



การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหาร การให้บริการ และการจัดการศึกษา
กรณีศึกษา : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

งานวิจัยโดย

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ
ประจำปี ๒๕๖๑

การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหาร การให้บริการ และการจัดการศึกษา

กรณีศึกษา : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

งานวิจัยโดย

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ประกาศคุณูปการ

การวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้อย่างดีเยี่ยม จากผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต ๒ , รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต ๒ และผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ ที่ได้ให้คำปรึกษาและข้อคิดเห็นในการทำวิจัย ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่อง จนทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จสมบูรณ์ ซึ่งคณะผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงยิ่ง

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้อำนวยการกลุ่มทุกส่วนราชการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต ๒ ที่กรุณาอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจและกำหนดเสนอข้อคำถามแก้ไขเครื่องมือในการประมวลผลที่ใช้ในการวิจัยอย่างสมบูรณ์ ตลอดจนบุคลากรในสำนักงานทุกท่านที่กรุณาให้คำแนะนำและคำปรึกษาตั้งแต่เริ่มต้นจนสำเร็จสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ณ โอกาสนี้

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้อำนวยการ คณะผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา เจ้าหน้าที่ โรงเรียนในสังกัดทุกท่าน ที่ได้อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามดังกล่าว ตลอดจนการช่วยเหลือในด้านติดต่อประสานงานต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ซึ่งข้อมูลในทุกท่านกรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบประเมินทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต ๒ จะนำมาปรับปรุง แก้ไข พัฒนาแผนการดำเนินงานของสำนักงานให้ตรงตามข้อเสนอแนะให้มากที่สุด เพื่อประโยชน์ต่อทางสำนักงาน และประโยชน์โดยรวม

กลุ่มอำนวยการ สพป.ปทุมธานี เขต ๒

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

ผู้จัดทำ นางภาวนา มหาวัตร

ประจำปี ๒๕๖๑

หน่วยงาน กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ถือเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดระบบและเสริมสร้างวัฒนธรรมขององค์กร โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินงานที่มีคุณภาพโดยรับฟังข้อเสนอแนะจากโรงเรียนในสังกัดเพื่อให้ทราบต่อข้อพึงปรับปรุง

เนื้อหาในการประเมินต่างได้รับข้อสรุปทางการศึกษาจาก แบบสำรวจความคิดเห็น, แบบสำรวจหลักฐานเชิงประจักษ์ ในลักษณะรูปแบบออนไลน์ (Google Form) และต้องไม่มีลักษณะเพาะเจาะจงมากเกินไปเพื่อสะดวกต่อการประเมินของโรงเรียนในสังกัด

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างและได้รับความอนุเคราะห์ผู้ตอบแบบประเมินดังนี้ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน ๓๒ คน, ครูผู้สอน ๒๐๗ คน, บุคลากรทางการศึกษา ๑๕๘ คน, คณะกรรมการสถานศึกษา ๓ คน รวมทั้งสิ้นจำนวน ๔๒๗ คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลทางระบบออนไลน์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่, ค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การทดสอบระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ .๐๕

ผลการวิจัยพบว่า

๑.ความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ที่มีต่อการให้บริการในด้านวิชาการ พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และบริบทของสถานศึกษา และด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทำวิจัยและนำผลวิจัยไปพัฒนาการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

๒. ความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารงานบุคคล พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา และด้านที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพโดยวิธีการหลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง

๓. ความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ที่มีต่อการให้บริการด้านงบประมาณ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับนโยบาย และด้านที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดคือ การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา

๔. ความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ที่มีต่อการให้บริการบริหารงานทั่วไป พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดคือ การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงาน ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุดคือ ช่องทางการสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
ประกาศคุณูปการ	ก
บทคัดย่อ	ข
บทนำ	๑
วิธีการดำเนินงาน	๓
ขอบเขตการดำเนินงาน	๖
สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย	๘
ข้อเสนอแนะ	๑๖
ข้อเสนอแนะ (จากผู้ตอบแบบประเมินในระบบ)	๑๗
เอกสารอ้างอิง	๑๗

บทนำ

การบริการ (Service) เป็นพฤติกรรมที่มีเกิดขึ้นในทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชน เป็นองค์กรเล็กหรือใหญ่ ทั้งองค์กรที่ผลิตสินค้าขายและขายบริการ โดยมีรูปแบบการบริการที่แตกต่างกันไป ตามความเหมาะสม สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรนั้น พฤติกรรมการบริการที่ดี (Good Service Behavior) ของทุกคนในองค์กร ย่อมจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าภายนอกที่มา รับบริการ และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกันซึ่งเป็นลูกค้าภายใน อย่างไรก็ตามพฤติกรรม การบริการที่ดี สามารถพัฒนาได้ด้วยการเรียนรู้ ฝึกฝนให้เกิดทักษะ ทำซ้ำ ๆ จนเป็นนิสัยประจำตัวบุคคลได้ และถือว่าเป็นเครื่องมือในการพัฒนาองค์กร (Tool of Organization Development) ให้มีความ เจริญก้าวหน้ายิ่ง ๆ ขึ้นไป

หน่วยงานหรือองค์กรจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดระบบการบริการที่ดี และต้องสร้าง พนักงานผู้ให้บริการของหน่วยงานให้มีจิตบริการที่ดีอีกด้วย การให้บริการของหน่วยงานจึงจะสามารถสร้าง ความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้าด้วยการสร้างพฤติกรรมจิตบริการให้เกิดขึ้นกับพนักงาน ผู้ให้บริการนั้น นับว่าเป็นงานสำคัญของผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน ที่จะต้องคิดหาวิธีการมาสร้างหรือพัฒนา พฤติกรรมดังกล่าว หลายหน่วยงานอาจใช้การฝึกอบรมสัมมาซึ่งก็อาจจะช่วยได้บ้างบางส่วน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวง ศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ อยู่ภายใต้การกำกับดูแล ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตั้งอยู่ในโรงเรียนมัธยมสังคีตวิทยา กรุงเทพมหานคร เลขที่ ๙๙ หมู่ที่ ๑๖ ถนนวิภาวดีรังสิต ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ เป็นเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งมีเขตบริการการศึกษา ๓ อำเภอ คือ อำเภอลำลูกกา อำเภอธัญบุรี และอำเภอหนองเสือ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการ ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓ และการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓

สาระสำคัญ

๑. การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓

๑.๑ ยกเลิกประกาศประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาที่ผ่านมาทั้งหมด

๑.๒ กำหนดอำนาจหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ตามพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และแก้ไขเพิ่มเติม

๑.๓ แบ่งส่วนราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา 7 ส่วนราชการ

- ๑.๓.๑ กลุ่มอำนวยการ พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่
- ๑.๓.๒ กลุ่มบริหารบุคคล พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่
- ๑.๓.๓ กลุ่มนโยบายและแผน พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่
- ๑.๓.๔ กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่
- ๑.๓.๕ กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่
- ๑.๓.๖ กลุ่มบริหารงานการเงินและทรัพย์สิน พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่
- ๑.๓.๗ กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่

๑.๔ มีผลนับตั้งแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (๑๔ กันยายน ๒๕๕๓)

๒. การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓

๒.๑ ยกเลิกประกาศประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่ผ่านมาทั้งหมด

๒.๒ กำหนดอำนาจหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ และแก้ไขเพิ่มเติม

๒.๓ แบ่งส่วนราชการในสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษามัธยมศึกษา 6 ส่วนราชการ

- ๒.๓.๑. กลุ่มอำนวยการ พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่
- ๒.๓.๒. กลุ่มบริหารบุคคล พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่
- ๒.๓.๓. กลุ่มนโยบายและแผน พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่
- ๒.๓.๔. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่
- ๒.๓.๕. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่
- ๒.๓.๖. กลุ่มบริหารงานการเงินและทรัพย์สิน พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่

๒.๔ มีผลนับตั้งแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (๑๔ กันยายน ๒๕๕๓)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานีเขต ๒ รับผิดชอบบริหารจัดการการศึกษาขั้นพื้นฐานในพื้นที่อำเภอลำลูกกา อำเภอธัญบุรี และอำเภอหนองเสือ มีโรงเรียนในสังกัดภาครัฐจำนวน ๖๗ แห่ง โรงเรียนมีภารกิจสำคัญคือส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา ระดับประถมศึกษา และระดับมัธยมศึกษาให้ประชากรวัยเรียนได้รับการศึกษาจนจบการศึกษาภาคบังคับทุกคน รวมทั้งพัฒนาคุณภาพการศึกษาขั้นพื้นฐานในส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ได้รับการพัฒนาเป็นที่น่าพอใจสามารถแข่งขันในระดับสากลได้มีอำนาจหน้าที่ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๓ (กระทรวงศึกษาธิการ, ๒๕๕๓: ๔๐ - ๔๕) ได้แก่ จัดทำนโยบายแผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายมาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่นวิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษาและหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษาและแจ้งการจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงาน

ข้างต้นรับทราบรวมทั้งกำกับ ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าวประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษากำกับ ดูแล ติดตามและ ประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ ด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาประสานการระดมทรัพยากรด้านต่างๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อ ส่งเสริมสนับสนุนการจัดและการพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษา เอกชน องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นรวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถาน ประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษาดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาประสาน ส่งเสริม การดำเนินงานของ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษาประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กรหรือหน่วยงาน ต่างๆ ทั้งภาครัฐ เอกชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขต พื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุเป็นหน้าที่ของหน่วยงานใดโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย (ราช กิจจานุเบกษา ๒๕๕๔ : ๑๕๖) ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่โดยสังเขปที่พึงปฏิบัติร่วมกับโรงเรียน หรือปฏิบัติ ต่อโรงเรียน

จากกรอบงานและอำนาจหน้าที่ของเขตพื้นที่การศึกษาเป็นการปฏิบัติงานประสานกับโรงเรียนและ พัฒนาโรงเรียนให้มีคุณภาพตามมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวจะสำเร็จต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคลากรของโรงเรียนซึ่งมีผู้บริหาร และข้าราชการในโรงเรียน โดยใช้หลักการบริหารจัดการซึ่งสิทธิพร นิยมศรี สมศักดิ์ (๒๕๕๖: ๑๒๐ - ๑๒๓) ได้กล่าวไว้ว่าการบริหารงานจะต้องตระหนักในความต้องการด้านต่าง ๆ ๕ ด้าน ตามทฤษฎีของมาสโลว์ ไม่ว่าจะเป็ด้านร่างกาย ด้านความปลอดภัย ด้านสังคม ด้านการมีเกียรติและศักดิ์ศรี และด้านความสำเร็จใน ชีวิต ความต้องการทั้ง ๕ ชั้นนี้ ถ้าผู้บริหารตระหนักรู้ก็สามารถสนองความต้องการได้ ก็เท่ากับเป็นการสร้าง แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลไปพร้อมกัน และแรงจูงใจนี้เองเป็นตัวส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรม สร้างความ เข้มแข็งและความคงทนของการตอบสนองที่จะปฏิบัติงาน

นอกจากนี้การที่ข้าราชการที่ปฏิบัติในหน่วยงานให้บริการเกี่ยวกับภาระหน้าที่ต่อผู้มาติดต่อ หรือ ประสานงานในหน่วยงานจะกระทำหน้าที่ได้สมบูรณ์เพื่อให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว ทันใจ ทันเวลา และทัน ต่อเหตุการณ์หรือไม่เพียงใดนั้น จะต้องมีความพร้อมทั้งในส่วนที่ตั้ง สำนักงาน บุคลากร ลักษณะการให้บริการ และข้อมูลข่าวสาร แต่สภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ปทุมธานี เขต ๒ มีข้อจำกัดหลายประการ ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับหน่วยงานของเอกชนแล้ว ส่วนราชการยังมี ข้อจำกัดอยู่อีกมาก เช่น ด้านบุคลากรเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ เกิดปัญหาคนน้อยปริมาณงานที่มาก จึงปฏิบัติงาน ได้ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ลักษณะการให้บริการหรือมีการจัดการ การดำเนินการต่าง ๆ ขาดความเด่นชัด หรือไม่ดีเท่าที่ควร ซึ่งโรงเรียนในสังกัดน่าที่จะได้รับประโยชน์ และการให้บริการ ควรรวดเร็ว ทันใจ และเกิดความถูกต้องทันสมัยมากขึ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ จึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน และบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ที่มีต่อการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ เพื่อนำมาเป็นสารสนเทศให้ผู้บริหารมาปรับปรุงการบริหารงานและการบริหารบุคคลให้เหมาะสม รวมทั้งจะได้เป็นสารสนเทศในการกระตุ้นเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานในหน้าที่ในส่วนที่บกพร่องเพื่อแก้ไข เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง และพัฒนางานที่รับผิดชอบร่วมกันให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติหน้าที่ให้เกี่ยวข้องที่ได้รับผลการปฏิบัติงานมีความพึงพอใจมากที่สุด

๑. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษาทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2

๒. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษาทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2 จำแนกตามสถานภาพ

๓. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษาทั้งภาครัฐบาลและเอกชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

๒. ขอบเขตของการวิจัย

๑. ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษาทั้งภาครัฐบาล และเอกชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ทุกส่วนราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา แบ่งออกเป็น ๔ ส่วนได้แก่ ด้านวิชาการ ,ด้านบริหารงานบุคคล, ด้านบริหารงานงบประมาณ, ด้านบริหารงานทั่วไป ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

๒. ระยะเวลาของการดำเนินงาน

๒.๑ ไตรมาสที่ ๔ ระหว่างเดือน กรกฎาคม - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๑

๒.๒ ระยะเวลารวบรวมผล ๑ ตุลาคม - ๒๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๑

๓. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
๑.เพศ		
ชาย	๑๓๔	๒๖.๗
หญิง	๒๙๓	๗๓.๒๒
รวม	๔๒๗ คน	๑๐๐.๐๐
๒.สถานะ		
ผู้บริหารสถานศึกษา	๓๒	๒๕.๑
บุคลากรทางการศึกษา	๑๕๘	๒๗.๕
ครูผู้สอน	๒๐๗	๔๘.๘
ก.ต.ป.น.	-	-
คณะกรรมการสถานศึกษา	๓	๒.๓
รวม	๔๒๗ คน	๑๐๐

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูทั้งภาครัฐบาลและเอกชน และบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในปีการศึกษา ๒๕๖๐ - ๒๕๖๑ จำนวน ๔๒๗ คน โดยคณะวิจัยดำเนินการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (Taro Yamane.1973 : 1088)

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง N คือ ขนาดประชากร

e คือ คลาดเคลื่อนเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 (ปกตินิยมระดับความเชื่อมั่น ๙๕%) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๔๐๐ คน เพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างอีก ๒๗ คน เพื่อป้องกันความ คลาดเคลื่อนที่อาจเกิดจากการได้รับแบบสอบถามคืนไม่ครบตามจำนวน หรือ การตัดแบบสอบถามออกเนื่องจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น ๔๒๗ คน โดยใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน ดำเนินการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นที่ ๑ ดำเนินการจำแนกแบบฟอร์มการประเมินเป็น ๔ ด้าน

ขั้นที่ ๒ ดำเนินการมอบแบบฟอร์มให้แต่ละกลุ่มงานที่ตรงตาม ๔ ด้าน ด้านละ ๑ กลุ่ม ผ่านระบบออนไลน์ (Google Form) ทั้งนี้สำหรับกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในสถานภาพผู้บริหารสถานศึกษาใช้ผู้บริหารสถานศึกษาทั้งหมด เป็นกลุ่มเป้าหมายในการตอบแบบสอบถาม จะต้องไม่น้อยกว่าด้านละ ๑๐๐ คน

๓. ตัวแปรที่ศึกษา

๓.๑ สถานภาพ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา, บุคลากรทางการศึกษา, ครูผู้สอนในสังกัด สพป. ปทุมธานี เขต ๒

๓.๒ ความพึงพอใจของบริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒

๓. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย หมายถึง วัสดุ อุปกรณ์หรือเทคนิควิธีการที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย รวมทั้งโดยการพิจารณาเลือกใช้เครื่องมือและเทคนิควิธีการที่มีผู้เชี่ยวชาญหรือนักวิชาการได้คิดสร้างไว้เพื่อใช้ในการวิจัย เช่น แบบสอบถามวัดทัศนคติของ Thurstone มาตราส่วนประมาณค่าของ Likert และวิธีการ Semantic Differential ของ Osgood เป็นต้น และหรือโดยการสร้างเครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบสัมภาษณ์ (Interview) และแบบสังเกตการณ์ (Obsevtion) เป็นต้น โดยอาศัยธรรมชาติและหลักการของปัญหาการวิจัย รวมทั้งเกณฑ์มาตรฐาน แล้วจึงนำไปทดลองใช้ (Try Out) ปรับปรุงแก้ไขแล้ว จึงนำเครื่องมือการวิจัยไปใช้ในภาคสนาม ดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ใช้เครื่องมือ : **แบบสอบถาม (Questionnaire)** ลักษณะออนไลน์ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยชุดของข้อความที่ต้องการให้กลุ่มตัวอย่างตอบ โดยกาเครื่องหมายหรือเขียนตอบ หรือกรณีที่กลุ่มตัวอย่างอ่านหนังสือไม่ได้หรืออ่านได้ยาก อาจใช้วิธีสัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม นิยมถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ความคิดเห็นส่วนบุคคลโครงสร้างของแบบทดสอบ แบบทดสอบโดยทั่วไปจะมีโครงสร้างหรือส่วนประกอบ ๕ ส่วน ดังนี้

- **ส่วนที่ ๑** คำชี้แจงในการตอบ ที่ปกของแบบสอบถามจะเป็นคำชี้แจง ซึ่งมักจะระบุถึงจุดประสงค์ในการให้ตอบแบบสอบถาม หรือจุดมุ่งหมายของการทำวิจัย อธิบายลักษณะของแบบสอบถาม วิธีการตอบแบบสอบถามพร้อมตัวอย่าง

- **ส่วนที่ ๒** สภาพส่วนตัวของผู้ตอบ ที่ปกของแบบทดสอบถามจะเป็นคำชี้แจง ซึ่งมักจะระบุถึงจุดประสงค์ในการให้ตอบแบบสอบถาม หรือจุดมุ่งหมายของการทำวิจัย อธิบายลักษณะของแบบสอบถาม วิธีการตอบแบบสอบถามพร้อมตัวอย่าง

- **ส่วนที่ ๓** สถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบ ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามจะให้ตอบเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัว เช่น ชื่อ-สกุล เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ฯลฯ

- ส่วนที่ ๔ ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็น เป็นส่วนสุดท้ายและส่วนที่สำคัญที่สุด ซึ่งจะช่วยให้อ้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการศึกษา แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย, น้อยที่สุด มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจในการบริการระดับมากที่สุด
- ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจในการบริการระดับมาก
- ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจในการบริการระดับปานกลาง
- ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจในการบริการระดับน้อย
- ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจในการบริการระดับน้อยที่สุด

- ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็น

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่มีความถูกต้องสมบูรณ์ และตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๑. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา

๒. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการคำนวณหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๓. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ จำแนกตามสถานภาพ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว F-test (One Way ANOVA) แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

๑. สถิติพื้นฐาน

๑.๑ ค่าร้อยละ (Percentage)

๑.๒ ค่าคะแนนเฉลี่ย (mean = \bar{x}) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

๑.๓ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การหาค่าเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ

๒. สถิติทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า ๒ กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way Analysis of variance) ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ มีระดับความเชื่อ ๙๕% เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง “ความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ได้ดำเนินการตามระยะเวลาพร้อมทั้งขอบเขตของการศึกษาที่ตั้งไว้ทุกประการ อนึ่งสามารถแจกแจงข้อสรุปต่าง ๆ โดยภาพรวมและรายด้าน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ภาพรวมของการตอบประเมินความพึงพอใจ

(ตารางที่ ๑ สรุปภาพรวมของการตอบประเมินความพึงพอใจ)

การบริหารและ การจัดการศึกษาของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
๑. ด้านวิชาการ	๑๐๐	๑	๕	๘	๔๓	๔๔	๘๗	๒๐.๓๗
๒. ด้านบริหารงานบุคคล	๑๐๐	๔	๑๑	๑๖	๓๗	๓๒	๖๙	๑๖.๑๕
๓. ด้านงบประมาณ	๑๐๐	๑๐	๑๐	๑๒	๑๘	๕๐	๖๘	๑๕.๙๒
๔. ด้านบริหารทั่วไป	๑๒๗	๗	๕	๒๗	๓๒	๕๖	๘๘	๒๐.๖๐
รวม	๔๒๗	๒๒	๓๑	๖๓	๑๓๐	๑๘๒	๓๑๒	(๗๓.๐๖)
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๕.๑๕	๗.๒๕	๑๔.๗๕	๓๐.๔๔	๔๒.๖๒		

จากตารางที่ ๑ ข้างต้นพบว่าจำนวนผู้ตอบคำถามทั้งสิ้น ๔๒๗ คน มีผู้ตอบข้อคำถามในระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านบริหารงานทั่วไป รวมจำนวน ๘๘ คน คิดเป็น ๒๐.๖๐ % และรองลงมาในด้านบริหารงานวิชาการ รวมจำนวน ๘๗ คน คิดเป็น ๒๐.๓๗ %

ในด้านที่น้อยที่สุดคือ ด้านบริหารงบประมาณมีผู้ให้ระดับความพึงพอใจต่อการรับบริการในด้านนี้ให้ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดที่ ๒๐ คน คิดเป็น ๑๒.๓๓ % เมื่อพิจารณาตามสัดส่วนทั้งหมดทุกด้าน ถือได้ว่าอยู่ในระดับสูงสุดของผู้ให้คะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด = ๑ คะแนน

ทั้งนี้ผลรวมผู้ที่ให้ระดับความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป หรือ ๔ - ๕ คะแนน รวมจำนวน ๓๑๒ คน และสามารถคิดเป็นค่าเฉลี่ยที่ ๗๓.๐๖ % โดยค่ามาตรฐานที่ สพฐ.กำหนดเกณฑ์การพิจารณา ๗๐ % ขึ้นไป อยู่ในระดับ ๓ (ดี) ถือได้ว่า การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ มีระดับการให้บริการอยู่ในระดับที่ดี และสามารถอภิปรายตามระดับความพึงพอใจรายด้าน ดังนี้

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ด้านวิชาการ)

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา	-	๑๓.๙	๑๐.๕	๓๒.๕	๔๓.๑
2	การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติและตามความต้องการของสถานศึกษา	-	๓.๐	๒๙.๓	๒๖.๓	๔๑.๓
3	การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และตามบริบทของสถานศึกษา	๒	๗	๑๕.๕	๑๔.๐	๖๑.๕
4	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	-	๖.๗	๒๖.๗	๖๖.๗	-
5	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	-	๕.๐	๕๐.๐	๔๕.๐	-
6	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลายและนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	๓.๔	๒.๕	๒๖.๓	๒๓.๘	๔๓.๘
7	การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา	๕.๐	๒.๕	๔๑.๓	๕๐.๐	-
8	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา	-	๒.๕	๑๒.๕	๓๒.๕	๕๕.๐
9	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	๒.๑	๗.๖	๓๗.๒	๕๕.๗	๓๕.๓

จากตารางที่ ๒ พบว่าจากการประเมินความพึงพอใจในด้านวิชาการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก คือ การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และตามบริบทของสถานศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด (๖๑.๕), การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ อยู่ในระดับมาก (๖๖.๗), และถัดจากนั้น คือ การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา (๕๕.๐) เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ด้านงบประมาณ)

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา	๑.๖	๕.๕	๒๓.๖	๓๓.๖	๓๔.๖
2	การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	-	๖.๓	๑๘.๙	๓๗.๘	๓๗.๘
3	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	-	๔.๗	๒๐.๕	๓๗.๘	๓๗.๐
4	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	-	๖.๓	๑๙.๗	๓๘.๖	๓๕.๔
5	การนิเทศ กำกับ ติดตามและ ตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา	-	๔.๗	๒๔.๔	๔๑.๗	๒๙.๑
6	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา	๑.๖	๖.๓	๒๕.๒	๓๔.๖	๓๒.๓
7	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา	๒.๔	๕.๕	๑๖.๕	๔๓.๓	๓๗.๔
8	การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	๑.๖	๔.๗	๒๓.๖	๓๖.๒	๑๘.๙
9	จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปี อย่างเป็นระบบ	๐.๘	๕.๕	๒๒.๘	๔๓.๓	๓๐.๗
10	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	-	๓.๙	๒๒.๐	๓๔.๖	๒๘.๙

จากตารางที่ ๓ พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านการบริหารงบประมาณมีค่าเฉลี่ยมากและมากที่สุดตามลำดับ คือ การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย (๓๗.๘), การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา (๓๗.๔), และการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน (๓๗.๐) ตามลำดับ ในด้านที่น้อยที่สุด คือ การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน (๑๘.๙)

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ด้านบริหารงานบุคคล)

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	-	๓.๙	๑๙.๗	๓๔.๖	๔๑.๗
2	การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	-	๒.๔	๒๓.๖	๖๗.๖	-
3	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	๑.๕	๑.๕	๒๔.๔	๓๔.๖	๓๘.๖
4	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นครูมืออาชีพ โดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	๑.๕	๒.๙	๓๙.๗	๓๘.๒	๑๗.๖
5	การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจรรยาบรรณ และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	-	๓.๑	๒๔.๐	๓๗.๐	๓๔.๖

จากตารางที่ ๔ พบว่าค่าเฉลี่ยในระดับมากขึ้นไปเรียงตามลำดับ คือ การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา (๔๑.๗), การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ (๓๘.๖), และการเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจรรยาบรรณ และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย (๓๔.๖)

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ด้านบริหารงานทั่วไป)

ข้อ	รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	๐.๘	๘.๗	๒๑.๓	๓๔.๘	๓๔.๖
2	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อสถานศึกษา และสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง	๐.๘	๑๐.๒	๑๖.๕	๓๘.๖	๓๓.๙
3	ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง	๑.๖	๖.๓	๑๖.๕	๔๐.๒	๓๕.๔
4	การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	-	๖.๓	๑๕.๗	๓๗.๘	๔๐.๒
5	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	-	๘.๕	๔๗.๙	๓๑.๕	๕๑.๑
6	การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	-	๓.๒	๔๘.๙	๔๑.๕	๒๔.๓
7	การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	๑.๖	๔.๓	๕๐.๐	๔๐.๔	๓๔.๓
8	การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น	-	๐.๘	๑๕.๗	๔๕.๗	๓๑.๕
9	การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	๑.๖	๓.๙	๒๒.๐	๓๘.๖	๓๓.๙
10	การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	๐.๘	๗.๑	๒๒.๐	๓๓.๑	๓๗.๐

จากตารางที่ ๕ พบว่าการบริหารทั่วไปมีค่าเฉลี่ยในระดับมากขึ้นไปเรียงตามลำดับ คือ การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (๕๑.๑), การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน (๔๐.๒) และการประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา (๓๗.๐)

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ มีประเด็นความสำคัญที่สารธนำมาอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ด้านวิชาการ) พบว่าผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษา มีความพึงพอใจในระดับดี ซึ่งจากการพิจารณาในด้านต่าง ๆ ยังสารธอภิปรายได้ถึงกระบวนการพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษา และความต้องการของสถานศึกษา ซึ่งอยู่ในระดับดีมากนั้น ก็ด้วยการให้ความสำคัญที่มุ่งเน้นองค์ความรู้ของการศึกษาสามารถผนวกให้เข้ากับเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร มีการประเมินผลของการจัดการศึกษาโดยนำเอาความรู้จากภูมิปัญญาท้องถิ่นนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมต่อกระบวนการพัฒนาทางการศึกษาต่อผู้เรียน อีกทั้งในด้านการส่งเสริม นิเทศ สนับสนุน ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคณาจารย์ทางการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาในระดับที่รองลงมา ถือได้ว่าเป็นผลจากการดำเนินการของเขตสุจริตและเขตคุณธรรมที่เป็นการเริ่มต้นทำให้พื้นที่ของการทำงานเป็นไปด้วยคุณภาพราบรื่น ไม่มีอุปสรรค ทั้งนี้ผู้เรียน นักเรียนในสถานศึกษาได้รับการส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรทำให้สถานศึกษา มีความสอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และตามบริบทของสถานศึกษาซึ่งมีการจัดแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติมตามหน่วยราชการต่าง ๆ เพื่อพัฒนาในรูปแบบเครือข่าย และพัฒนาก้าวเข้าสู่การบริหารจัดการศึกษาที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

๒. ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ด้านงบประมาณ) พบว่าผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในส่วนนี้จึงเป็นด้านที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ เล็งเห็นถึงข้อควรปรับปรุง อาทิ การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในรายงานเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา หรือ การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานในหน่วยงานนั้น ๆ ซึ่งปัจจุบันได้ทราบถึงข้อบกพร่องและข้อเสนอแนะดังกล่าวที่ได้เสนอแนะไว้ในท้ายเล่มนี้ ก็จะเป็นส่วนช่วยให้สำนักงานฯ มีความพยายามและแนวทางในการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง อนึ่งซึ่งระดับความพึงพอใจในระดับที่ดีอยู่แล้ว เช่น การวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องตามนโยบาย ก็ถือได้ว่าเป็นส่วนบกกบอถึงความตรงไปตรงมาในการบริหารงบประมาณ อันจะเป็นผลดีต่อทั้งองค์กร สถานศึกษาในสังกัด ที่จะได้รับความเป็นธรรมในการจัดสรรงบประมาณ ซึ่งสำนักงานฯ มีความพยายามอย่างยิ่งที่จะอำนวยความสะดวกในการบริการต่อสถานศึกษาในสังกัด แต่ด้วยข้อกำหนดทางราชการ กฎเกณฑ์ หรือระเบียบการต่าง ๆ ทางการเงิน อาจเป็นส่วนให้มีความล่าช้าในการบริการ และจะพัฒนาให้เป็นผลดีในลำดับต่อไป

๓. ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ด้านบริหารงานบุคคล) พบว่าผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. และ คณะกรรมการสถานศึกษา มีความพึงพอใจในระดับดี ซึ่งบุคลากรมีความรู้ความสามารถในดำเนินงานที่รับผิดชอบ และให้คำแนะนำต่อผู้ที่มาติดต่อเป็นการประสานงานในระดับที่ดีในด้านการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ อัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา ทั้งนี้ด้วยความสนับสนุนด้านบุคลากรในกลุ่มงานที่เอื้อต่อการทงาน กล่าวคือหน้าที่ และการมอบหมายงานเป็นไปด้วยความกระจำง บุคลากรมีโอกาในการทำงานที่ตรงตามศักยภาพของตนเอง จึงทำให้ประสิทธิภาพของงานอยู่ในระดับดี ตลอดทั้งการรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้ใช้บริการภายนอกจึงได้รับฟังข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงภายในกลุ่มงานอยู่ตลอดเวลา และจัดให้มีการเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณทั้งในหน่วยงาน บุคลากรทางการศึกษา เพื่อก่อให้เกิดความโปร่งใสที่ส่งผลให้องค์กรดำเนินงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ด้านบริหารงานบุคคล) พบว่าผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. และ คณะกรรมการสถานศึกษา มีความพึงพอใจในระดับดีมากทั้งในด้านการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศ เชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา และส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ที่เน้นให้องค์กรและหน่วยงานมีความรู้ด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าความสำคัญด้านการสื่อสารที่ สพป. ปทุมธานี เขต ๒ ได้เอื้อให้มีความสะดวกสามารถสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังจะยกตัวอย่าง เช่น การประเมิน, การตอบแบบสอบถาม, การสำรวจความคิดเห็นต่าง ๆ ในปัจจุบันได้จัดทำเป็นระบบออนไลน์ ซึ่งสามารถจัดให้มีการตอบแบบสอบถามต่าง ๆ ผ่านทางลิงค์ที่สร้างขึ้น หรือแม้แต่การรับนโยบายจากทางส่วนราชการต้นสังกัด การจัดทำ QR Code สามารถสร้างเสริมการเข้าถึงเทคโนโลยีได้อย่างเท่าทันต่อเหตุการณ์ อนึ่งสามารถช่วยลดปริมาณกระดาษอันเป็นสิ่งที่ไม่ควรสิ้นเปลือง รวมไปถึงงบประมาณ เวลา และได้ประสิทธิภาพของกลุ่มเป้าหมายตรงตามวัตถุประสงค์อย่างชัดเจน ทั้งนี้ในด้านการบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค และสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงาน ยังมีข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบประเมินซึ่งได้รวบรวมไว้ในท้ายเล่มแล้วนั้น ทางเขตฯ มีความยินดีอย่างยิ่งที่จะปรับปรุงตามข้อเสนอแนะดังกล่าว เพื่อให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากที่สุด เพื่อให้การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ตามความจำเป็นให้ทั่วถึง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

๑. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาข้อมูลเชิงลึก เช่นมีการสัมภาษณ์ผู้เข้ารับบริการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ดียิ่งขึ้น และสามารถนำไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสม

๒. ข้อคำถามในแบบประเมินควรปรับให้กระชับ และง่ายต่อการตอบประเมิน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย (รวบรวมจากผู้ตอบแบบประเมินในระบบ)

(ด้านวิชาการ)

๑. จัดอบรมการเขียนแผนในโรงเรียนให้ครูในโรงเรียนได้รับทราบและปฏิบัติตามให้เหมือนกันทุกโรงเรียนไม่ยากให้ส่งตัวแทนไปอบรมแล้วนำมาขยายผลเนื่องจากการสื่อสารและการขยายผลบางอย่างอาจจะไม่ดีพอ

๒. ลดการอบรมลงหรือถ้าอบรมแบบปฏิบัติการ จบการอบรมได้ชิ้นงาน มีผลงานกลับโรงเรียนหรือนางบประมาณการอบรมมาจัดสรรให้ทำสื่อทำผลงานทางวิชาการบ้างก็น่าจะดีกว่าอบรมให้ความรู้เพียงอย่างเดียว

๓. ควรจัดอบรมเรื่องการจัดทำสื่อการสอน
๔. ส่งเสริมการวิจัยเพื่อพัฒนาการศึกษาเพิ่มขึ้น
๕. พนักงานควรมีความรวดเร็วในการจัดทำเอกสาร

(ด้านบริหารงบประมาณ)

๑. การสร้างความรู้และความเข้าใจด้านการวางแผนใช้งบประมาณยังไม่ชัดเจน
๒. จัดอบรมเพิ่มเติมความรู้ด้านการเงินและพัสดุ
๓. เจ้าหน้าที่ทุกระดับควรใช้วาจาสุภาพให้สมกับเป็นผู้ได้รับการศึกษาที่ดี
๔. ควรสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการด้านงบประมาณเพื่อให้ชัดเจนถูกต้องมากขึ้น
๕. ควรนำระบบเงินเดือน E-money มาใช้เหมือนเขต อื่น ๆ

(ด้านบริหารงานบุคคล)

๑. ควรมีการวางแผนอย่างเป็นระบบ ปฐมนิเทศครูผู้ช่วย ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ภายใน ๓ เดือนที่ได้รับการบรรจุ
๒. มีการติดย่ำประกาศเกี่ยวกับตัวอย่างการทำผิวนัยของข้าราชการ
๓. จัดทำแผนพัฒนาครูทั้งระบบ
๔. ควรจัดทำระบบการสรรหาเกี่ยวกับพนักงาน หรือบุคลากรเพิ่มเติมในสถานศึกษา
๕. อยากให้อำนวยความสะดวกและรวดเร็วกับครูที่มาติดต่องาน

(ด้านบริหารงานทั่วไป)

๑. อยากให้มีการประสานความร่วมมือในการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้มากขึ้น และปรับปรุงระบบสารสนเทศภายในให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงอยากให้มีการจัดสวัสดิการสำหรับบุคลากรเพิ่มขึ้น

๒. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร รวดเร็ว ทันเหตุการณ์

๓. ครอบบรมครูด้านระเบียบวินัยมาก ๆ การแต่งกายของครูชาย โดยเฉพาะกางเกงที่แนบติดขา ครูหญิงนุ่งสั้นและการปล่อยประหละเลยเด็ก นิดเด็กมานอกเวลาเรียน ควรมีมาตรการป้องกันความปลอดภัยแก่เด็ก

๔. ด้านอาคารสถานที่ควรปรับปรุงเช่นห้องน้ำ

๕. ควรมีโครงการเกี่ยวกับการสร้างขวัญและกำลังใจครูให้ทั่วถึงในทุกด้าน

ปัญหาและอุปสรรค

ในด้านการประเมินสรุปผลการประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต ๒ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ พบปัญหาและอุปสรรคในการจัดส่งข้อมูลไปยังสถานศึกษาในสังกัด ด้วยข้อมูลที่ใช้ในการตอบแบบประเมิน อาทิ ข้อคำถาม มีจำนวนเยอะและรูปแบบการตอบแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) ผู้ตอบแบบสอบถามบางรายไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เนื่องจากระบบอินเทอร์เน็ตไม่รองรับ และบางครั้งใช้สมาร์ทโฟนในการตอบแบบสอบถามข้อมูลจึงขาดหายไปในบางข้อทำให้ผลการประเมินอาจไม่สมบูรณ์พร้อม

แนวทางในการแก้ไขคือการปรับให้ข้อมูลเข้าถึงง่ายขึ้น โดยกระจายแบบสอบถามออกเป็นจำนวน ๔ ด้าน และแยกระหว่างผู้บริหาร และบุคลากรทางการศึกษาโดยมอบหมายให้แต่ละกลุ่ม/หน่วยเป็นผู้ช่วยในการกระจายข้อมูลและรับผิดชอบในการประชาสัมพันธ์ และหรือการขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและรวบรวมผลในระบบอัตโนมัติในรูปแบบออนไลน์

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (๒๕๔๕). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ ๖. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____. (๒๕๔๕). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กาญจนา อรุณสุขรุจี. (๒๕๔๖). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานสหกรณ์. การเกษตร ไชยปราการ จำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์. คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (๒๕๔๕). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: ซี แสงจันทร์การพิมพ์

สุวิมล ว่องวานิช. (๒๕๔๓). ระบบการประเมินผลภายในของสถานศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วน จำกัด อรุณการพิมพ์.

อาภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์. (๒๕๔๙). มัดใจลูกค้าได้ด้วยสุดยอดบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท เนชั่นมัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).