



ความพึงพอใจในการบริการของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม
เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหาร
โรงเรียนและครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม
เขต 1

● เดือนเพ็ญ นนทะวงษ์

ความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
นครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนใน
โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1
Satisfaction of Receiving Service Given by the Office of
Nakhon Phanom Educational Service Area 1 Based on the
Opinion of School Administrators and Teachers under the
Office's Supervision

เดือนเพ็ญ นนทะวงษ์¹

รศ.ดร.ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนประเภทแตกต่างกัน 4) หาแนวทางที่เหมาะสมในการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 382 คน และครูผู้สอน จำนวน 3,698 คน รวมทั้งสิ้น 4,080 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 128 คน และครูผู้สอน จำนวน 256 คน รวมทั้งสิ้น 384 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi - stage Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 และมีค่าอำนาจการจำแนกระหว่าง 0.37 – 0.79 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test of Independent Samples) และการทดสอบค่าเอฟ (One - way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1

¹ นักวิชาการศึกษานำมาญการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต 1

² คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง 2) ความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 โดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยผู้บริหารโรงเรียนมีความพึงพอใจมากกว่าครูผู้สอน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา โดยครูผู้สอนมีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารโรงเรียน และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านการบริหารบุคคล โดยผู้บริหารโรงเรียนมีความพึงพอใจมากกว่าครูผู้สอน ส่วนด้านอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน 3) ความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 จำแนกประเภทของโรงเรียน โดยรวมพบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการอำนวยความสะดวก และการบริหารงานบุคคล และด้านการส่งเสริมการจัดการศึกษา โดยผู้บริหารโรงเรียนมีความพึงพอใจมากกว่าครูผู้สอน ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน 4) การวิจัยครั้งนี้ได้เสนอแนวทางยกระดับความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริหารงานบุคคลและด้านนโยบายและแผน

Abstract

The purposes of this study were: 1) to investigate a degree of satisfaction from receiving service given by the Office of Nakhon Phanom Educational Service Area 1, 2) to compare satisfaction from receiving service given by the Office of Nakhon Phanom Educational Service Area 1 based on the opinion of school administrators and teachers, 3) to compare satisfaction from receiving service given by the Office of Nakhon Phanom Educational Service Area 1 based on the opinion of school administrators and teachers who worked in a different type of school, 4) to find an appropriate way to upgrading satisfaction from receiving service given by the Office of Nakhon Phanom Educational Service Area 1. The population of this study consisted of 382 school administrators and 3,698 teachers, totaling 4,080. A sample comprised 128 school administrators and 256 teachers, totaling 384, who were randomly selected by multi-stage sampling. A 5-rating scale questionnaire constructed by this author was used as tool for collecting data, whose reliability value was 0.89 and its discrimination power values ranged from 0.37 to 0.79. Statistics used were percentage, mean, standard deviation, t-test of independent samples and one-way ANOVA.

Results of this study were as follows:

1. Satisfaction as a whole and each aspect from receiving service given by the

Office of Nakhon Phanom Educational Service Area 1 based on the opinion of school administrators and teachers under the Office's supervision was at the medium level.

2. Satisfaction as a whole from receiving service given by the Office of Nakhon Phanom Educational Service Area 1 based on the opinion of school administrators and teachers under the Office's supervision was found significantly different at the .01 level. School administrators had more satisfaction than teachers. As each aspect was considered, there was found a significant difference at the .05 level in the aspect of supervision, following-up, and educational management evaluation. Teachers had more satisfaction than school administrators did. A significant difference was found at the .01 level in the aspects of directing, and personnel management. Administrators had more satisfaction, whereas no difference was found in other aspects.

3. Satisfaction as a whole from receiving service given by the Office of Nakhon Phanom Educational Service Area 1 based on the opinion of school administrators and teachers under the Office's supervision, who worked in a different type of school was found significantly different at the .01 level. As each aspect was considered, there was found a significant difference at the .01 level in the aspects of directing, personnel management and promoting educational management. School administrators were found that they had more satisfaction than teachers. Other aspects were found not different.

4. This study proposes a way to upgrading satisfaction from receiving service given by the Office of Nakhon Phanom Educational Service Area 1 in 3 aspects like: directing, personnel management, and policy and plan.

บทนำ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ถือเป็นกฎหมายแม่บทของการปฏิรูปการศึกษาระบบวงจรเน้นหลักว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การศึกษาเป็นภารกิจพื้นฐานสำคัญต่อการพัฒนาและสร้างศักยภาพในการแข่งขันของประเทศ และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดให้กระทรวงศึกษาธิการดำเนินการปฏิรูปโครงสร้างการบริหารราชการ มีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง นอกจากนี้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 ระบุไว้ในมาตรา 37 ให้มีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อทำหน้าที่ในการดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 36 และมาตรา 63 ให้โอนบรรดาอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการของสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ กรมสามัญศึกษา กรมวิชาการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ และบรรดาอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ กระทรวงศึกษาธิการ กรมสามัญศึกษา กรมวิชาการ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ไปเป็นสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 7 กรกฎาคม 2546 เป็นต้นไป

ด้วยเหตุดังกล่าว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจึงเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุนประสานงาน และกำกับ ติดตามสถานศึกษาให้จัดการศึกษาให้แก่ผู้เรียนอย่างมีคุณภาพ และมีเป้าหมายหลักเพื่อเป็นองค์กรที่มีระบบและมีกลไกการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งกำหนดโครงสร้างสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา และกลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษา โดยกลุ่มส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการศึกษากำหนดให้มีระยะเวลา 3 ปี ในการยุบรวมอัตรากำลังบุคลากร และแต่งตั้งให้เป็นรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งสามารถขอแต่งตั้งเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาได้หากมีความประสงค์และตำแหน่งที่ขอเป็นตำแหน่งว่าง การปฏิรูประบบราชการโดยใช้เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ พ.ศ.2548 (ก.พ.ร. 2546 : 39) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังนี้ 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มิติด้านคุณภาพการให้บริการเป็นมิติที่มีความสำคัญส่งผลต่อการทำงานที่ให้ผลการดำเนินงานที่ดี เพราะกระบวนการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้การดำเนินงานของส่วนราชการและบุคลากรมีคุณภาพสูงขึ้นเรื่อย ๆ อย่างเป็นระบบ ซึ่งรวมถึงผลดำเนินการด้านคุณภาพ ผลิตภาพ อัตรานวัตกรรม และรอบเวลาการทำงานให้ผลการดำเนินงานที่ดีส่งผลให้บริการแก่ผู้รับบริการดีขึ้นด้วย

ดังนั้นการปฏิรูปการศึกษาจึงมีผลสอดคล้องกับแนวทางการปฏิรูประบบราชการในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ซึ่งเป็นหัวใจหลักของการปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ และเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักในการปรับปรุงระบบราชการของสำนักงานข้าราชการพลเรือนที่ต้องการเปลี่ยนแปลงบทบาทของระบบราชการจากการปกครอง ตรวจสอบ และควบคุมมาเป็นการให้บริการ กำกับดูแล ส่งเสริมและอำนวยความสะดวก รวมทั้งการตรวจสอบประเมินผลแทน ทำให้เกิดการศึกษาความพึงพอใจในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนโรงเรียนและครูผู้สอน ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลส่วนใหญ่ที่รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 โดยตรง เพื่อประโยชน์ในการวางแผนและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสถานศึกษาในสังกัดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน ที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนประเภทแตกต่างกัน

4. เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครพนม เขต 1

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครพนม เขต 1 อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน แตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนประเภทต่างกัน มีความแตกต่างกัน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพของกลุ่มตัวอย่างและประเภทของโรงเรียน

1. สถานภาพ แบ่งออกเป็น 2 สถานภาพ ดังนี้
 - 1.1 ผู้บริหารโรงเรียน
 - 1.2 ครูผู้สอน
2. ประเภทของโรงเรียน แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ
 - 2.1 ช่วงชั้นที่ 1 - 2
 - 2.2 ช่วงชั้นที่ 1 - 3
 - 2.3 ช่วงชั้นที่ 3 - 4

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครพนม เขต 1 ซึ่งผู้วิจัยได้ยึดตามกรอบอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2546 ดังนี้ 1) ด้านการอำนวยความสะดวก 2) ด้านการบริหารงานบุคคล 3) ด้านนโยบายและแผน 4) ด้านการส่งเสริมการจัดการศึกษา 5) ด้านการนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา และ 6) ด้านการตรวจสอบภายใน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 382 คน และครูผู้สอน จำนวน 3,698 คนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครพนม เขต 1 ปีการศึกษา 2552 รวมทั้งสิ้น 4,080 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 128 คน และครูผู้สอน จำนวน 256 คน รวม 384 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi - stage Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 608 อ้างถึงใน วาโร เพ็งสวัสดิ์. 2550 : 152)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งผ่านการตรวจสอบและแก้ไขโดยผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำไปทดลองใช้กับผู้บริหารโรงเรียนและครู จำนวน 60 คนจาก 20 โรงเรียน ในเขตอำเภอท่าอุเทน แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยขอหนังสือจากสำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม และส่งหนังสือถึงโรงเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในจังหวัดนครพนม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บแบบสอบถาม ผู้วิจัยติดตามด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 374 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 97.40

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานภาพและประเภทของโรงเรียนวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ เสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง
2. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 จำแนกตามสถานภาพ วิเคราะห์โดยหาค่าที (Independent Samples test)
4. เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 จำแนกตามประเภทของโรงเรียน วิเคราะห์โดยหาค่าเอฟ (One - Way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามการรับรู้ของผู้บริหารโรงเรียนและครู โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน โดยรวมพบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พิจารณารายด้านพบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา และแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริหารบุคคล ส่วนด้านอื่นๆ พบว่าไม่แตกต่างกัน
3. ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน จำแนกตามประเภทของโรงเรียน โดยรวม พบว่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริหารงานบุคคลและด้านการส่งเสริมการจัดการศึกษา ส่วนด้านอื่น ๆ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

4. แนวทางยกระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านนโยบายและแผน

อภิปรายผลการวิจัย

1. สมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่า “ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 อยู่ในระดับปานกลาง” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก ด้านการอำนวยความสะดวกเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบการบริหารองค์กร ประสานงาน และให้บริการ สนับสนุน ส่งเสริม ให้กลุ่มภารกิจและงานต่างๆ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สามารถบริหารจัดการและดำเนินการตามบทบาทภารกิจอำนาจหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบนพื้นฐานของความถูกต้องและโปร่งใส ตลอดจนสนับสนุนและให้บริการข้อมูลข่าวสาร เอกสาร สื่อ อุปกรณ์ทางการศึกษา และทรัพยากรที่ใช้ในการจัดการศึกษาแก่สถานศึกษา เพื่อให้สถานศึกษาบริหารจัดการได้อย่างสะดวกคล่องตัวมีคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งประกอบไปด้วยกลุ่มงาน 4 กลุ่มได้แก่ กลุ่มงานบริหารทั่วไป กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ กลุ่มงานประสานงาน กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์และงานที่ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนเข้ามาใช้บริการและมีการติดต่อประสานงานเป็นประจำ คือ กลุ่มงานอำนวยความสะดวก โดยมีความคิดเห็นว่า ขั้นตอนในการให้บริการยังไม่คล่องตัว มีความซับซ้อน ระยะเวลาในการให้บริการมีจำกัด ในบางเวลาไม่มีเจ้าหน้าที่อยู่ทำหน้าที่ กลุ่มงานบริหารการเงินและสินทรัพย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานการเงิน ซึ่งทำหน้าที่รับเงิน เบิกเงิน จ่ายเงิน รักษาเงิน นำเงินส่งคลัง และเก็บรักษาเงินเหลือปี พัสตุ ซึ่งต้องดูแลเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง และให้คำแนะนำเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างให้แก่โรงเรียน ตลอดจนเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเงินของบุคลากรทางการศึกษาทุกคนที่อยู่ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ งานการเงินนี้เป็นงานที่ต้องใช้ความละเอียดถี่ถ้วน ถูกต้อง แม่นยำและโปร่งใส อีกทั้งบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการเงินบัญชีตัวเลข จะทำงานผิดพลาดไม่ได้ ทำให้เจ้าหน้าที่เคร่งเครียดในการทำงาน ทำให้ผู้มาติดต่อเพื่อขอรับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีหน้าตาไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส อีกทั้งขั้นตอนในการตรวจทานข้อมูลต้องทำหลายรอบ ทำให้ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการมีความคิดเห็นว่า กลุ่มอำนวยความสะดวกมีขั้นตอนการให้บริการที่ค่อนข้างยุ่งยาก ใช้เวลานาน ส่วนด้านการบริหารงานบุคคล ประกอบด้วย งานธุรการ กลุ่มงานวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง กลุ่มงานสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กลุ่มงานบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ กลุ่มงานพัฒนาบุคลากร และกลุ่มงานวินัยและนิติการเกี่ยวข้องกับผู้บริหารโรงเรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษาทุกคน ผู้มารับบริการส่วนใหญ่จะมาใช้บริการที่งานบุคลากร ซึ่งเริ่มตั้งแต่มีการบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนวิทยฐานะ การพัฒนาตนเองโดยการไปฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และการศึกษาต่อ การเกษียณราชการ ตลอดจนการมีคดีความต่างๆ จะเห็นได้ว่างานบุคลากรเป็นกลุ่มงานที่มีขอบข่ายการทำงานที่กว้าง มีงานมาก เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ก็อาจทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดน้อยลง ไม่ทันเวลา ไม่ทันความต้องการของผู้มาขอรับบริการ หรืออาจเกิดจากเจ้าหน้าที่ที่เป็นเจ้าของเรื่องลาป่วยหรือลา กิจ ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้ขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เพราะงานในสำนักงาน เจ้าหน้าที่แต่ละคนจะรับผิดชอบงานของตนเอง รู้เฉพาะเรื่องที่ตนเองทำ เมื่อมีผู้มาติดต่อในเรื่องของเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมงานไม่อยู่ก็ทำได้แต่รับเรื่องไว้ และชี้แจงให้ฟังถึงเหตุผล ความจำเป็น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการในการ

ใช้บริการได้ทันใจ ส่วนงานด้านอื่นๆ นั้นครูและบุคลากรทางการศึกษาไม่ค่อยได้ไปใช้บริการหรือใช้บริการแต่น้อย ทำให้มีความพึงพอใจต่องานอื่นๆ ในระดับที่สูงกว่า ซึ่งสอดคล้องกับ นิเวศน์ ขยสวัสดิ์ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียนเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5 อยู่ในระดับปานกลางและสอดคล้องกับการวิจัยของ สุพจน์ สอนวงแก้ว (2550 : บทคัดย่อ) เรื่องความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 6 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 6 โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านการนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา ด้านการส่งเสริมการจัดการศึกษา ด้านนโยบายและแผน ด้านการบริหารงานบุคคลและด้านการตรวจสอบภายใน

2. สมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่า “ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน แตกต่างกัน” ผลการวิจัยพบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยผู้บริหารโรงเรียนมีความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 มากกว่าครูผู้สอน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก งานด้านต่างๆ ในสำนักงาน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะใกล้ชิดและรู้จักกับผู้บริหารโรงเรียนเป็นส่วนใหญ่ เพราะผู้บริหารโรงเรียนจะต้องเข้าไปติดต่อราชการที่สำนักงานเขตพื้นที่เป็นประจำ ทำให้เจ้าหน้าที่รู้จักผู้บริหารโรงเรียนเข้าใจและรับทราบขอบข่ายงาน ตลอดจนขั้นตอนกระบวนการในการทำงานของเจ้าหน้าที่มากกว่าครูผู้สอน อีกทั้งผู้บริหารโรงเรียนจะต้องเข้าประชุมเพื่อรับทราบนโยบายจากผู้บริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นประจำทุกเดือนทำให้เข้าใจภาวะการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานว่าช่วงเวลาใดเจ้าหน้าที่จะมีงานอะไร มากน้อยเช่นไร เช่น ถ้าใกล้ถึงเดือนตุลาคมและเดือนเมษายน เจ้าหน้าที่ของงานบุคลากรจะมีงานมากเกี่ยวกับการเตรียมเลื่อนขั้นเงินเดือนของครู ถ้าเงินโบนัสมาก็จะต้องทำเงินโบนัสให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคน ถ้าเป็นช่วงเทศกาลการแต่งตั้งโยกย้าย ก็จะมีคำขอย้ายของบุคลากรทุกคนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเข้ามา การทำงานของเขตพื้นที่การศึกษายังเป็นการทำหน้าที่แบบศูนย์รวม จึงทำให้ระบบการทำงานหลายๆ อย่างยังไม่เป็นที่พอใจของผู้มาขอใช้บริการ ส่วนครูและบุคลากรทางการศึกษาคนอื่นๆ ก็จะเข้ามาติดต่อเพื่อขอรับบริการในเรื่องต่างๆ เป็นบางครั้งบางคราว ทำให้ไม่มีความใกล้ชิด ไม่เข้าใจกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดความรู้สึกว่า ขั้นตอนการทำงานหรือการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในด้านต่างๆ ไม่ทันแก่ความต้องการ อันเป็นผลให้ผู้บริหารโรงเรียนและครูมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 แตกต่างกัน โดยผู้บริหารโรงเรียนมีความพึงพอใจมากกว่าครูผู้สอน

3. สมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่า “ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอนที่อยู่ในโรงเรียนประเภทต่างกันมีความแตกต่างกัน” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ตามความ

คิดเห็นของผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน จำแนกตามประเภทของโรงเรียน โดยรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยผู้บริหารโรงเรียนและครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่เปิดสอนช่วงชั้นที่ 1 – 2 มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่เปิดสอนช่วงชั้นที่ 1 – 3 เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ด้านการอำนวยความสะดวก โดยผู้บริหารโรงเรียนและครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่เปิดสอนช่วงชั้นที่ 3 – 4 มีความพึงพอใจ มากกว่าผู้บริหารโรงเรียนและครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่เปิดสอนช่วงชั้นที่ 1 – 2 และผู้บริหารโรงเรียนและครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่เปิดสอนช่วงชั้นที่ 1 – 2 มีความพึงพอใจ มากกว่าผู้บริหารโรงเรียนและครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่เปิดสอนช่วงชั้นที่ 1 – 3 ในด้านการบริหารงานบุคคล พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยผู้บริหารโรงเรียนและครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่เปิดสอนช่วงชั้นที่ 1 – 2 มีความพึงพอใจมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนและครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่เปิดสอนช่วงชั้นที่ 3 – 4 และช่วงชั้นที่ 1 – 3 ในด้านการส่งเสริมการจัดการศึกษา พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 โดยผู้บริหารโรงเรียนและครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่เปิดสอนช่วงชั้นที่ 1 – 2 และช่วงชั้นที่ 1 – 3 มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูที่ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่เปิดสอนช่วงชั้นที่ 3 – 4 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก กฎหมายปฏิรูปการศึกษา ในปี พ.ศ. 2546 ได้มีการรวมการศึกษาระดับประถมและมัธยมศึกษามาอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน โดยมีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาของแต่ละเขตดูแลโรงเรียนทุกโรงเรียน โรงเรียนที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีขนาดต่างกัน มีรูปแบบการจัดการศึกษาที่ต่างกัน เช่น โรงเรียนที่เปิดสอนในช่วงชั้นที่ 1 – 2 เป็นโรงเรียนที่เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาลจนถึงระดับประถมศึกษา โรงเรียนที่เปิดสอนในช่วงชั้นที่ 1 – 3 เป็นโรงเรียนที่เปิดสอนในระดับอนุบาลถึงระดับมัธยมศึกษา และโรงเรียนที่เปิดสอนในช่วงชั้นที่ 3 – 4 เป็นโรงเรียนที่เปิดสอนในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 6 ซึ่งโรงเรียนเหล่านี้แตกต่างกันในด้านงบประมาณที่ได้รับจัดสรร แตกต่างกันในด้านทรัพยากรต่างๆ ที่ได้รับการจัดสรร ทำให้ผู้บริหารโรงเรียนหรือครูที่อยู่ในโรงเรียนที่เปิดสอนช่วงชั้นที่ 1 – 2 ซึ่งส่วนใหญ่เป็นโรงเรียนได้รับการจัดสรรทรัพยากรน้อยกว่า ทำให้มีฐานะในการติดต่อประสานงานกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่น้อยกว่า จึงทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ด้านการอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ควรมีการนำผลการวิจัยแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ และจัดการประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อหาทางแก้ไขให้การบริการดีขึ้น มีการประชุมชี้แจงแนวทางในการปฏิบัติหรือการติดต่องานให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาทราบ เพื่อทำความเข้าใจถึงขั้นตอน กระบวนการต่าง ๆ ในการติดต่อประสานงานในงานที่เกี่ยวข้องกับทุกกลุ่มงาน ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานและการบริการมีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพ

2. จากผลการวิจัย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรมีแผนเพื่อพัฒนาปรับปรุงคุณภาพผู้ปฏิบัติงาน โดยการฝึกอบรม หรือการเพิ่มขวัญกำลังใจ และสร้างความตระหนักแก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องการให้ความสำคัญต่อการให้บริการที่มุ่งเน้นคุณภาพ

3. จากผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครพนม เขต 1 ข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเกือบทุกด้าน คือ การให้บริการด้วยความใส่ใจ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ ดังนั้น ผู้บริหารในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรกระตุ้นในเรื่องสำนักของการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ หรือแก้ไข ปัญหาโดยการมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ คอยต้อนรับ ติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้มาขอรับบริการในทุกกลุ่มงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มงาน เพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคน แต่ละฝ่ายเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

2. ควรศึกษาเกี่ยวกับสภาพและปัญหาในการปฏิบัติงานในแต่ละกลุ่มงานหรือแต่ละฝ่าย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

3. ควรนำแนวทางในการยกระดับการบริการที่ได้เสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

4. ควรมีการศึกษาสภาพ ปัญหาในการติดต่อเพื่อขอรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการทำงานที่มีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2546). **เงื่อนไขการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติกฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. กรุงเทพฯ : สำนักงานพัฒนาระบบราชการ.
- นิเวศน์ ขาวสวัสดิ์. (2548). **ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต 5**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. (2550). **สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุพจน์ สอนวงแก้ว. (2550). **ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 6**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยขอนแก่น.