6 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ					
3	การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ					
	3.1 การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศผู้รับบริการ					
	3.2 การกำหนดโปรแกรมกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่หลากหลาย					
	3.3 การมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้ อย่างสะดวก รวดเร็ว					
	3.4 การติดตามผลของผู้รับบริการ หลังจากการรับบริการ เพื่อทราบความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ					
	3.5 การใช้เทคโนโลยี และสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงผู้รับบริการ					
4	คุณภาพของการให้บริการ					
	4.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
	4.2. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้					
	4.3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที					
	4.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ					
	4.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ					

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐาน		ระดับความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
5	คุณภาพของการให้บริการ					
	5.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม					
	5.2 การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ					
	5.3 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ					
	5.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ					
	5.5 การอบรมและฝึกฝนบุคลากร					
	5.6 การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง					
6	สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการ บริการ					
	6.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม					
	6.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ					
	6.3 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและ ผู้รับบริการ					
	6.4 เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ที่ครบถ้วน					
	6.5 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ					



แบบสอบถามสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็น
ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์และความต้องการจำเป็นของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. แบบสอบถาม ฉบับนี้ สำหรับผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
3. แบบสอบถามนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่
ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ และสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
4. กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ เพราะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการวิจัยครั้งนี้ การตอบคำถามของท่านจะถือเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่องานและหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

พูน บัณฑิต ชีวะ
นางธัญลักษณ์ เกียรติกุลไทย

นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรการศึกษาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพทั่วไปของท่าน

ตำแหน่ง ☐ ผู้บริหารสถานศึกษา ☐ ครู ☐ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ และสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยกำหนดเกณฑ์ต่อไปนี้

ระดับ 5 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง สภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง มีสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ อยู่ในระดับน้อยที่สุด



[illegible]

[illegible]

แบบตรวจสอบ

(ร่าง) รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
โดยวิธีการสัมมนาผู้เชี่ยวชาญ (connoisseurship)

คำชี้แจง แบบตรวจสอบรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ฉบับนี้
ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ทรงคุณวุฒิ

ตอนที่ 2 การประเมินด้านความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการให้บริการ
ที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น
พื้นฐาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

แบบตรวจสอบรูปแบบฉบับนี้เป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการวิจัย ก่อนที่ผู้วิจัยจะสรุป
ผลการวิจัย ซึ่งเป็นขั้นตอนการของการตรวจสอบรูปแบบ หลังจากที่ท่านผู้ทรงคุณวุฒิได้ศึกษาใน
รายละเอียดประกอบการพิจารณาแล้ว ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็น
ประโยชน์อย่างยิ่งต่อการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการวิจัยต่อไป

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง ที่ท่านได้กรุณาให้ความ
อนุเคราะห์ ตรวจสอบรูปแบบในครั้งนี้

นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย

นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

แบบตรวจสอบ

(ร่าง) รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

โดยวิธีการสัมมนาผู้เชี่ยวชาญ (connoisseurship)

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ทรงคุณวุฒิ

1. ชื่อ ☐ นาย ☐ นาง ☐ นางสาว
2. ตำแหน่ง.....
3. ตำแหน่งทางวิชาการ/ วิทยฐานะ ☐ ศาสตราจารย์
☐ รองศาสตราจารย์
☐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
☐ ผู้อำนวยการโรงเรียน วิทยฐานะ.....
☐ ศึกษาพิเศษ วิทยฐานะ.....
☐ ครู วิทยฐานะ.....
4. การศึกษาสูงสุด ☐ ปริญญาเอก ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

ตอนที่ 2 การประเมินด้านความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ในฐานะที่ท่านมีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ขอความอนุเคราะห์ท่าน พิจารณาและตรวจสอบรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านตามเกณฑ์ต่อไปนี้

- ระดับ 5 หมายถึง มีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสม/ความเป็นไปได้ระดับมากที่สุด
 ระดับ 4 หมายถึง มีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสม/ความเป็นไปได้ ระดับมาก
 ระดับ 3 หมายถึง มีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสม/ความเป็นไปได้ ระดับปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง มีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสม/ความเป็นไปได้ ระดับน้อย
 ระดับ 1 หมายถึง มีความคิดเห็นว่ามีเหมาะสม/ความเป็นไปได้ ระดับน้อยที่สุด

รายการประเมิน	ความเหมาะสม					ความเป็นไปได้				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
ส่วนที่ 1 หลักการแนวคิดและวัตถุประสงค์										
1.หลักการแนวคิด										
2.วัตถุประสงค์										
ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ										
1.ด้านการพัฒนาบุคลากร ผู้ให้บริการ										
2. ด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ										
3. ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ										
4. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการ										
5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ										
6. ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่ง อำนวยความสะดวกในการบริการ										
ส่วนที่ 3 การนำไปใช้										
1.การวางแผน										
2.การดำเนินการ										
3.การประเมิน										
4.การปรับปรุง										
ส่วนที่ 4 การประเมินผล										
การประเมินผล										
ส่วนที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ										
เงื่อนไขความสำเร็จ										



QR Code ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ส่วนที่ 1 หลักการแนวคิดและวัตถุประสงค์

1. หลักการแนวคิด

หลักการแนวคิดของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง ความรู้ ความคิด ความเชื่อพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศที่นำไปสู่การกำหนดองค์ประกอบและแนวทางการพัฒนา ประกอบด้วย

1.1 หลักการของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็น การบริการ

ประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561 – 2580)

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และเป็นการพัฒนาแบบครอบคลุมทั่วถึง สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส ให้เป็นภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และนำเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการประชาชน

1.2 หลักการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

หลักการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายึดหลักเอกภาพ นโยบาย มีความหลากหลายในการปฏิบัติ กระจายอำนาจ กำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพครู ระดมทรัพยากร และมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

1.3 หลักการให้บริการที่ดี

การให้บริการ มีความสำคัญต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ นำไปสู่ความพึงพอใจ และการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ผู้ให้บริการต้องมีจิตบริการ มุ่งเน้นการบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการไว้เป็นหลัก เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์จากการรับบริการอย่างเต็มที่ความคิดเห็นเพิ่มเติม

2. วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งจะส่งผลให้สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสามารถดำเนินการพัฒนาจนบรรลุเป้าหมายของการให้บริการที่เป็นเลิศอย่าง มีประสิทธิภาพ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1. ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการที่ครอบคลุม ทั้งคุณลักษณะ และพฤติกรรม เพื่อให้มีคุณภาพพร้อมสำหรับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- 1.1 การสร้างจิตบริการ
- 1.2 การพัฒนาด้านความรู้ในการให้บริการ
- 1.3 การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ
- 1.4 การพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการ
- 1.5 การประเมินผลการให้บริการ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

พหนั ปณ จิโต ชีเว

2. ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ

การพัฒนาระบบการให้บริการ หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงานการให้บริการ มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 2.1 การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
- 2.2 การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว หรือจัดให้มี One stop service
- 2.3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- 2.4 การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ
- 2.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง
- 2.6 การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

3. ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะแก่การให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 3.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ
- 3.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม
- 3.3 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- 3.4 เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ครบถ้วน
- 3.5 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

4. ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ

การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ หมายถึง แนวทางในการสร้างวัฒนธรรมการบริการ
 ทำให้การทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันขององค์กร เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ
 ประกอบด้วย

- 4.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม
- 4.2 การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ
- 4.3 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ
- 4.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- 4.5 การอบรมและฝึกฝนบุคลากร
- 4.6 การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ
 ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที การให้ความมั่นใจแก่
 ผู้รับบริการและความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 5.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 5.2 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้
- 5.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที
- 5.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 5.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

6. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริหารความสัมพันธ์ โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความสนใจของผู้รับบริการ และตรงความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 6.1. การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ
- 6.2. การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่หลากหลาย
- 6.3. การมีช่องทางให้ติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว
- 6.4. การติดตามผลของผู้รับบริการ หลังจากรับบริการ
- 6.5. การใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงผู้รับบริการ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้

การนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ มีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการ

ขั้นการเตรียมการเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ในการเตรียมการก่อนที่จะปฏิบัติตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยเริ่มจากการสร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมวางแผน และสร้างข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้การดำเนินงานการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินการดังนี้

- 1.1 ประชุมชี้แจงผู้อำนวยการกลุ่ม เพื่อสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ และความสำคัญในการนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ
- 1.2 สร้างจิตสำนึกการให้บริการร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- 1.3 ศึกษาทำความเข้าใจในการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบ

1.4 ร่วมวางแผนการดำเนินงานตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินงานเป็นขั้นตอนในการนำองค์ประกอบและแนวทางการพัฒนา
ของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสู่การปฏิบัติ เพื่อพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศ ดำเนินการดังนี้

2.1 องค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน(P)

1. การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการร่วมกัน
2. การมอบนโยบายแก่บุคลากร เพื่อให้มีแนวทางในการให้บริการของ
สำนักงานเขตพื้นที่
- 3.การร่วมกำหนดหลักสูตร ความรู้ ความเข้าใจ และการสร้างจิตบริการ
เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากร

การดำเนินการ (D)

4. การสร้างจิตบริการ โดยจัดกิจกรรมเสริมสร้างจิตบริการ
5. การพัฒนาด้านความรู้ในด้านการให้บริการ โดยใช้วิธีพัฒนาที่หลากหลาย
เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
6. การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ ด้วยการส่งเสริมการพัฒนาในระดับ
บุคคล ระดับกลุ่ม และในระดับสำนักงาน
7. การสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรผู้ให้บริการ

การประเมินผล (C)

8. การประเมินผลการให้บริการทั้งการประเมินตนเอง การประเมินโดย
เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชา

การปรับปรุงพัฒนา (A)

9. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นำนผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

2.2 องค์ประกอบด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. การวิเคราะห์และร่วมวางแผนการให้บริการของทุกกลุ่มงาน
2. การกำหนดขั้นตอนของการให้บริการในแต่ละงานให้ชัดเจนโดยจัดทำ

เป็นคู่มือมาตรฐานการให้บริการ

การดำเนินการ (D)

3. การลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการให้น้อยลง โดยบูรณาการการให้บริการของกลุ่มงาน
4. การจัด One stop service ในการให้บริการเพื่อความสะดวก รวดเร็ว
5. การสร้างความเข้าใจและชี้แจงกระบวนการให้บริการของทุกกลุ่มงานให้กับผู้รับบริการทราบ โดยผ่านการประชุม การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย
6. การพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการได้ทันที หรือบุคลากรในกลุ่มงานสามารถดำเนินการแทนกันได้
7. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ

การประเมินผล (C)

8. การนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลกระบวนการให้บริการของทุกกลุ่มงาน

การปรับปรุงพัฒนา (A)

9. การนำข้อมูลผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

2.3 องค์ประกอบด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. การกำหนดเป้าหมายของการให้บริการร่วมกันโดยกำหนดวัตถุประสงค์
ค่านิยม วัฒนธรรมการให้บริการที่ชัดเจน
2. การกำหนด ระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการที่มีแนวทาง
เดียวกันของทุกกลุ่ม
3. การกำหนดกระบวนการให้บริการ และสร้างมาตรฐานการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีขั้นตอนรายละเอียดที่ชัดเจน

การดำเนินการ (D)

4. การพัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจใน
วัฒนธรรมการให้บริการในองค์กรอย่างชัดเจน
5. การฝึกอบรม พัฒนา ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามหน้าที่ตาม
วัฒนธรรมการบริการที่ได้กำหนดไว้

การประเมินผล (C)

6. การกำกับ ติดตาม และประเมินผลบุคลากรในการปฏิบัติตามค่านิยม
และวัฒนธรรมการให้บริการ
7. การประเมินผลการใช้วัฒนธรรมในการบริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

8. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนา

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

2.4 องค์ประกอบด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. การศึกษาความคาดหวังและความต้องการ ของผู้รับบริการและจัดทำ
ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้วางแผนในการให้บริการ

2. การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่หลากหลาย ที่ตรงกับ
ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

การดำเนินการ (D)

3. การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ
อย่างสม่ำเสมอ เช่น การปฏิสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การโต้ตอบ การเชื่อมโยง การแลกเปลี่ยน
ข้อมูลสารสนเทศ การให้ข้อมูลข่าวสาร การจัดอบรมที่มีประโยชน์ให้กับผู้มารับบริการ

4. การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว

5. การใช้เทคโนโลยีในเข้ามามีส่วนช่วยในการเข้าถึงของผู้รับบริการ

6. การจัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น หรือช่องทางการร้องเรียนที่
เข้าถึงง่าย และการได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ

7. การสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรที่ริเริ่ม สร้างสรรค์ และช่วยแก้ไข
ปัญหาให้ผู้รับบริการได้

การประเมินผล (C)

8. การติดตามผลของการให้บริการทุกครั้ง เพื่อให้ความมั่นใจถึงความพึง
พอใจของผู้รับบริการ

9. การประเมินผลการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

10. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการบริหารความสัมพันธ์กับ
ผู้รับบริการ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

2.5 องค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

- การศึกษา
1. การกำหนดคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่
 2. การสร้างความตระหนักและเข้าใจให้กับบุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพ ต้องถูกต้อง รวดเร็ว ตรงเวลา และเป็นกัลยาณมิตร

การดำเนินการ (D)

3. การเสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการแก่บุคลากร เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
4. การสร้างความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ให้กับผู้รับบริการ โดยการให้บริการที่ตามที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที ด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการอย่างทันท่วงที
6. การให้บริการด้วยความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความแตกต่างของผู้ใช้บริการแต่ละคน

การประเมินผล (C)

7. การประเมินผลคุณภาพการให้บริการตามสภาพจริงโดยการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

8. การนำผลการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

2.6 องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

การบริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในสำนักงานเขตพื้นที่เพื่อวางแผนการจัดสภาพแวดล้อมเทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

2. การสร้างความตระหนักและความเข้าใจแก่บุคลากรเพื่อร่วมมือในการจัดสภาพแวดล้อม

การดำเนินการ (D)

3. การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ด้วยการบริการที่เป็นมิตรต่อผู้รับบริการการสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกัน และการให้บริการที่ดี

4. การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การจัดพื้นที่การให้บริการให้มีความเหมาะสม

5. การสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

6. การจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

7. การเปิดช่องทางการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว มีจุดบริการอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ

8. การใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกในการบริการ

การประเมินผล (C)

9. การประเมินสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

10. การนำผลการประเมินด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและพร้อมในการให้บริการ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 3 การประเมิน

ขั้นตอนการประเมิน เป็นขั้นตอนของการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลการนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ ดำเนินการดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลการนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. กำหนดวิธีการ เครื่องมือ และปฏิทินในการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล

3. คณะกรรมการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล ดำเนินการตามปฏิทินที่กำหนด เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในขั้นตอนต่อไป

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุง

ขั้นตอนการปรับปรุง เป็นขั้นตอนหลังจากการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาของแต่ละองค์ประกอบแล้ว เพื่อศึกษาผลการดำเนินงาน ความก้าวหน้า และประเมินผลการดำเนินงาน ว่าผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดำเนินการดังนี้

1. คณะกรรมการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล รายงานผลความก้าวหน้าของการดำเนินการตามรูปแบบ โดยประชุมร่วมกับฝ่ายผู้บริหาร เดือนละ 2 ครั้ง

2. คณะกรรมการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล นำผลจากการประเมินนำมาปรับปรุงพัฒนา และสรุปผลรายงานให้ฝ่ายบริหารทราบ

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ส่วนที่ 4 การประเมินผล

ในการกำกับติดตามประเมินผลการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อให้ทราบผลการดำเนินงาน และทราบปัญหาอุปสรรค เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าว มาพัฒนาแนวทาง หรือกระบวนการตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานในการประเมินผลการดำเนินงานตามคู่มือ ดังนี้

1. ประชุมคณะกรรมการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลเพื่อทำความเข้าใจในวิธีการ และเครื่องมือในการประเมินระดับการปฏิบัติตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. ดำเนินการประเมินผลตามปฏิทินที่กำหนด และเครื่องมือที่กำหนด
3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มอำนวยการ ในเรื่องการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
4. วิเคราะห์ผลการการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามรูปแบบว่าอยู่ในระดับใด

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

พจน ภาณุ จิตฺต ชิว

ส่วนที่ 5 เจื่อนไขความสำเร็จ

ในการนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไปใช้ให้บรรลุเป้าหมาย จึงควรทำความเข้าใจ
และศึกษาแนวทางการนำไปใช้ดังนี้

1. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม มีความมุ่งมั่นที่จะ
พัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศอย่างชัดเจน มีภาวะผู้นำ และโน้มน้าวให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการ
ดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายของการให้บริการที่เป็นเลิศ
 2. การมุ่งเน้นให้บุคลากร มีความตระหนัก และเห็นความสำคัญในการให้บริการที่เป็น
เลิศ เพื่อบรรลุเป้าหมายของการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ
 3. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องศึกษารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาพรวม และขั้นตอน
ต่าง ๆ อย่างละเอียด โดยเฉพาะขั้นตอนการดำเนินการในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้มีแนวทางในการ
ปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
 4. ทุกฝ่ายต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ และมีทิศทางการ
พัฒนาเดียวกัน พัฒนาตนเอง พัฒนาระดับกลุ่มงาน และระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้มีความ
พร้อมในด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ
- ความคิดเห็นเพิ่มเติม

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบโดยรวม

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบประเมินความเหมาะสมของคู่มือการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำชี้แจง

1. แบบประเมินฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินคู่มือการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. แบบประเมินฉบับนี้ สำหรับใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาคู่มือ โปรดพิจารณาคู่มือ แล้วอ่านข้อความในการประเมินแต่ละด้าน เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการปรับปรุงคู่มือ ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น
3. แบบประเมินนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ประเมิน
 - ตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมของคู่มือการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคู่มือการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ประเมิน เป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย

นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรการศึกษาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูน ปรณ จิตโต ชีเว

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพทั่วไปของท่าน

1. ข้อมูลผู้ประเมิน

☐ นาย ☐ นาง ☐ นางสาว

2. ตำแหน่ง (ถ้ามี)

3. ตำแหน่งทางวิชาการ/วิทยฐานะ

- ☐ ศาสตราจารย์
☐ รองศาสตราจารย์
☐ ผู้ช่วยศาสตราจารย์
☐ วิทยฐานะชำนาญการพิเศษ
☐ วิทยฐานะเชี่ยวชาญ
☐ อื่นๆ (ระบุ).....

4. การศึกษาสูงสุด ☐ ปริญญาเอก ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาตรี ☐ อื่นๆ (ระบุ).....

5. สถานที่ทำงาน

ตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมของคู่มือการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านตามเกณฑ์ต่อไปนี้

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

พูน ปณ จิต ชีเว

ที่	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
1	ที่มาและความสำคัญมีความเหมาะสม					
2	วัตถุประสงค์ของคู่มือ มีความเหมาะสม					
3	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีความเหมาะสม และชัดเจน					
4	การอธิบายความหมายของรูปแบบมีความเหมาะสม และชัดเจน					
5	เนื้อหาในคู่มือมีความเหมาะสม					
6	เนื้อหาในคู่มือครอบคลุมส่วนประกอบของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา					
7	การอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่เป็นเลิศ เข้าใจง่ายและชัดเจน					
8	บทบาทของผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามรูปแบบ มีความเหมาะสม					
9	ลำดับเนื้อหาในคู่มือ มีความเหมาะสมกับรูปแบบ					
10	ภาษาที่ใช้ในคู่มือ มีความเหมาะสม ชัดเจน					
11	การนำเสนอคู่มือและรูปแบบ มีความเหมาะสม และสื่อสารเข้าใจง่าย					
12	คู่มือมีความสมบูรณ์ น่าสนใจ และสะดวกต่อการนำไปใช้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคู่มือการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

.....

.....

.....

.....

พูน ปณ ทิโต ชิว

แบบประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำชี้แจง

1. แบบประเมินฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. แบบประเมินฉบับนี้ สำหรับใช้เป็นข้อมูลประเมินผลการทดลองใช้ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการปรับปรุงรูปแบบ ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น
3. แบบประเมินนี้ มีทั้งหมด 2 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ประเมิน
 - ตอนที่ 2 การประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ประเมิน เป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย

นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรการศึกษาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูน ปรณ จิตโต ชีเว

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพทั่วไปของท่าน

1. ตำแหน่ง

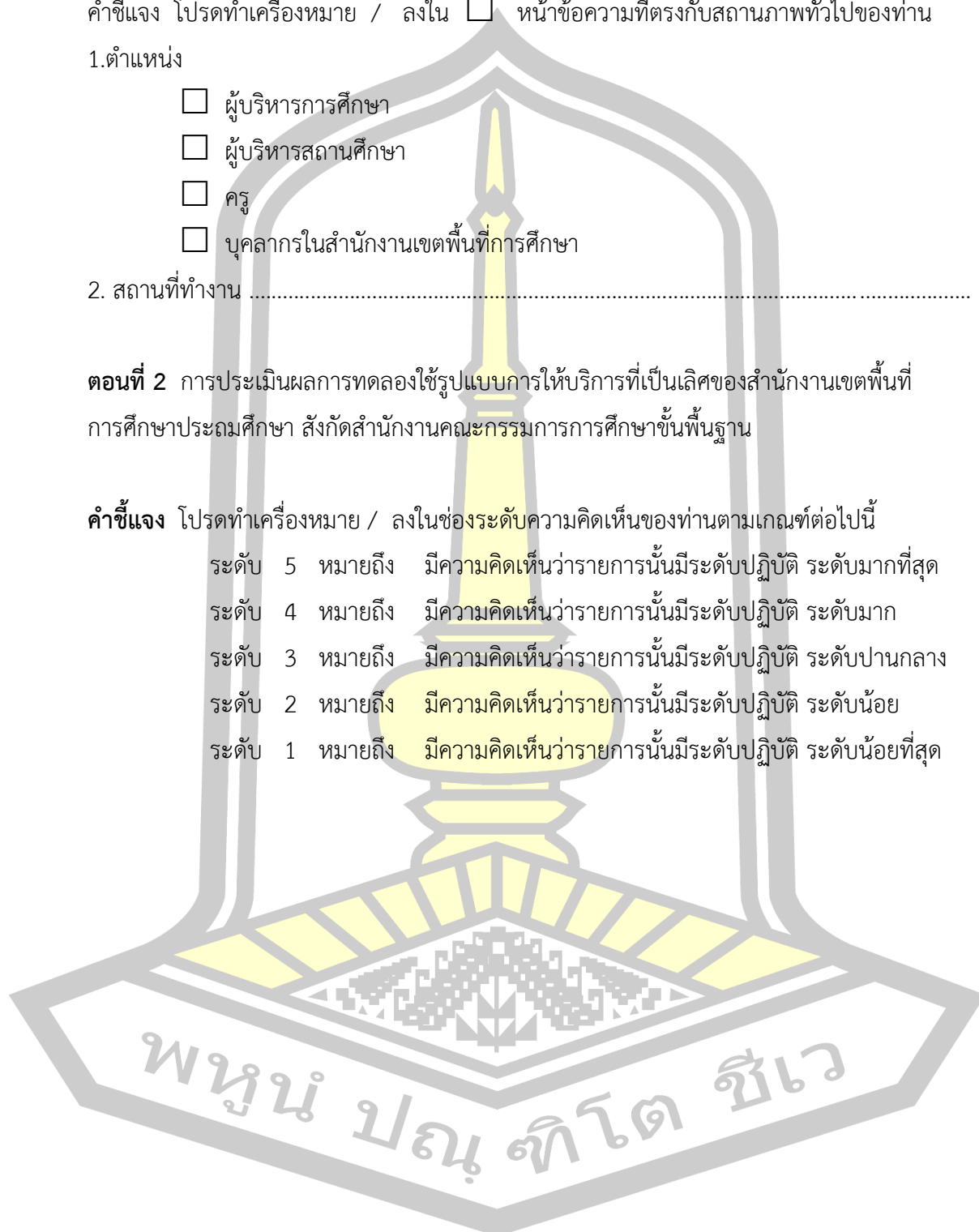
- ☐ ผู้บริหารการศึกษา
☐ ผู้บริหารสถานศึกษา
☐ ครู
☐ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. สถานที่ทำงาน

ตอนที่ 2 การประเมินผลการทดลองใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านตามเกณฑ์ต่อไปนี้

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



ร.ล.	รายการประเมิน	ระดับปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
1	การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ					
	1.1 การสร้างจิตบริการ					
	1.2 การพัฒนาความรู้ในด้านการให้บริการ					
	1.3 การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ					
	1.4 การพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการ					
	1.5 การประเมินผลการให้บริการ					
2	การพัฒนาระบบการให้บริการ					
	2.1 การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
	2.2 การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว หรือจัดให้มี One stop service					
	2.3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
	2.4 การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ					
	2.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง					
	2.6 การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ					
3	การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ					
	3.1 การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ					
	3.2 การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่หลากหลาย					
	3.3 การมีช่องทางให้ติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว					
	3.4 การติดตามผลของผู้รับบริการ หลังจากการรับบริการ					
	3.5 การใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงผู้รับบริการ					

ที่	รายการประเมิน	ระดับปฏิบัติ				
		5	4	3	2	1
4	ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ					
	4.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
	4.2 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้					
	4.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที					
	4.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
	4.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ					
5	ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ					
	5.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม					
	5.2 การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ					
	5.3 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ					
	5.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ					
	5.5 การอบรมและฝึกฝนบุคลากร					
6	ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ					
	6.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ					
	6.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม					
	6.3 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ					
	6.4 เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ครบถ้วน					
	6.5 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

แบบประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำชี้แจง

1. แบบประเมินฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. แบบประเมินฉบับนี้ สำหรับใช้เป็นข้อมูลประเมินรูปแบบ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการปรับปรุงรูปแบบ ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น
3. แบบประเมินนี้ มีทั้งหมด 2 ตอน ได้แก่
ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ประเมิน
ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ประเมิน เป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

นางธัญลักษณ์ เกียรติกุลไทย

นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูน ปณ จิตโต ชีเว

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพทั่วไปของท่าน

1. ตำแหน่ง

- ☐ ผู้บริหารการศึกษา
☐ ผู้บริหารสถานศึกษา
☐ ครู
☐ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. สถานที่ทำงาน

ตอนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านตามเกณฑ์ต่อไปนี้

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

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
ด้านการนำไปใช้						
1	หลักการแนวคิดของรูปแบบมีความเหมาะสม ครบคลุม					
2	วัตถุประสงค์ของรูปแบบมีความชัดเจน และสามารถดำเนินการจนบรรลุผลได้					
3	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ					
4	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ					

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
5	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ					
6	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ					
7	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ					
8	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ					
9	การนำรูปแบบไปการปฏิบัติในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้จริงตามขั้นตอนที่กำหนด					
10	การประเมินผลมีความครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของโครงการ					
ด้านผลการให้บริการที่เป็นเลิศ						
11	บุคลากรได้พัฒนาและพร้อมในการให้บริการ					
12	กระบวนการให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว					
13	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีจุดการให้บริการ One Stop Service					
14	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีวัฒนธรรมในการบริการที่ดีมีมาตรฐาน					
15	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีกิจกรรมในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ					
16	บุคลากรมุ่งเน้นคุณภาพของการให้บริการ และสร้างความประทับใจ					
17	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจัดสภาพแวดล้อม ที่เหมาะสมกับการให้บริการ					
18	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใช้เทคโนโลยีประยุกต์ใช้ในการให้บริการ					
19	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ					
20	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีการประเมินการให้บริการ และนำผลมาปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง					

**แบบประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน**

คำชี้แจง

1. แบบประเมินฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. แบบประเมินฉบับนี้ สำหรับใช้เป็นข้อมูลประเมินรูปแบบ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ในการปรับปรุงรูปแบบ ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น
3. แบบประเมินนี้ มีทั้งหมด 2 ตอน ได้แก่
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ประเมิน
 - ตอนที่ 2 การประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ด้านความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นไปได้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ประเมิน เป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือ มา ณ โอกาสนี้

นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย

นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พูน ปณ จิตโต ชีเว

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพทั่วไปของท่าน

1. ตำแหน่ง

- ☐ ผู้บริหารการศึกษา
☐ ผู้บริหารสถานศึกษา
☐ ครู
☐ บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. สถานที่ทำงาน

ตอนที่ 2 การประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

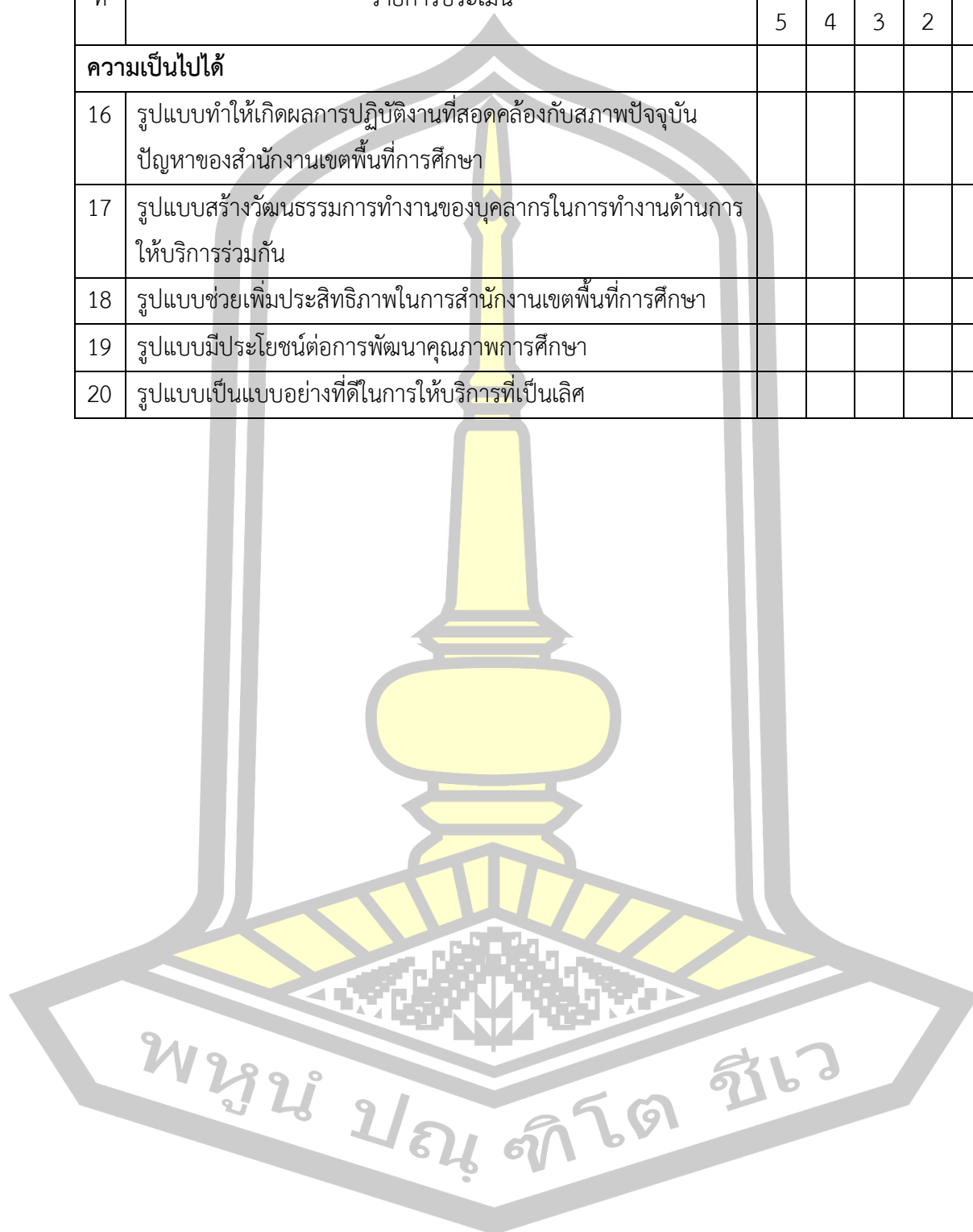
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านตามเกณฑ์ต่อไปนี้

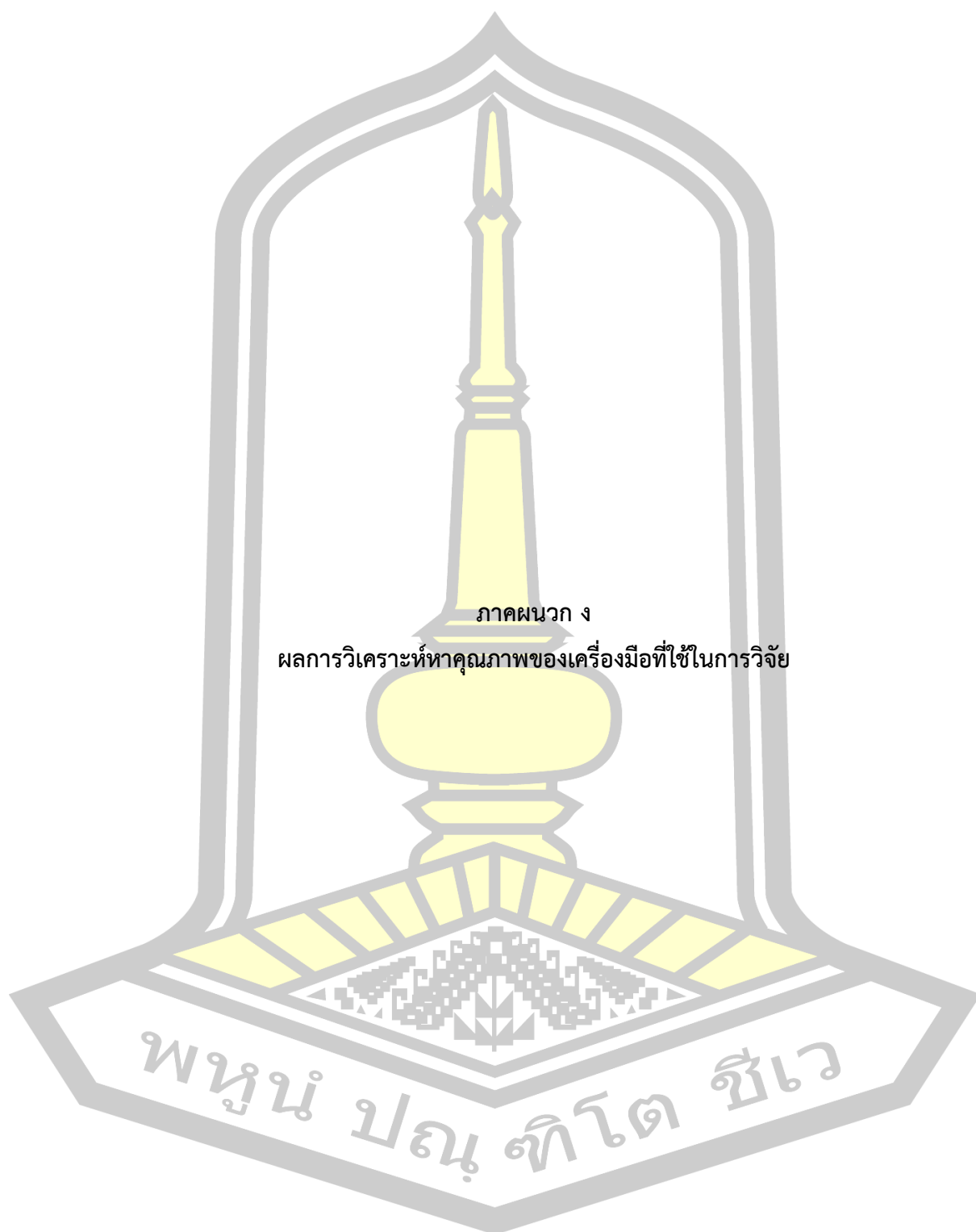
- ระดับ 5 หมายถึง มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้
 และความเป็นประโยชน์ระดับมากที่สุด
 ระดับ 4 หมายถึง มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้
 และความเป็นประโยชน์ระดับมาก
 ระดับ 3 หมายถึง มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้
 และความเป็นประโยชน์ระดับปานกลาง
 ระดับ 2 หมายถึง มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้
 และความเป็นประโยชน์ระดับน้อย
 ระดับ 1 หมายถึง มีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้
 และความเป็นประโยชน์ระดับน้อยที่สุด

พหุ ประสิทธิภาพ

ที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ความถูกต้อง						
1	รูปแบบมีความถูกต้อง สอดคล้องกับหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ					
2	องค์ประกอบ และแนวทางในการพัฒนาสอดคล้อง และครอบคลุมการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา					
3	การกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามรูปแบบมีความถูกต้อง					
4	ขั้นตอนและกระบวนการชัดเจน มีความถูกต้องครอบคลุม					
5	การตรวจสอบความถูกต้องและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง					
ความเหมาะสม						
6	รูปแบบมีความเหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด					
7	รูปแบบมีความเหมาะสมสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา					
8	รูปแบบมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง					
9	รูปแบบเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายอย่างเหมาะสม					
10	การนำเสนอรูปแบบมีความเหมาะสม					
ความเป็นไปได้						
11	รูปแบบมีความเหมาะสมนำไปใช้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้จริง					
12	รูปแบบมีกระบวนการชัดเจน ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ					
13	รูปแบบทำให้การพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
14	รูปแบบทำให้ผู้เกี่ยวข้องตระหนักในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา					
15	รูปแบบทำให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมมือในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามากขึ้น					

ที่	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ความเป็นไปได้						
16	รูปแบบทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน ปัญหาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา					
17	รูปแบบสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรในการทำงานด้านการ ให้บริการร่วมกัน					
18	รูปแบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา					
19	รูปแบบมีประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
20	รูปแบบเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการที่เป็นเลิศ					





การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของ
แบบประเมินความเหมาะสมขององค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน

ที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	ผลการพิจารณา
		1	2	3	4	5			
1	การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	1.1 การพัฒนาด้านความรู้ในการให้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	1.2 การสร้างจิตสำนึกของการให้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	1.3 การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	1.4 การมีส่วนร่วมกับองค์กรในการให้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	1.5 การประเมินผลการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	1.6 การพัฒนาให้ความพร้อมในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
2	การพัฒนาระบบการให้บริการ								
	2.1. การจัดทำขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	2.2. การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	2.3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	2.4 การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	2.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ใช้ได้
	2.6 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

ที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	ผลการพิจารณา
		1	2	3	4	5			
3	การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	3.1 การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศผู้รับบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	3.2 การกำหนดโปรแกรมกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการที่หลากหลาย	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	3.3 การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทำให้ผู้รับบริการสามารถติดต่อได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	3.4 การติดตามผลของผู้รับบริการหลังจากรับบริการ เพื่อทราบความพึงพอใจ และความคาดหวังของผู้รับบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	3.5 การใช้เทคโนโลยี และสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงผู้รับบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
4	คุณภาพของการให้บริการ								
	4.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	4.2. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	4.3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	4.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	0	0	+1	+1	+1	3	0.6	ใช้ได้
	4.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
5	คุณภาพของการให้บริการ								
	5.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยม วัฒนธรรม	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้

ที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	ผลการพิจารณา
		1	2	3	4	5			
	5.2 การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	5.3 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	5.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	5.5 การอบรมและฝึกฝนบุคลากร	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	5.6 การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
6	สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ								
	6.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	6.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	6.3 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	6.4 เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ครบถ้วน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	6.5 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทันสมัยในการบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้



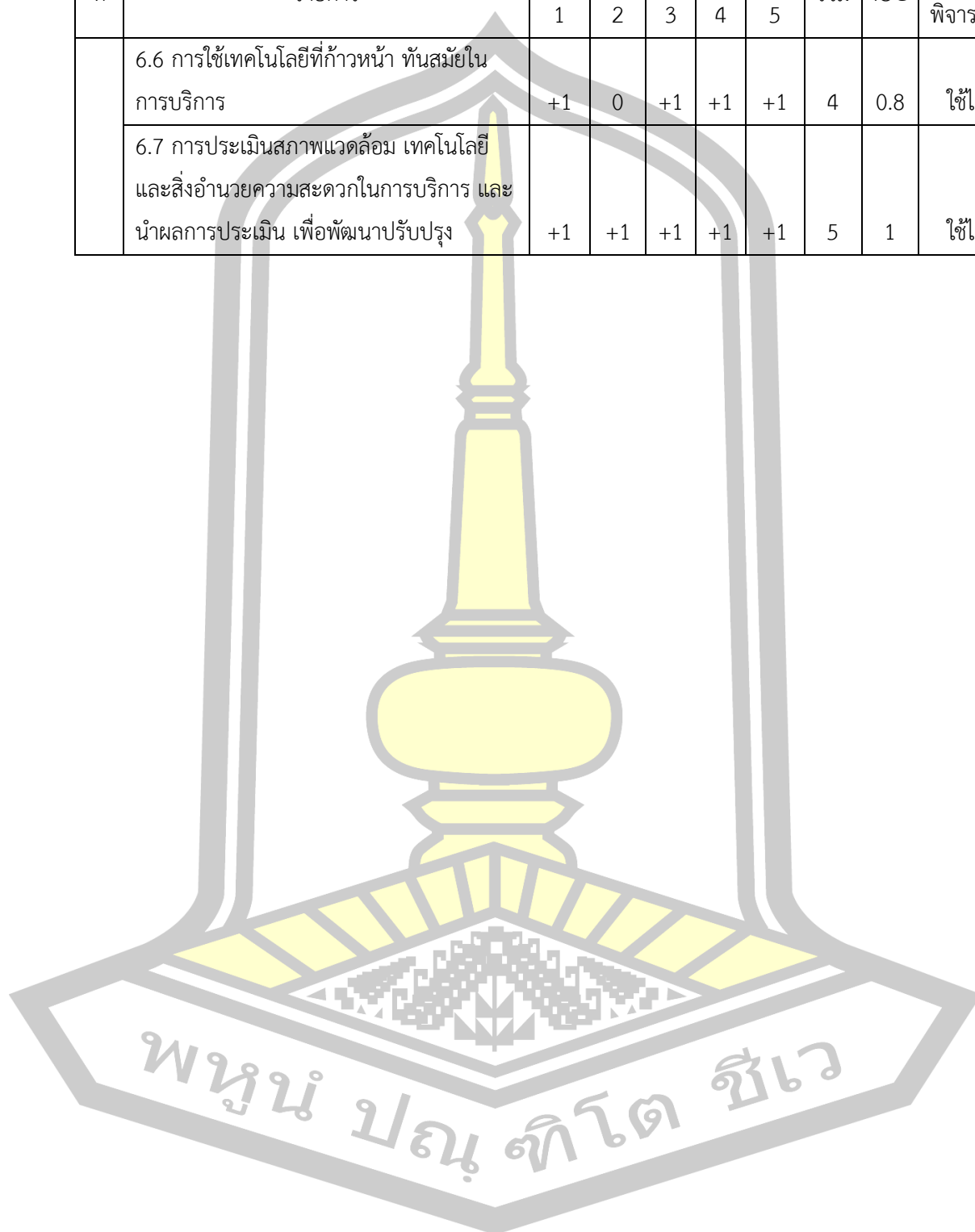
การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของ
แบบสอบถามสภาพปัจจุบัน และสภาพที่พึงประสงค์ของการให้บริการที่เป็นเลิศ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน

ที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	ผลการพิจารณา
		1	2	3	4	5			
1	การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ								
	1.1 การกำหนดนโยบายการให้บริการร่วมกัน	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	1.2 การร่วมกำหนดหลักสูตร ในการพัฒนาบุคลากร	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	1.3 การสร้างจิตบริการ โดยจัดกิจกรรมเสริมสร้างจิตบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	1.4 การพัฒนาความรู้ในด้านการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	1.5 การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	1.6 การพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	1.7 การประเมินผลการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	1.8 การนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	การพัฒนากระบวนการให้บริการ								
	2.1 การวิเคราะห์และร่วมวางแผนการให้บริการของ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	2.2 การกำหนดขั้นตอนของการให้บริการที่ชัดเจน	+1	0	0	+1	+1	3	0.6	ใช้ได้
	2.3 การลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการให้น้อยลง	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	2.4 การจัด One stop service ในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	2.5 การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้

ที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	ผลการพิจารณา
		1	2	3	4	5			
	2.6 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	2.7 การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	2.8 การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
3	การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ								
	3.1 การศึกษาความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	3.2 การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	3.3 การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่หลากหลาย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	3.4 การมีช่องทางให้ติดต่อสื่อสารสะดวกรวดเร็ว	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	3.5 การติดตามผลของผู้รับบริการ หลังจากรับบริการ	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	3.6 การใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงผู้รับบริการ	0	0	+1	+1	+1	3	0.6	ใช้ได้
	3.7 การประเมินผลการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและนำผลมาปรับปรุงพัฒนา	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
4	คุณภาพของการให้บริการ								
	4.1 การกำหนดคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	4.2. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	4.3. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	4.4 การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	4.5 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

ที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	ผลการพิจารณา
		1	2	3	4	5			
	4.6 การให้บริการด้วยความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	4.7 การประเมินผลคุณภาพการให้บริการและนำผลมาปรับปรุงพัฒนา	+1	0	0	+1	+1	3	0.6	ใช้ได้
5	การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ								
	5.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยม วัฒนธรรม	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	5.2 การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	5.3 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ และสร้างมาตรฐานการให้บริการที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	5.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	0	0	+1	+1	+1	3	0.6	ใช้ได้
	5.5 การฝึกอบรม พัฒนา ส่งเสริมให้บุคลากร ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	5.6 การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	5.7 การประเมินผลการใช้วัฒนธรรมในการบริการ และนำมาพัฒนาปรับปรุง	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
6	สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ								
	6.1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในสำนักงาน เขตพื้นที่เพื่อวางแผนการจัดสภาพแวดล้อม	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	6.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	6.3 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	6.4 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	6.5 การจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก ในการบริการที่ครบถ้วน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

ที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	ผลการพิจารณา
		1	2	3	4	5			
	6.6 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	6.7 การประเมินสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ และนำผลการประเมิน เพื่อพัฒนาปรับปรุง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้



การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์
ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

Reliability

Case Processing Summary

	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all
variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.982	30

พหุ ประถมศึกษา

การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของ
แบบประเมินความเหมาะสมของคู่มือการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

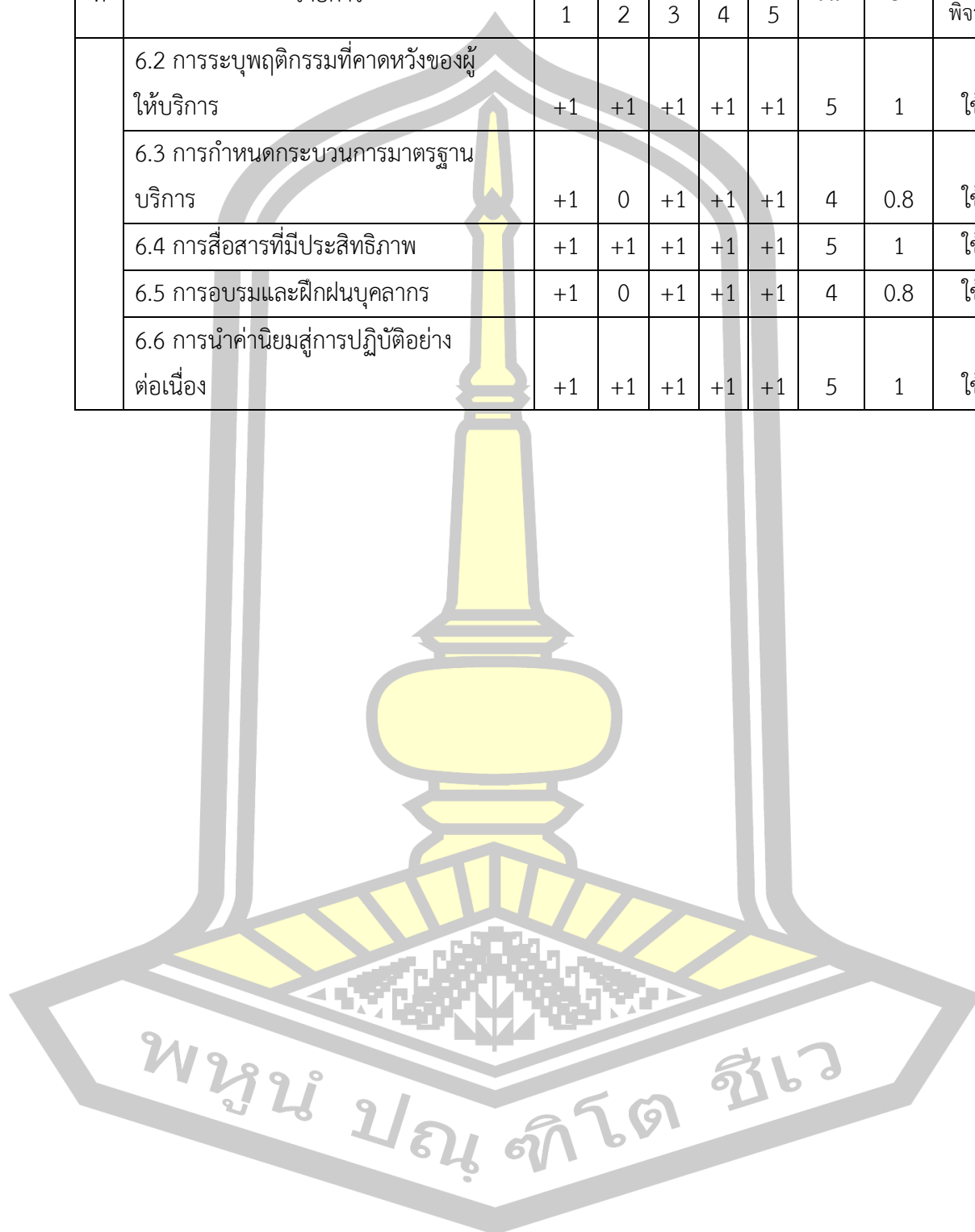
ที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	ผลการพิจารณา
		1	2	3	4	5			
1	ที่มาและความสำคัญมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
2	วัตถุประสงค์ของคู่มือ มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
3	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับมีความเหมาะสม และชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
4	การอธิบายความหมายของรูปแบบมีความเหมาะสม และชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
5	เนื้อหาในคู่มือมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
6	เนื้อหาในคู่มือครอบคลุม ส่วนประกอบของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
7	การอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่เป็นเลิศ เข้าใจง่ายและชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
8	บทบาทของผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามรูปแบบ มีความเหมาะสม	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
9	ลำดับเนื้อหาในคู่มือ มีความเหมาะสมกับรูปแบบ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
10	ภาษาที่ใช้ในคู่มือ มีความเหมาะสม ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
11	การนำเสนอคู่มือและรูปแบบ มีความเหมาะสม และสื่อสารเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
12	คู่มือมีความสมบูรณ์ น่าสนใจ และสะดวกต่อการนำไปใช้	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้

การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของ
แบบประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	ผลการพิจารณา
		1	2	3	4	5			
1. ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ									
	1.1 การสร้างจิตบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	1.2 การพัฒนาด้านความรู้ในด้านการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	1.3 การเสริมสร้างทักษะการให้ บริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	1.4 การพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	1.5 การประเมินผลการให้บริการ	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
2. ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ									
	2.1 การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	2.2 การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็วหรือจัดให้มี One stop service	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	2.3 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	2.4 การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	2.5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	2.6 การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
3. ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ									
	3.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้

ที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	ผลการพิจารณา
		1	2	3	4	5			
	3.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม	+1	+1	0	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	3.3 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	3.4 เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ครบถ้วน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	3.5 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
4. ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ									
	4.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	4.2 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	4.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	4.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	4.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ									
	5.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	5.2 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	5.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	5.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	5.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ	+1	0	+1	+1	0	3	0.6	ใช้ได้
6. ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ									
	6.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยม วัฒนธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

ที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	ผลการพิจารณา
		1	2	3	4	5			
	6.2 การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	6.3 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	6.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
	6.5 การอบรมและฝึกฝนบุคลากร	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
	6.6 การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้



การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของ
แบบประเมินความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	ผลการพิจารณา
		1	2	3	4	5			
ด้านการนำไปใช้									
1	หลักการแนวคิดของรูปแบบมีความเหมาะสม ครบคลุม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
2	วัตถุประสงค์ของรูปแบบมีความชัดเจน และสามารถดำเนินการจนบรรลุผลได้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
3	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
4	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
5	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
6	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
7	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ	+1	0	+1	+1	0	3	0.6	ใช้ได้
8	การดำเนินการตามองค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
9	การนำรูปแบบไปการปฏิบัติในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้จริงตามขั้นตอนที่กำหนด	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้

ที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	ผลการพิจารณา
		1	2	3	4	5			
10	การประเมินผลมีความครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของโครงการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
ด้านผลการให้บริการที่เป็นเลิศ									
11	บุคลากรได้พัฒนาและพร้อมในการให้บริการ	+1	0	+1	+1	0	3	0.6	ใช้ได้
12	กระบวนการให้บริการมีขั้นตอนชัดเจน สะดวกและรวดเร็ว	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
13	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีจุดการให้บริการ One Stop Service	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
14	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีวัฒนธรรมในการบริการที่ดีมีมาตรฐาน	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
15	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีกิจกรรมในการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
16	บุคลากรมุ่งเน้นคุณภาพของการให้บริการ และสร้างความประทับใจ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
17	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
18	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใช้เทคโนโลยีประยุกต์ใช้ในการให้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
19	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
20	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีการประเมินการให้บริการ และนำผลมาปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้

การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของ
แบบประเมินรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	ผลการพิจารณา
		1	2	3	4	5			
ความถูกต้อง									
1	รูปแบบมีความถูกต้อง สอดคล้องกับหลักการทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
2	องค์ประกอบ และแนวทางในการพัฒนา สอดคล้อง และครอบคลุมการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
3	การกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานตามรูปแบบมีความถูกต้อง	0	+1	+1	+1	0	4	0.6	ใช้ได้
4	ขั้นตอนและกระบวนการชัดเจน มีความถูกต้องครอบคลุม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
5	การตรวจสอบความถูกต้องและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
ความเหมาะสม									
6	รูปแบบมีความเหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
7	รูปแบบมีความเหมาะสมสอดคล้องกับบริบทและความต้องการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
8	รูปแบบมีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
9	รูปแบบเน้นการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายอย่างเหมาะสม								
10	การนำเสนอรูปแบบมีความเหมาะสม	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้

ที่	รายการ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	IOC	ผลการพิจารณา
		1	2	3	4	5			
ความเป็นไปได้									
11	รูปแบบมีความเหมาะสมนำไปใช้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้จริง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
12	รูปแบบมีกระบวนการชัดเจน ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
13	รูปแบบทำให้การพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ใช้ได้
14	รูปแบบทำให้ผู้เกี่ยวข้องตระหนักในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
15	รูปแบบทำให้ผู้เกี่ยวข้องร่วมมือในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามากขึ้น	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
ความเป็นประโยชน์									
16	รูปแบบทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันปัญหาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
17	รูปแบบสร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากรในการทำงานด้านการให้บริการร่วมกัน	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
18	รูปแบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	+1	+1	+1	+1	+1	5	1	ใช้ได้
19	รูปแบบมีประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา								
20	รูปแบบเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการที่เป็นเลิศ	+1	0	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้



ภาคผนวก จ

คู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

พูน ปณ จิต ชีวะ

คู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษา

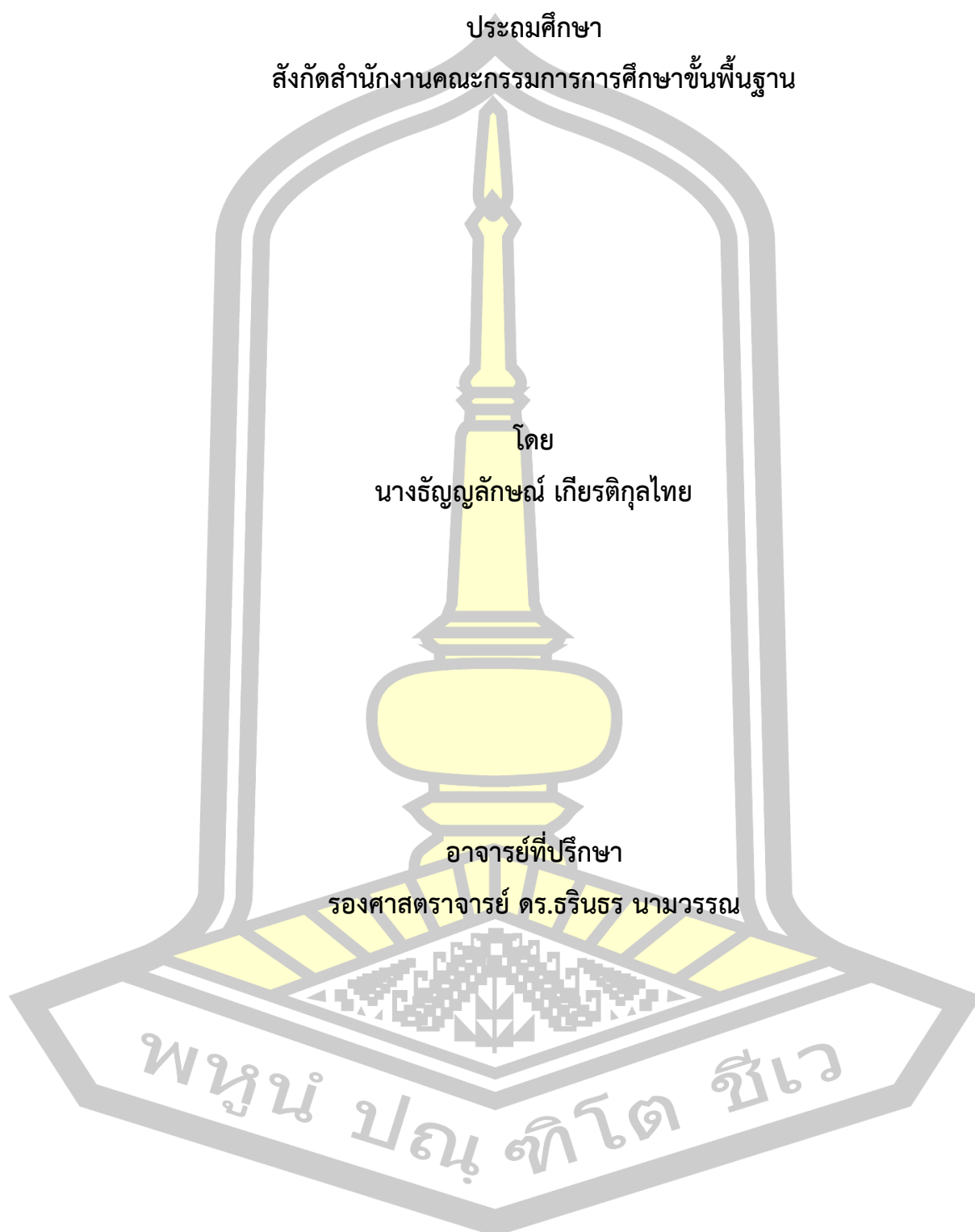
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

โดย

นางธัญลักษณ์ เกียรติกุลไทย

อาจารย์ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ธรินทร์ นามวรรณ



หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน สภาวิชาการบริหารและพัฒนาการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

คำนำ

คู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เล่มนี้ ผู้วิจัยจัดทำขึ้นสำหรับสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา ได้นำแนวทางไปใช้ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ในรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

รูปแบบฉบับนี้ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 หลักการแนวคิดและวัตถุประสงค์ ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ส่วนที่ 3 แนวทางการนำไปใช้ ส่วนที่ 4 การประเมินผล และส่วนที่ 5 เจาะใจความสำเร็จ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สามารถนำไปใช้ให้บรรลุ วัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลต่อรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานต่อไป

ธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย



สารบัญ

หัวข้อ

หน้า

บทที่ 1	บทนำ	1
บทที่ 2	รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	4
บทที่ 3	การนำไปใช้ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา	16
บทที่ 4	การติดตาม และประเมินผล	21



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญ

ในภาวะปัจจุบันประเทศไทยต้องเผชิญกับกระแสความเปลี่ยนแปลงของโลกในศตวรรษที่ 21 ที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ซับซ้อน และคาดการณ์ได้ยาก ทั้งด้านความก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สภาพการณ์ด้านการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างประชากร สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งล้วนส่งผลกระทบต่อการจัดการศึกษา ในขณะที่การศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นก้าวแรกของความพยายามที่จะสร้างรากฐาน สร้างความสามารถในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และการสื่อสาร ขจัดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเท่าเทียมและโอกาสในการได้รับการศึกษาของประชาชนในชาติให้มากขึ้นตามดัชนีความเจริญเติบโตของประเทศ การบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานที่สนองตอบความต้องการของประเทศและประชาชนที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพเป็นไปอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม จึงมีความจำเป็นที่แต่ละประเทศต่างคำนึงถึงและมุ่งมั่นเพื่อความสำเร็จสานต่อการจัดการศึกษา ในระดับการศึกษาที่สูงขึ้น และตอบสนองต่อนโยบายการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานของรัฐที่บริการประชาชนด้านการศึกษา ทั้งการให้บริการแก่ผู้บริหาร ครู หรือผู้ที่มาติดต่อราชการ รูปแบบการให้บริการก็จะแตกต่างกันไปตามภาระกลุ่มงาน บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่จึงเป็นทั้งผู้ให้บริการและเป็นผู้รับบริการ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเป็นผู้รับบริการ สิ่งที่ต้องคำนึงคือการสร้างความประทับใจ ดังนั้นการให้บริการที่ดีย่อมเป็นสิ่งพึงประสงค์ของผู้รับบริการทุกคน มาจากความเต็มใจให้บริการ ความพร้อมในการให้บริการ ซึ่งมาจากผู้ที่มีจิตบริการ ตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจผู้รับบริการ เรียนรู้เทคนิคเพื่อพัฒนาการบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดประทับใจ และสนับสนุนการทำงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบราชการ ซึ่งมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและกฎหมายปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม โดยเฉพาะหลักการสำคัญที่กำหนดว่าจะต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนหรือการให้ประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยหวังว่าแนวคิดนี้จะเกิดประโยชน์ต่อประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐจากการกำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจตามหลักเกณฑ์วิธีการและระยะเวลา ตลอดจนการมีกรอบการทำงานที่ชัดเจน

จากการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้ง การให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา แต่ละเขตพื้นที่ ยังอยู่ในระดับที่สามารถ พัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่ในระดับที่เป็นเลิศได้ นั้นแสดงให้เห็นว่าควรมีการบริหารจัดการในด้านการ บริการที่ดีของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อสู่การบริการที่เป็นเลิศ ดังนั้นสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ดำเนินการบริการด้าน การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจึงต้องปรับปรุง พัฒนาการบริหารจัดการใน ด้านการบริการที่ดี เพื่อสู่การบริการที่เป็นเลิศ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการอย่างแท้จริง

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาได้ดำเนินการบริการด้านการศึกษา โดยมีแนวทางในการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐที่จะสามารถดำเนินการกิจตามนโยบายของสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและกระทรวงศึกษาธิการกำหนด ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้ เกิดกับครู ผู้บริหาร ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องที่เข้ารับบริการ ส่งผลดีทำให้การบริหารจัดการเขตพื้นที่ การศึกษามีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษา ได้ตามเจตนารมณ์ของการปฏิรูป การศึกษา และยกระดับคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานให้สูงขึ้นต่อไป

ผลจากการวิเคราะห์เอกสาร การสนทนากลุ่มเพื่อศึกษาองค์ประกอบและ พบว่า ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้ให้บริการ 2) ด้านการพัฒนา กระบวนการให้บริการ 3) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ 4) ด้านคุณภาพของการ ให้บริการ 5) ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ และ 6) ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และ สิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และลำดับความ ต้องการจำเป็นในการพัฒนา การศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาต้นแบบที่มีวิธี ปฏิบัติที่เป็นเลิศ โดยนำมาร่างเป็นรูปแบบได้ 5 ส่วนได้แก่ ได้แก่ ส่วนที่ 1 หลักการแนวคิดและ วัตถุประสงค์ ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ/วิธีการ ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้/การดำเนินงาน ส่วนที่ 4 การประเมินผล และส่วนที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ผ่าน การตรวจสอบความเหมาะสม และได้รับข้อเสนอแนะ โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ ว่ามีความ เหมาะสม ดังนั้น จึงได้จัดทำคู่มือรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเล่มนี้ขึ้น เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องมีความ เข้าใจตรงกัน และนำสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นแนวทางในการนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน สู่การปฏิบัติในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

2. เพื่อให้ทุกฝ่ายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เกี่ยวข้องและผู้สนใจสามารถใช้คู่มือเป็นรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่งผลให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สามารถดำเนินงานแนวทางในคู่มือจนบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ความหมายของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการนำไปสู่การใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา สามารถอธิบายความหมายของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนี้

รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง โครงสร้างและองค์ประกอบการให้บริการที่เป็นเลิศ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ประกอบด้วย 6 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 หลักการ แนวคิด และวัตถุประสงค์ ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้ ส่วนที่ 4 การประเมินผลและส่วนที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ

ส่วนที่ 1 หลักการแนวคิด และวัตถุประสงค์ หมายถึง ส่วนแรกของรูปแบบที่กล่าวถึงรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย หลักการแนวคิด และวัตถุประสงค์

1.1 หลักการ แนวคิดของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง ความรู้ ความคิด ความเชื่อพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศที่นำไปสู่การกำหนดองค์ประกอบและแนวทางการพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบนั้น ๆ

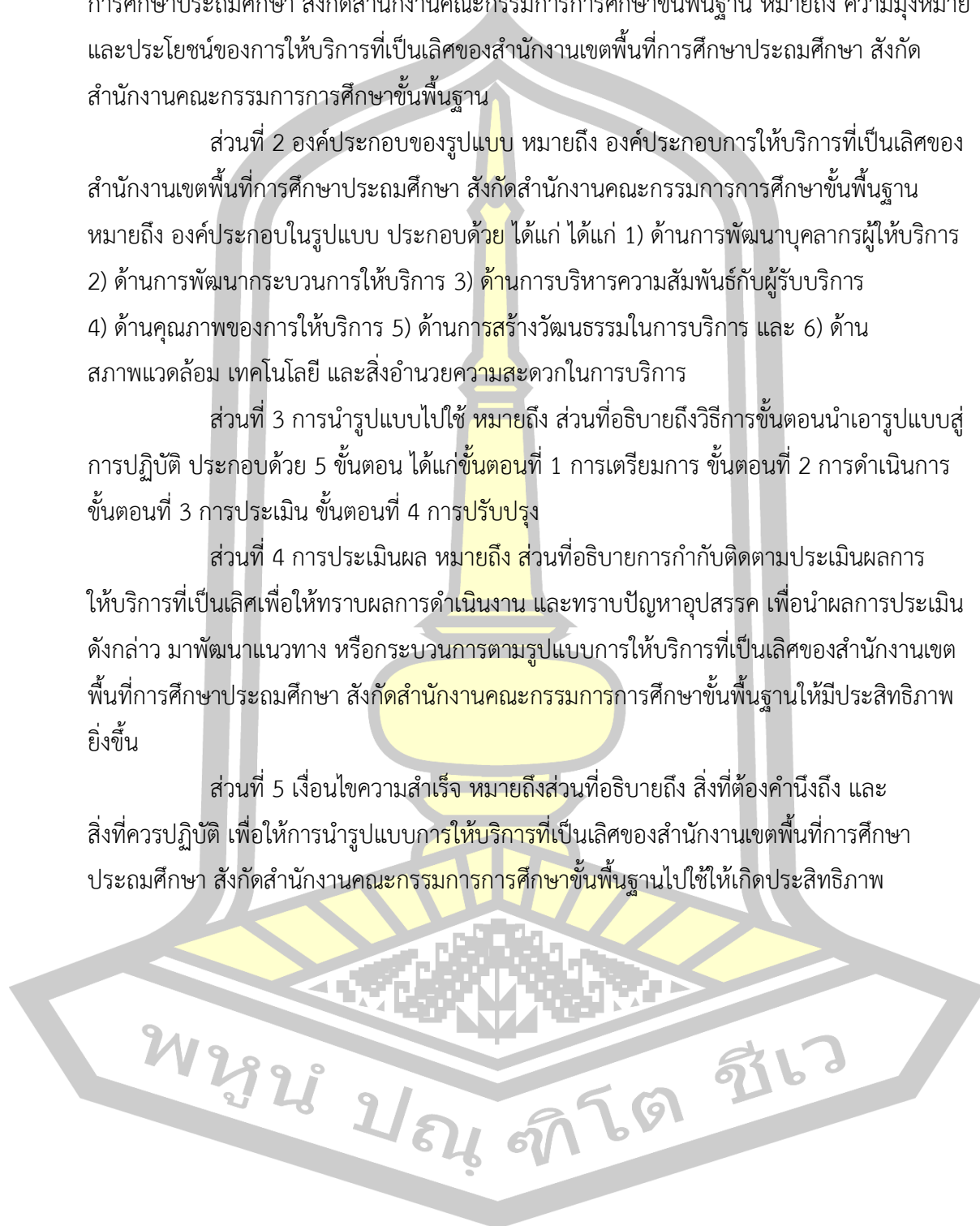
1.2 วัตถุประสงค์ของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง ความมุ่งหมาย และประโยชน์ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ หมายถึง องค์ประกอบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง องค์ประกอบในรูปแบบ ประกอบด้วย ได้แก่ ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ 3) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ 4) ด้านคุณภาพของการให้บริการ 5) ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ และ 6) ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้ หมายถึง ส่วนที่อธิบายถึงวิธีการขั้นตอนนำเอาแบบสู่การปฏิบัติ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ได้แก่ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการ ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการ ขั้นตอนที่ 3 การประเมิน ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุง

ส่วนที่ 4 การประเมินผล หมายถึง ส่วนที่อธิบายการกำกับติดตามประเมินผลการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อให้ทราบผลการดำเนินงาน และทราบปัญหาอุปสรรค เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าว มาพัฒนาแนวทาง หรือกระบวนการตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ หมายถึงส่วนที่อธิบายถึง สิ่งที่ต้องคำนึงถึง และสิ่งที่ควรปฏิบัติ เพื่อให้การนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ



บทที่ 2

รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้มาจากการวิเคราะห์เอกสาร การสนทนากลุ่มเพื่อศึกษาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่พึงประสงค์ และลำดับความต้องการจำเป็นในการพัฒนา การศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาต้นแบบที่มีวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ ผ่านการตรวจสอบความเหมาะสม โดยการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ ว่ามีความเหมาะสมประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 หลักการ แนวคิด และวัตถุประสงค์ ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้ ส่วนที่ 4 การประเมินผลและส่วนที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ

ส่วนที่ 1 หลักการ แนวคิด และวัตถุประสงค์

1. หลักการ แนวคิด
2. วัตถุประสงค์

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบ

1. การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ
2. การพัฒนากระบวนการให้บริการ
3. สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
4. การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ
5. คุณภาพของการให้บริการ
6. การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้

- ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการ
- ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการ
- ขั้นตอนที่ 3 การประเมิน
- ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุง

ส่วนที่ 4 การประเมินผล

1. ประเมินก่อนนำรูปแบบไปใช้
2. ประเมินระยะการนำรูปแบบไปใช้
3. ประเมินระยะหลังการนำรูปแบบไปใช้

ส่วนที่ 5 เงื่อนไขความสำเร็จ

1. ความมุ่งมั่นในการพัฒนาและสร้างแรงจูงใจของบุคลากร
2. บุคลากรมีความตระหนักในการให้บริการที่เป็นเลิศ
3. บุคลากรมีความเข้าใจและปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
4. ความมุ่งมั่นในการพัฒนาความพร้อมในการให้บริการที่เป็นเลิศในทุกระดับ
5. ใช้ระบบ PLC เพื่อพัฒนาการให้บริการ



แผนภาพ รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ส่วนที่ 1 หลักการแนวคิดและวัตถุประสงค์

1. หลักการแนวคิด

หลักการแนวคิดของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง ความรู้ ความคิด
ความเชื่อพื้นฐานเกี่ยวกับการให้บริการที่เป็นเลิศที่นำไปสู่การกำหนดองค์ประกอบและแนวทางการ
พัฒนา ประกอบด้วย

1.1 หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม

การบริหารแบบมีส่วนร่วม เป็นการให้การจูงใจให้ผู้ให้บริการหรือบุคคล ผู้ที่เกี่ยวข้อง
ได้มีโอกาสมีส่วนร่วมในการคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมปฏิบัติงาน ร่วมรับผิดชอบ เพื่อการพัฒนางานที่
ปฏิบัติในที่นี้ คือการให้บริการ เป็นไปอย่างมีคุณภาพสูงสุด ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลหรือ

กลุ่มบุคคลได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานในลักษณะของการรับรู้ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตัดสินใจ ตลอดจน การประเมินผลให้ ทุกคนที่เกี่ยวข้องสำนึกในหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกัน อันจะนำไปสู่เป้าหมายการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

1.2 การยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศ

หลักการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี นโยบาย มีความหลากหลายในการปฏิบัติ กระจายอำนาจ กำหนดมาตรฐานคุณภาพการศึกษา ส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพครู ระดมทรัพยากร และมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการที่เป็นเลิศ ควรสร้างคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ความพึงพอใจ และการเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

1.3 หลักการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพ

การนำเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริการสำนักงานเขตพื้นที่ เพื่อให้พัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ต้องมีความถูกต้องใน 8 ประการ ได้แก่ ความเข้าใจที่ถูกต้อง ความคิดที่ถูกต้อง การทุ่มเทที่ถูกต้อง การกระทำที่ถูกต้อง การควบคุมที่ถูกต้อง การประเมินที่ถูกต้อง การปรับปรุงที่ถูกต้อง และการพัฒนาที่ถูกต้อง เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีบทบาทในการสร้างเสริมความสามารถ ได้แก่ ช่วยปรับปรุงกระบวนการ ชีตความสามารถ และผลลัพธ์ ช่วยกระตุ้นการสื่อสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศระหว่างองค์กรต่าง ๆ และเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการทำความเข้าใจและใช้ในการบริหารจัดการผลการดำเนินการขององค์กร ชี้นำความคิดในเชิงกลยุทธ์และสร้างโอกาสในการเรียนรู้

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเตรียมพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2.2 เพื่อพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2.3 เพื่อพัฒนาตามองค์ประกอบ การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ส่วนที่ 2 องค์ประกอบของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่

1) ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ 2) ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ 3) ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ 4) ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ 5) ด้านคุณภาพของการให้บริการ 6) ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ มีรายละเอียด ตัวบ่งชี้ของแต่ละองค์ประกอบดังนี้

1. ด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการที่ครอบคลุมทั้งคุณลักษณะ และพฤติกรรม เพื่อให้มีคุณภาพพร้อมสำหรับการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

- 1.1 การเสริมสร้างทักษะการให้บริการ
- 1.2 การพัฒนาความรู้ในการให้บริการ
- 1.3 การสร้างจิตบริการ
- 1.4 การประเมินผลการให้บริการ
- 1.5 การพัฒนาให้มีความพร้อมในการให้บริการ

2. ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ

การพัฒนาระบบการให้บริการ หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน การให้บริการ มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 2.1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
- 2.2. การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ
- 2.3 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง
- 2.4. การให้บริการตามขั้นตอนอย่างรวดเร็ว หรือจัดให้มี One stop service
- 2.5 การกำหนดขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
- 2.6 การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการ

3. ด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะแก่การให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 3.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยาของการบริการ
- 3.2 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่เหมาะสม
- 3.3 การมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
- 3.4 เครื่องมือ อุปกรณ์ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการที่ครบถ้วน

3.5 การใช้เทคโนโลยีที่ก้าวหน้า ทันสมัยในการบริการ

4. ด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ

การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ หมายถึง การสร้างรูปแบบของการบริการให้เป็นแนวทางในการทำงานให้เป็นแบบเดียวกันขององค์กร เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการบริการ ประกอบด้วย

- 5.1 การกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยมวัฒนธรรม
- 5.2 การระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการ
- 5.3 การกำหนดกระบวนการมาตรฐานบริการ
- 5.4 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- 5.5 การอบรมและฝึกฝนบุคลากร
- 5.6 การนำค่านิยมสู่การปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 5.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 5.2 ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้
- 5.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที
- 5.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 5.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

6. ด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริหารความสัมพันธ์ โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความสนใจของผู้รับบริการ และตรงความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ ประกอบด้วย

- 6.1 การจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศของผู้รับบริการอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ
- 6.2 การกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่หลากหลาย
- 6.3 การมีช่องทางให้ติดต่อสื่อสารสะดวก รวดเร็ว
- 6.4 การติดตามผลของผู้รับบริการ หลังจากรับบริการ
- 6.5 การใช้เทคโนโลยีในการเข้าถึงผู้รับบริการ

ส่วนที่ 3 การนำรูปแบบไปใช้

การนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ มี 4 ขั้นตอน รายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการ

ขั้นการเตรียมการเป็นขั้นตอนที่สำคัญ ในการเตรียมการก่อนที่จะปฏิบัติตามรูปแบบ การให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยเริ่มจากการสร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อร่วมวางแผน และสร้างข้อตกลงในการปฏิบัติงานร่วมกัน ทำให้การดำเนินงานการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ดำเนินการดังนี้

- 1.1 ประชุมชี้แจงผู้อำนวยการกลุ่ม เพื่อสร้างความตระหนัก ความเข้าใจ และ ความสำคัญในการนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการ
- 1.2 สร้างจิตสำนึกการให้บริการร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาการบริการ ที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- 1.3 ศึกษาทำความเข้าใจในการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบ
- 1.4 ร่วมวางแผนการดำเนินงานตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการ

ขั้นตอนการดำเนินงานเป็นขั้นตอนในการนำองค์ประกอบและแนวทางการพัฒนาของ รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสู่การปฏิบัติ เพื่อพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศ ดำเนินการดังนี้

2.1 องค์ประกอบด้านการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ

การพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง การสร้างสมรรถนะของผู้ให้บริการที่ ครอบคลุม ทั้งคุณลักษณะ และพฤติกรรม เพื่อให้มีคุณภาพพร้อมสำหรับการให้บริการอย่างมี ประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และพร้อมสำหรับ การให้บริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. ร่วมกันกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการให้บริการโดยทุกคนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีส่วนร่วม
2. มอบนโยบายแก่บุคลากร เพื่อให้มีแนวทางในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
3. ร่วมกำหนดหลักสูตร ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและการสร้างจิตบริการ เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีความเหมาะสม

การดำเนินการ (D)

4. สร้างจิตบริการ โดยจัดกิจกรรมเสริมสร้างจิตบริการ เช่น กิจกรรมสำนักงาน 5 ส. กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ กิจกรรมจิตอาสา
5. พัฒนาด้านความรู้ในด้านการให้บริการ โดยใช้วิธีพัฒนาที่หลากหลาย เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเชิญผู้มีความรู้ความสามารถมาเป็นวิทยากรพัฒนาบุคลากร
6. เสริมสร้างทักษะการให้บริการ ด้วยการส่งเสริมการพัฒนาในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และในระดับสำนักงาน
7. สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรผู้ให้บริการ โดยการชื่นชม ยกย่อง มอบรางวัลในโอกาสต่าง ๆ

การประเมินผล (C)

8. ประเมินผลการให้บริการในรูปแบบที่หลากหลาย
 - 8.1 ประเมินตนเอง
 - 8.2 ประเมินโดยเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และผู้บังคับบัญชา

การปรับปรุงพัฒนา (A)

9. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา นำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ

2.2 องค์ประกอบด้านการพัฒนากระบวนการให้บริการ

การพัฒนากระบวนการให้บริการ หมายถึง การกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน การให้บริการ มีกำหนดระยะเวลาการให้บริการ และมีขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อการให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานงานเขตพื้นที่การศึกษามีกระบวนการให้บริการ ที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. วิเคราะห์สภาพปัจจุบัน และร่วมวางแผนการให้บริการของทุกกลุ่มงาน
2. สำรวจสิ่งอำนวยความสะดวก การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยที่แต่ละกลุ่มงานต้องการ

การดำเนินการ (D)

3. จัดสิ่งอำนวยความสะดวก การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ตามความเหมาะสม
4. พัฒนาบุคลากรเพื่อให้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการได้ทันที หรือบุคลากรในกลุ่มงานสามารถดำเนินการแทนกันได้ โดยการจัดประชุมแบ่งงานให้ชัดเจน
5. กำหนดขั้นตอนของการให้บริการในแต่ละงานให้ชัดเจน โดยจัดทำเป็น คู่มือมาตรฐานการให้บริการ และแผนผังการปฏิบัติงาน โดยลดขั้นตอนกระบวนการให้บริการให้น้อยลง ซึ่งดำเนินการได้โดยการบูรณาการการให้บริการของกลุ่มงาน
6. การจัด One stop service ในการให้บริการ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว โดยนำเอาเทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวก
7. สร้างความเข้าใจและชี้แจงกระบวนการให้บริการของทุกกลุ่มงานให้กับผู้รับบริการทราบ โดยผ่านการประชุม การสื่อสารผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย
8. ดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาการให้บริการ และประเมินผล

การประเมินผล (C)

9. การนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลกระบวนการให้บริการของทุกกลุ่มงาน โดยพิจารณาจากการตอบแบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจ การสัมภาษณ์ และผลของการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการให้บริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

10. การนำข้อมูลผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการ

2.3 องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ

สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ หมายถึงลักษณะทางกายภาพ สภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก เหมาะแก่การให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก และสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานงานเขตพื้นที่การศึกษาพัฒนาด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ ให้มีความพร้อมและเหมาะสม

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. วิเคราะห์สภาพแวดล้อมในสำนักงานเขตพื้นที่เพื่อวางแผนการจัดสภาพแวดล้อมเทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ
2. สร้างความตระหนักและความเข้าใจแก่บุคลากรเพื่อร่วมมือในการจัดสภาพแวดล้อมทั้งทางกายภาพ และจิตภาพ โดยการจัดประชุมในระดับผู้อำนวยการกลุ่ม และบุคลากร

การดำเนินการ (D)

3. ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการสื่อสาร และอำนวยความสะดวกในการบริการโดยการจัดหาเครื่องอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพิ่มช่องทางการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว มีจุดบริการอำนวยความสะดวกที่เพียงพอ
4. จัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การจัดพื้นที่การให้บริการให้มีความเหมาะสม กำหนดมาตรฐานสภาพแวดล้อมของห้องปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน
5. จัดสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา โดยมอบนโยบายให้บุคลากรจัดทำค่านิยมการให้บริการของกลุ่มตนเอง ที่ครอบคลุมการบริการที่เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ การสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกัน และการให้บริการที่ดี จัดทำค่านิยมให้เห็นได้ชัดเจน และปฏิบัติตามสิ่งที่กำหนด
6. สร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยการเป็นแบบอย่างที่ดี ใช้การสร้างผู้นำในแต่ละกลุ่มงาน

การประเมินผล (C)

7. การประเมินสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

8. การนำผลการประเมินด้านสภาพแวดล้อม เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการ เพื่อพัฒนาปรับปรุงให้มีความเหมาะสมและพร้อมในการให้บริการ

2.4 องค์ประกอบด้านการสร้างวัฒนธรรมในการบริการ

การสร้างวัฒนธรรมในการบริการ หมายถึง แนวทางในการสร้างวัฒนธรรมการบริการทำให้การทำงานเป็นไปในแนวทางเดียวกันขององค์กร เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานงานเขตพื้นที่การศึกษามีรูปแบบของการบริการให้เป็นแนวทางในการทำงานให้เป็นแบบเดียวกันขององค์กร และนำมาใช้อย่างต่อเนื่องจนกลายเป็นวัฒนธรรมในการให้บริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. กำหนดเป้าหมายของการให้บริการร่วมกันโดยกำหนดวัตถุประสงค์ ค่านิยม วัฒนธรรมการให้บริการที่ชัดเจน
2. กำหนด ระบุพฤติกรรมที่คาดหวังของผู้ให้บริการที่มีแนวทางเดียวกันของทุกกลุ่มงาน

การดำเนินการ (D)

3. กำหนดกระบวนการให้บริการ และสร้างมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีขั้นตอนรายละเอียดที่ชัดเจน
4. พัฒนาการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในวัฒนธรรมการให้บริการในองค์กรอย่างชัดเจน
5. ฝึกอบรม พัฒนา ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติตามหน้าที่ตามวัฒนธรรมการบริการที่ได้กำหนดไว้

การประเมินผล (C)

6. กำกับ ติดตาม และประเมินผลบุคลากรในการปฏิบัติตามค่านิยมและวัฒนธรรมการให้บริการ
7. การประเมินผลการใช้วัฒนธรรมในการบริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

8. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนา

2.5 องค์ประกอบด้านคุณภาพของการให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทั้งด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที การให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการและความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีความสามารถในการตอบสนอง ความต้องการผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. กำหนดคุณภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
2. สร้างความตระหนักและเข้าใจให้กับบุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการ ที่มีคุณภาพ ต้องถูกต้อง รวดเร็ว ตรงเวลา และเป็นกัลยาณมิตร

การดำเนินการ (D)

3. เสริมสร้างทักษะและความรู้ในการให้บริการแก่บุคลากร เพื่อให้เกิด ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ โดยการจัดอบรม สัมมนา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทั้งใน และนอกสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษา
4. สร้างความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ให้กับผู้รับบริการ โดยการ ให้บริการที่เป็นไปตามที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้องแม่นยำ
5. ตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างทันท่วงที ด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้บริการอย่างทันท่วงที
6. ให้บริการด้วยความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการโดยคำนึงถึง ความแตกต่างของผู้ใช้บริการแต่ละคน

การประเมินผล (C)

7. ประเมินผลคุณภาพการให้บริการตามสภาพจริงโดยการสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

8. นำผลการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการไปใช้ในการ ปรับปรุงพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการ

2.6 องค์ประกอบด้านการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถของผู้ให้บริการในการบริหารความสัมพันธ์ โดยการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความสนใจของผู้รับบริการ และตรงความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้สำนักงานงานเขตพื้นที่การศึกษาสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ ก่อให้เกิดความสนใจของผู้รับบริการ ตรงความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ

แนวทางการพัฒนา

การวางแผน (P)

1. ศึกษาความคาดหวังและความต้องการ ของผู้รับบริการและจัดทำข้อมูลสารสนเทศ เพื่อใช้วางแผนในการให้บริการ
2. กำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่หลากหลาย ที่ตรงกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

การดำเนินการ (D)

3. การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ เช่น การปฏิสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร การโต้ตอบ การเชื่อมโยง การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ การให้ข้อมูลข่าวสาร การจัดอบรมที่มีประโยชน์ให้กับผู้มารับบริการ
4. การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เข้าถึงง่าย สะดวก รวดเร็ว
5. การใช้เทคโนโลยีในเข้ามามีส่วนช่วยในการเข้าถึงของผู้รับบริการ
6. การจัดให้มีกล่องแสดงความคิดเห็น หรือช่องทางการร้องเรียนที่เข้าถึงง่าย และการได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ทันต่อความต้องการ
7. การสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากรที่ริเริ่ม สร้างสรรค์ และช่วยแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการได้

การประเมินผล (C)

8. การติดตามผลของการให้บริการทุกครั้ง เพื่อให้ความมั่นใจถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ
9. การประเมินผลการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

การปรับปรุงพัฒนา (A)

10. การนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 3 การประเมิน

ขั้นตอนการประเมิน เป็นขั้นตอนของการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผลการนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ ดำเนินการ โดยใช้หลักการประเมินตามสภาพจริง และใช้การประเมินที่หลากหลาย โดยกำหนดวิธีการ เครื่องมือ และปฏิทินในการนิเทศ กำกับ ติดตาม และประเมินผล ดำเนินการตามปฏิทินที่กำหนด เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาแนวทางการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การปรับปรุง

ขั้นตอนการปรับปรุง เป็นขั้นตอนหลังจากการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาของ แต่ละองค์ประกอบแล้ว เพื่อศึกษาผลการดำเนินงาน ความก้าวหน้า และประเมินผลการดำเนินงาน ว่าผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร ซึ่งเป็นข้อมูลสำคัญในการนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ ให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดำเนินการดังนี้

1. ประชุมร่วมกับฝ่ายผู้บริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง
2. นำผลจากการประเมิน นำมาปรับปรุงพัฒนา และสรุปผลรายงานให้ฝ่ายบริหารทราบ

ส่วนที่ 4 การประเมินผล

ในการกำกับติดตามประเมินผลการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อให้ทราบผลการดำเนินงาน และทราบปัญหาอุปสรรค เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าว มาพัฒนาแนวทาง หรือกระบวนการตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานในการประเมินผลการดำเนินงานตามคู่มือ ดังนี้

1. ประชุมเพื่อทำความเข้าใจในวิธีการ และเครื่องมือในการประเมินระดับการปฏิบัติตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. ดำเนินการประเมินผลตามปฏิทินที่กำหนด และเครื่องมือที่กำหนด
 - 2.1 ประเมินก่อนนำรูปแบบไปใช้ โดยการประเมินก่อนการนำไปใช้ เพื่อทราบผลการประเมินก่อนการใช้รูปแบบ
 - 2.2 ประเมินระยะการนำรูปแบบไปใช้ เป็นการประเมินการดำเนินงานตามองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ โดยการสังเกต สัมภาษณ์ และนิเทศ

2.3 ประเมินระยะหลังการนำรูปแบบไปใช้ เป็นการประเมินหลังการนำไปใช้ในเรื่องระดับการปฏิบัติตามองค์ประกอบ และความพึงพอใจต่อรูปแบบ

3. วิเคราะห์ผลการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานตามรูปแบบว่าอยู่ในระดับใด

ส่วนที่ 5 เจาะลึกความสำเร็จ

ในการนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไปใช้ให้บรรลุเป้าหมาย จึงควรทำความเข้าใจและศึกษาแนวทางการนำไปใช้ดังนี้

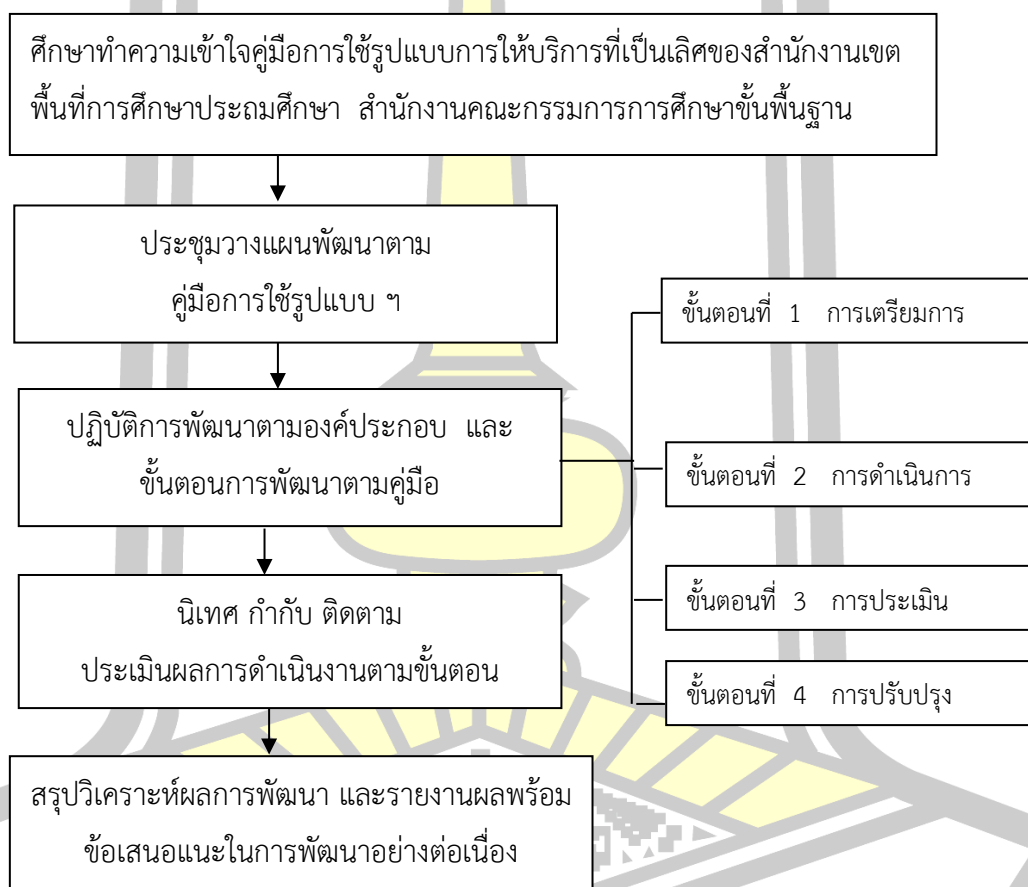
1. ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศอย่างชัดเจน มีภาวะผู้นำ โน้มน้าวและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายของการให้บริการที่เป็นเลิศ
2. การมุ่งเน้นให้บุคลากร มีความตระหนัก และเห็นความสำคัญในการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อบรรลุเป้าหมายของการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ
3. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องศึกษารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาพรวม และขั้นตอนต่าง ๆ อย่างละเอียด โดยเฉพาะขั้นตอนวิธีการดำเนินการในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้มีแนวทางในการปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
4. ทุกฝ่ายต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาการบริการที่เป็นเลิศ และมีทิศทางในการพัฒนาเดียวกัน พัฒนาตนเอง พัฒนาระดับกลุ่มงาน และระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้มีความพร้อมในด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ
5. ใช้ระบบ PLC แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

พูน ปณ จิต ชเว

บทที่ 3

การนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสู่การปฏิบัติสู่การปฏิบัติ

การนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสู่การปฏิบัติ นั้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต้องศึกษาและ
ทำความเข้าใจ ซึ่งแสดงการนำสู่การปฏิบัติในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดังภาพประกอบดังนี้



แผนภาพ ขั้นตอนการนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสู่การปฏิบัติ

ปฏิทินการดำเนินงาน
รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสู่การปฏิบัติ

ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้ที่เกี่ยวข้อง
บุคลากรทุกคนศึกษาทำความเข้าใจคู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	(2 วัน)	ผู้บริหารการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ร่วมประชุมกับรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่ม เพื่อวางแผนพัฒนาตามคู่มือการใช้รูปแบบ	(1 วัน)	ผู้บริหารการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม
ประชุมเชิงปฏิบัติการสร้างความรู้ความเข้าใจการดำเนินงานตามรูปแบบ เพื่อเตรียมความพร้อมให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	(2 วัน)	ผู้บริหารการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ปฏิบัติการพัฒนาตามองค์ประกอบ และขั้นตอนการพัฒนาตามคู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	(3 สัปดาห์)	ผู้บริหารการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
นิเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามขั้นตอน	(1 วัน)	ผู้บริหารการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม
สรุปวิเคราะห์ผลการพัฒนา และรายงานผลพร้อมข้อเสนอแนะในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	(1 วัน)	ผู้บริหารการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ในการดำเนินงานรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ จะประสบความสำเร็จต้องได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารการศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่ม และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตลอดจนผู้รับบริการทั้งในระดับบุคคล หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแต่ละภาคส่วนมีบทบาทสำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้การดำเนินงานการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพดังนี้

บทบาทของผู้ที่เกี่ยวข้อง

ผู้บริหารการศึกษา

ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีบทบาทดังนี้

1. สร้างความตระหนักในหน้าที่ และความรับผิดชอบในหน้าที่ต่อตนเอง ศึกษาทำความเข้าใจรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้เข้าใจอย่างชัดเจน
2. สร้างความรู้ความเข้าใจกับผู้อำนวยการกลุ่ม และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศอย่างชัดเจน มีภาวะผู้นำ โน้มน้าว และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายของการให้บริการที่เป็นเลิศ
3. เป็นผู้นำในการวางแผนและร่วมกันสร้างข้อตกลงในการดำเนินงานร่วมกัน ในการดำเนินการบริหารตามคู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานตลอดจนร่วมอภิปรายถึงรายละเอียดการดำเนินงาน และวางแผนเตรียมการ ระยะเวลา และสถานที่ในการดำเนินการ
4. มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบให้บุคลากร โดยมอบหมายให้ผู้อำนวยการกลุ่ม และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา โดยกำหนดบทบาท หน้าที่ ตลอดจนการติดตามการดำเนินงานในด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ
5. เป็นผู้ประสานงานกับหน่วยงานอื่น เพื่อร่วมอำนวยความสะดวก และสนับสนุนด้านต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินงานด้านการให้บริการที่เป็นเลิศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. จัดสภาพแวดล้อมการทำงาน ให้มีความเหมาะสม บริหารงานด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค และยุติธรรม สร้างวัฒนธรรมการให้บริการ มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

7. ติดตาม นิเทศ การดำเนินงานตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยการประชุมร่วมกับบุคลากร และผู้เกี่ยวข้องเพื่อทราบผลการประเมิน และวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

ผู้อำนวยการกลุ่ม

มีบทบาทดังนี้

1. ศึกษาคู่มือการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในภาพรวม ส่วนประกอบ และขั้นตอนต่าง ๆ อย่างละเอียด โดยเฉพาะขั้นวิธีดำเนินการ เพื่อให้มีความเข้าใจในแนวทางในการปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
2. เอาใจใส่ รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายไว้และทำงานอย่างเต็มความสามารถ
3. มีส่วนร่วมในการวางแผนการปฏิบัติงาน ในแต่ละองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่ชัดเจน สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้
4. มีส่วนร่วมในการพัฒนา และดำเนินการตามองค์ประกอบของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
5. มีส่วนร่วมในการนิเทศ กำกับ ติดตามการดำเนินการตามองค์ประกอบของรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

มีบทบาทดังนี้

1. ศึกษาเพื่อให้เข้าใจถึงความสำคัญของการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และวิธีการดำเนินงานตามรูปแบบ

2. เสนอแนะความต้องการความคาดหวังของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่มีต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ และแนวทางการให้บริการที่เป็นเลิศ ของกลุ่มงาน และงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย

3. ให้ความเห็นชอบในแนวทางการดำเนินงานตามองค์ประกอบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4. มีส่วนร่วมในการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

5. ให้การสนับสนุน และเข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

6. ร่วมการวิเคราะห์ และรับฟังผลการดำเนินงานตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อร่วมเสนอแนะข้อคิดเห็นอันเป็นประโยชน์ต่อการนำสู่การพัฒนาสู่การให้บริการที่เป็นเลิศต่อไป

ผู้รับบริการ ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และผู้เข้ารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
มีบทบาทดังนี้

1. รับฟัง เพื่อทำความเข้าใจถึงความสำคัญของการให้บริการ และวิธีการดำเนินงานตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2. ร่วมเสนอความต้องการให้บริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผ่านการประชุมผู้บริหารสถานศึกษา หรือผ่านการพบปะการลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมโรงเรียน หรือการฝากข้อคิดเห็นโดยตรง ณ จุดบริการ หรือข้อเสนอแนะผ่านช่องทางออนไลน์

3. รับทราบแผนการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

4. มีส่วนร่วมในการให้ข้อคิดเห็นเพื่อนำสู่การปรับปรุงพัฒนาการให้บริการที่เป็นเลิศได้ดียิ่งขึ้น

5. ติดตาม และผลการดำเนินงานการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อย่างต่อเนื่อง

6. ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

บทที่ 4

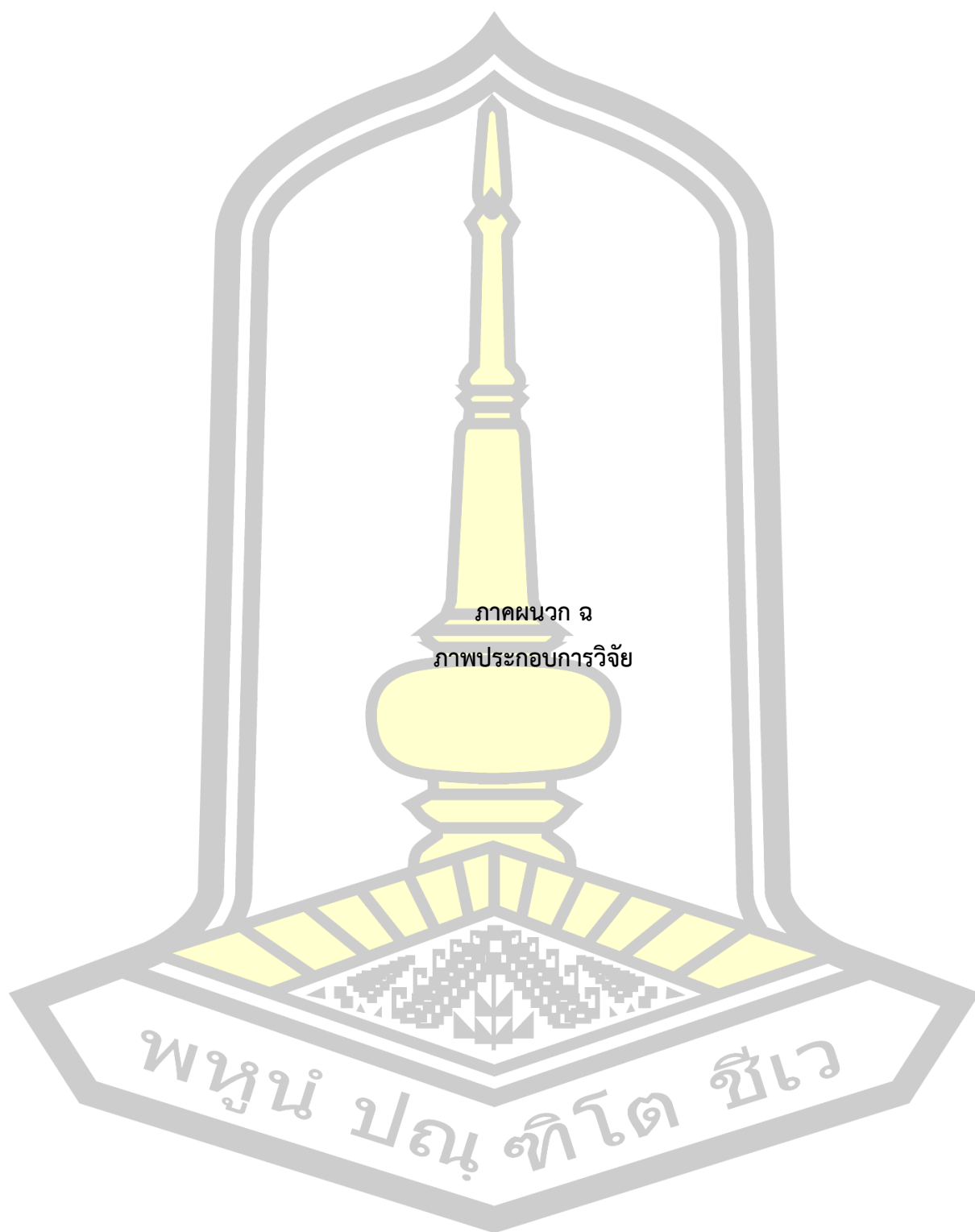
การกำกับ ติดตาม และประเมินผล

ในการกำกับติดตามประเมินผลการให้บริการที่เป็นเลิศเพื่อให้ทราบผลการดำเนินงาน และทราบปัญหาอุปสรรค เพื่อนำผลการประเมินดังกล่าว มาพัฒนาแนวทาง หรือกระบวนการตามรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานในการประเมินผลการดำเนินงานตามคู่มือ ดังนี้

1. ประชุมเพื่อทำความเข้าใจในวิธีการ และเครื่องมือในการประเมินผลการนำรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไปใช้ในการปฏิบัติ
2. ดำเนินการประเมินผลตามปฏิทิน และเครื่องมือที่กำหนด ดังตาราง

ระยะในการประเมิน	เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	วิธีการ
ประเมินก่อนนำรูปแบบไปใช้	แบบประเมินผลการทดลองใช้ รูปแบบ	การใช้แบบประเมิน
ประเมินระยะการนำรูปแบบไปใช้	แบบบันทึกการสังเกต	การสังเกต สัมภาษณ์ และนิเทศติดตาม
ประเมินระยะหลังการนำรูปแบบไปใช้	แบบประเมินผลการทดลองใช้ รูปแบบ แบบประเมินความพึงพอใจต่อ รูปแบบ	การใช้แบบประเมิน

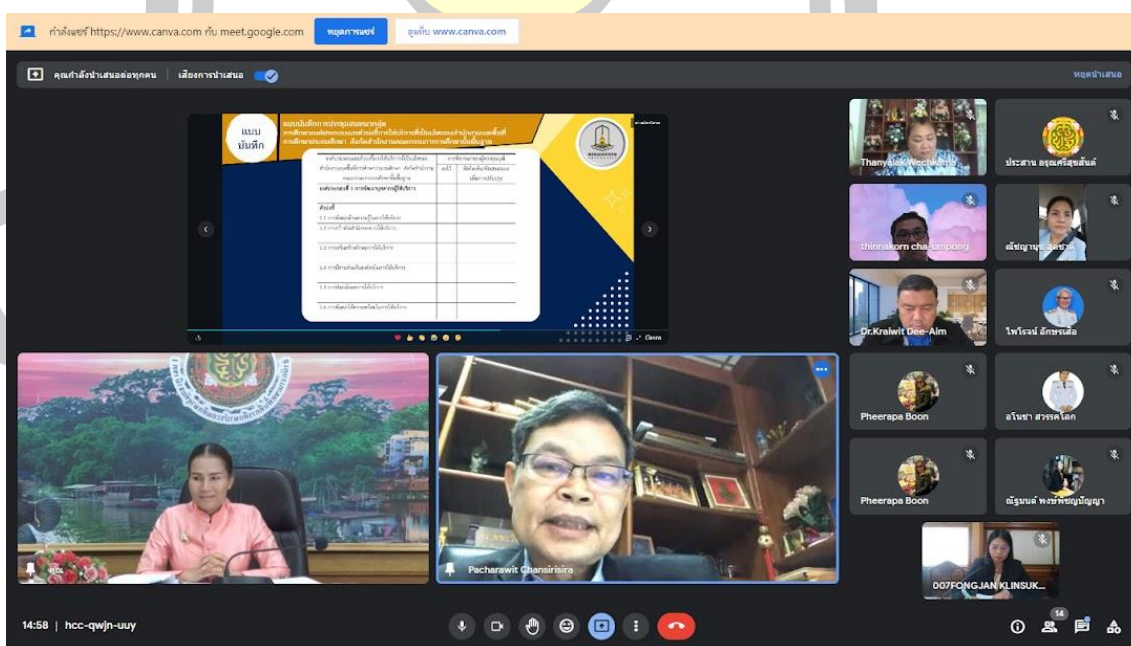
3. วิเคราะห์ผลการใช้รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เพื่อตรวจสอบการดำเนินงานตามรูปแบบว่าอยู่ในระดับใด



รูปภาพกิจกรรม



การประชุมสนทนากลุ่ม เรื่อง การศึกษางานองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การให้บริการที่เป็นเลิศ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน
วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2566



รูปภาพกิจกรรม



การศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้นแบบที่มีวิธีปฏิบัติเป็นเลิศ (Best Practice)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1



รูปภาพกิจกรรม



การศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้นแบบที่มีวิธีปฏิบัติเป็นเลิศ (Best Practice)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 1



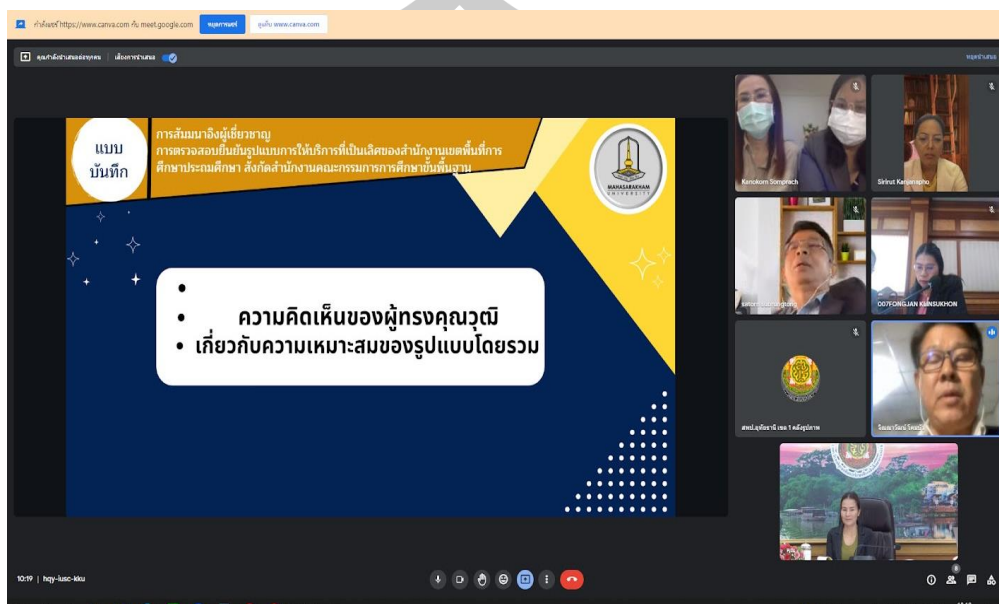
รูปภาพกิจกรรม



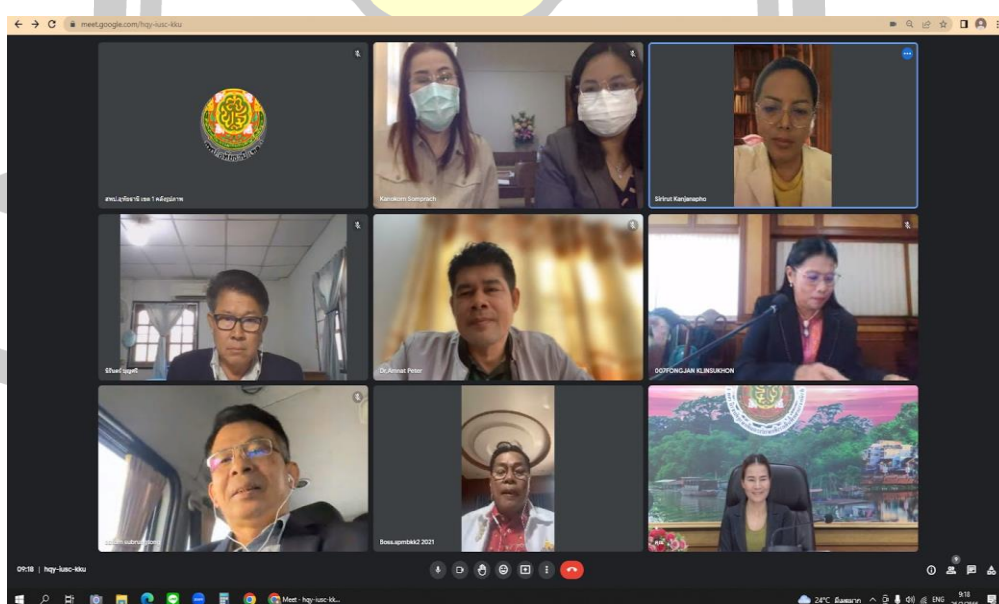
การศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต้นแบบที่มีวิธีปฏิบัติเป็นเลิศ (Best Practice)
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสิงห์บุรี



รูปภาพกิจกรรม



การสัมมนาเชิงผู้เชี่ยวชาญการตรวจสอบยืนยันรูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน
วันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2566



รูปภาพกิจกรรม



การประชุมเพื่อเตรียมการทดลองใช้ รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน



รูปภาพกิจกรรม



การประชุมเพื่อติดตามผลการทดลองใช้ รูปแบบการให้บริการที่เป็นเลิศ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาขั้นพื้นฐาน



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางธัญญลักษณ์ เกียรติกุลไทย
วันเกิด	วันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2514
สถานที่เกิด	อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 11/13 ถนนศรีสวัสดิ์รัตนโกสินทร์ ตำบลตลาด อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม รหัสไปรษณีย์ 46120
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุทัยธานี เขต 1 ถนนพหลโยธิน ตำบลสะแกกรัง อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี รหัสไปรษณีย์ 61000
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2535 อนุปริญาศิลปศาสตรบัณฑิต (อ.ศ.บ.) สาขาวิชาบริหารธุรกิจ วิทยาลัยครูมหาสารคาม พ.ศ. 2537 ปริญญาครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) สาขาวิชาธุรกิจศึกษา วิทยาลัยรำไพพรรณี พ.ศ. 2555 ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต (ค.ม.) สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม พ.ศ. 2566 ปริญญาการศึกษาดุขฎีบัณฑิต (กศ.ด.) สาขาวิชาการบริหารและพัฒนการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

พจนัน ปณ จิตโต ชีเว