



คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2



โดย
นางสาวกานต์ชนิด พานเพชร

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารการศึกษา แผน ข ระดับปริญญาโทมหาบัณฑิต

ภาควิชาการบริหารการศึกษา

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา แผนก ข ระดับปริญญาโท
ภาควิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2566
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

SERVICE QUALITY OF SCHOOL IN HUAI SAI NUEA-SAM PHRAYA NETWORK
CENTER UNDER PHETCHABURI PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA
OFFICE2



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Education EDUCATIONAL ADMINISTRATION
Department of Educational Administration
Silpakorn University
Academic Year 2023
Copyright of Silpakorn University

640620093 : การบริหารการศึกษา แผน ข ระดับปริญญาโทบัณฑิต

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการ

นางสาว กานต์ชนิต พานเพชร: คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รองศาสตราจารย์ ดร. มัทนา วัฒนอมศักดิ์

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1)คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา 2)แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา จำนวน 63 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน ไชทามและเบอร์รี่ สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ ด้านลักษณะทางกายภาพ 2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา ดังนี้ 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ: พัฒนาและรักษาสภาพอาคารสถานที่ให้มีความสะอาด ปลอดภัย สะดวกและเพียงพอต่อการใช้งาน จัดหาสื่อเทคโนโลยี อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ 2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ: พัฒนาการบริการทางการศึกษา โดยใช้ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีในการดำเนินการ และ พัฒนาการจัดการเรียนการสอนโดยครูผู้สอนที่ตรงกับวิชาเอก 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ: ควรเพิ่มช่องทางในการรับความคิดเห็นของผู้รับบริการ แล้วนำมาปรับปรุงพัฒนาและวางแผนแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยสะดวกรวดเร็วด้วยความเต็มใจ 4) ด้านความไว้วางใจ: จัดอบรมบุคลากรและพัฒนาทักษะในงานบริการ เพื่อเสริมสร้างความประทับใจของผู้รับบริการ 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจ: พัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อเข้าถึงปัญหาด้านต่างๆของนักเรียน พัฒนาครูให้เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย

640620093 : Major EDUCATIONAL ADMINISTRATION

Keyword : SERVICE QUALITY

MISS Ganchanit PANPETCH : SERVICE QUALITY OF SCHOOL IN HUAI SAI NUEA-SAM PHRAYA NETWORK CENTER UNDER PHETCHABURI PRIMARY EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE2 Thesis advisor : Associate Professor Dr. Mattana Wangthanomsak

The purposes of this research were to find: 1)service quality of school in Huai Sai Nuea-Sam Phraya Network Center and 2)the development guidelines for service quality of school in Huai Sai Nuea-Sam Phraya Network Center. The samples were 63 teacher and School board committee in Huai Sai Nuea-Sam Phraya Network Center. The research instrument was a questionnaire, regarding service quality based on Parasuraman, Zeithaml and Berry's concept. The statistics used in this research were frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, and content analysis.

The findings were as follow: 1.Service quality of school in Huai Sai Nuea-Sam Phraya Network Center, as a whole and individual, was found at the highest level; ranking from the highest mean to the lowest mean: assurance, empathy, reliability, responsiveness and tangibles, respectively 2.The development guidelines for school in Huai Sai Nuea-Sam Phraya Network Center were 1)tangibles: develop and maintain buildings to be clean, safe, convenient, and adequate; provide technology and computer equipment 2)reliability:development of educational services using the information system and technology in operation and develop teaching and learning by teachers that correspond to major subjects 3)responsiveness:provide additional channels for receiving opinions from service recipients, then improve, develop, and plan to solve problems; respond to the needs of service recipients conveniently, quickly, and willingly. 4)assurance:provide personality and skill develop training to enhance the impression of service recipients. 5)empathy:develop a student support system to address various student problems; develop teachers to place common interests above their own and listen to the opinions of all parties.



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2” สำเร็จรูลงด้วยดีเพราะได้รับความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.มัทนา วัฒนอมศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุดา เตียเจริญ ประธานสอบ และดร.ณัฐริน เจริญเกียรติบวร ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ส่งผลให้การค้นคว้าอิสระนี้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของท่านเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ดร.ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์ ผู้อำนวยการรพีพร กฤษณาสงค์ และคุณครูลัดดาวัลย์ พงษ์เขตกรณ์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงเรียน ครู และคณะกรรมการสถานศึกษาของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายไร่ใหม่พัฒนา ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการทดลองเครื่องมือวิจัย และขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงเรียน ครู และคณะกรรมการสถานศึกษาของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ส่งผลให้ผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณคุณพ่อวิथा คุณแม่ชิตราภรณ์ พานเพชร คุณเอกพล พลเยี่ยม และสมาชิกครอบครัวพานเพชร ผู้อยู่เบื้องหลังทุกท่านที่เป็นกำลังใจให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนด้วยดีเสมอมา ขอขอบคุณพี่ๆและเพื่อนนักศึกษาระดับปริญญาตรีวิชาการบริหารการศึกษารุ่น 40 พร้อมทั้งคุณคริม คุณป๊อป คุณแม่ัว และคุณมี้ว ที่ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำและเป็นกำลังใจที่สำคัญ สุดท้ายนี้ขอขอบคุณตัวเองที่มีความอดทน ตั้งใจ และมุ่งมั่น จนกระทั่งการค้นคว้าอิสระเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ คุณความดีและคุณประโยชน์อันเกิดจากการค้นคว้าอิสระเล่มนี้ ผู้วิจัยขอน้อมแต่คุณพ่อคุณแม่ ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่อบรมสั่งสอน แนะนำให้การสนับสนุนอย่างดีเสมอมา

กานต์ชินิต พานเพชร

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	3
ปัญหาของการวิจัย	4
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ข้อคำถามของการวิจัย.....	6
สมมติฐานของการวิจัย.....	7
ขอบข่ายเชิงทฤษฎีของการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	11
ความหมายของคุณภาพการให้บริการ.....	11
หลักการของการบริหารงานคุณภาพ.....	13
คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี.....	14
การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	16
การประเมินคุณภาพการให้บริการแบบ SERVQUAL.....	19
คุณภาพการให้บริการของภาครัฐ.....	22

ลักษณะการบริการภาครัฐ	23
ความสำคัญของการบริการภาครัฐ	23
โรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
งานวิจัยในประเทศ	25
งานวิจัยต่างประเทศ	31
สรุป	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	35
ระเบียบวิธีวิจัย	36
แผนแบบการวิจัย	36
ประชากร	36
กลุ่มตัวอย่าง	37
ตัวแปรที่ศึกษา	37
เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย	39
การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การวิเคราะห์ข้อมูล	41
สรุป	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	43
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	43
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ- ..	45

สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2	45
ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่าย ห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2	51
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	53
สรุปผลการวิจัย	53
การอภิปรายผล	54
ข้อเสนอแนะ.....	57
ข้อเสนอแนะทั่วไป	57
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	58
รายการอ้างอิง	59
ภาคผนวก.....	64
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและรายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือ	65
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม	68
ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม	68
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือและรายชื่อโรงเรียนที่ทดลองเครื่องมือ	73
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	76
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและรายชื่อโรงเรียนที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่าง	79
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	82
ประวัติผู้เขียน.....	89

บทที่ 1

บทนำ

การศึกษาเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนไทยทุกคนที่รัฐบาลจะต้องจัดให้เพื่อพัฒนาคนไทยทุกช่วงวัยให้มีความเจริญงอกงามในทุกด้าน เพื่อเป็นต้นทุนสำคัญทางปัญญาในการพัฒนาทักษะคุณลักษณะและสมรรถนะในการประกอบอาชีพ รวมถึงการดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุขซึ่งจะนำไปสู่เสถียรภาพ และความมั่นคงของสังคมและประเทศชาติที่ต้องการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าทัดเทียมนานาประเทศในเวทีโลกท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกในศตวรรษ ที่ 21 การเปลี่ยนแปลงของบริษัทเศรษฐกิจและสังคมโลก อันเนื่องจากการปฏิวัติดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงสู่อุตสาหกรรม 4.0 การดำเนินงานเพื่อบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติ 2573 ที่ประเทศไทยได้ให้สัตยาบัน รวมทั้งผลกระทบของการเป็นประชาคมอาเซียน และความต้องการกำลังคนที่มีทักษะในศตวรรษที่ 21 ประกอบกับแรงกดดันภายในประเทศจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่ส่งผลให้ประเทศเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์ในอนาคต การติดกับดักประเทศที่มีรายได้ปานกลางที่ตนคติความเชื่อ ค่านิยม วัฒนธรรม และพฤติกรรมของประชากรที่ปรับเปลี่ยนไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ การเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศที่ส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติถูกทำลายและเสื่อมโทรมอย่างรวดเร็ว รวมทั้งระบบการศึกษาที่ยังมีหลากหลายประการ นับตั้งแต่ปัญหาคุณภาพของคนไทยทุกช่วงวัย ปัญหาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาในทุกระดับ¹ การศึกษามีความสำคัญยิ่งในการลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เพราะการศึกษามีหน้าที่ในการสร้างความรู้ และสร้างคนให้ประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิตและประกอบอาชีพการศึกษาช่วยเปลี่ยนสถานะและช่วงชั้นทางสังคมให้กับคนและมีผลต่อการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้า ด้วยเหตุดังกล่าวทิศทางของการจัดการศึกษาที่ผ่านมา จึงมุ่งเน้นไปที่การสร้างโอกาสให้ทุกคนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกันโดยเป็นการศึกษาที่มีคุณภาพ และระบบการจัดการศึกษาต้องมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในส่วนของ การจัดสรรทรัพยากร การสนับสนุน การจัดการเรียนการสอน การดูแลสถานศึกษาและระบบบริหารจัดการโดยรวมอย่างไรก็ตามความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา มีลักษณะของปัญหาทั้งในแง่มุมของการขาดการศึกษาจึงทำให้มีความเหลื่อมล้ำในสังคม และการที่สังคมเหลื่อมล้ำจึงทำให้โอกาสการเข้าถึงการศึกษาไม่เท่าเทียมกัน โดยในประเทศไทยปัจจุบันพบว่า ความเหลื่อมล้ำอันเกิดจากความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนาวัฒนธรรม ประเพณี หรือองค์ประกอบอื่น ๆ ทางสังคม มีไม่มากนักต่างจากในหลาย ๆ ประเทศ แต่ส่วนใหญ่จะ

¹สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560 - 2579, (กรุงเทพฯ: บริษัท พริกหวานกราฟฟิค จำกัด, 2560), ก-ง.

เกิดขึ้นจากความเจริญทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ภายในระบบการแข่งขันที่เสรี และไร้พรมแดนที่สร้างความเหลื่อมล้ำให้เกิดขึ้นในสังคมคนร่ำรวยมีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรได้มากกว่าคนยากจน โดยพบว่าความเหลื่อมล้ำของรายได้ประชากร ในกลุ่มคนรวยและคนยากจนมีช่องว่างมากขึ้น ซึ่งความเหลื่อมล้ำในโอกาสทางการศึกษาจะส่งผลกระทบต่อ การเข้าถึงจิตใจทำให้การบริการทางการศึกษาเป็นไปอย่างไม่เท่าเทียม นอกจากนี้ปัญหาของระบบข้อมูลสารสนเทศการศึกษาของประชากรรายบุคคลที่ยังไม่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน ทำให้รัฐไม่สามารถจัดสรรโอกาสและให้บริการทางการศึกษาแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ประกอบกับความแตกต่างด้านสถานะของครัวเรือน เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบในการเข้าถึงบริการการศึกษาที่มีคุณภาพและมาตรฐาน ส่งผลให้เกิดความเหลื่อมล้ำและขาดความเสมอภาคทางการศึกษามากขึ้นดังสะท้อนออกมาให้เห็นจากผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในแต่ละช่วงชั้นที่แตกต่างกัน ระหว่างสถานศึกษาที่มีขนาดต่างกัน หรือที่ตั้งของสถานศึกษาต่างกัน ในเมืองและพื้นที่ห่างไกล รวมทั้งสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมของผู้เรียน ส่งผลไปสู่ปัญหาอื่น ๆ เช่น เด็กมีพัฒนาการไม่สมวัย อัตราการออกกลางต้นสูง ปัญหายาเสพติดหรือการใช้ความรุนแรง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่า ปัญหาทางเศรษฐกิจมีผลกระทบต่อความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาของประเทศ² โดยรัฐต้องส่งเสริมการดำเนินงานและการจัดตั้งแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิตทุกรูปแบบ และให้สถานศึกษาร่วมกับบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนโดยจัดกระบวนการเรียนรู้ภายในชุมชน³ เพื่อให้คนไทยได้รับการบริการที่สะดวกสบายเข้าถึงได้ง่าย แต่โดยทั่วไปองค์กรภาครัฐมักถูกมองว่าทำงานล่าช้า เนื่องจากระบบ ระเบียบ วิธีการปฏิบัติ หรือวิธีการทางเอกสารมีมากจนทำให้ต้องมีกระบวนการทางเอกสารและขั้นตอนค่อนข้างมาก จนบางครั้งไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนดนัดหมาย หรือไม่ทันกำหนดเวลาของงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของการบริการ อีกทั้งในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ที่เป็นลูกค้าซึ่งรับบริการจากองค์กรภาครัฐมักคาดหวังคุณภาพและความรวดเร็วของบริการในระดับเดียวกันกับคุณภาพและความรวดเร็วจากองค์กรธุรกิจเอกชนด้วยหากองค์กรภาครัฐไม่สามารถปรับตัวให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็วเหมือนภาคเอกชนจะทำให้ขีดความสามารถในการแข่งขันด้อยกว่าในด้านความน่าเชื่อถือเมื่อเทียบกับองค์กรประเภทเดียวกันในภาคเอกชน⁴

² กระทรวงศึกษาธิการ, 13 ทศวรรษ : 130 ปี กระทรวงศึกษาธิการ, (กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), 2565), 111-112.

³ กระทรวงศึกษาธิการ, พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 (กรุงเทพฯ : ครูสภา, 2542), 3-8.

⁴ สัมมา คีตสิน, ผู้บริหารองค์กรภาครัฐ เข้าถึงเมื่อ 22 มิถุนายน 2566 เข้าถึงได้จาก http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b9_53.pdf

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยต้องเผชิญกับความท้าทายของโลกศตวรรษที่ 21 ทั้งส่วนที่เป็นแรงกดดันภายนอกจากกระแสโลกาภิวัตน์ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และแรงกดดันภายในจากสภาวะการณ์ และการเปลี่ยนแปลงด้านโครงสร้างประชากร สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ล้วนส่งผลกระทบต่อระบบการศึกษา อันเป็นกลไกหลักในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ซึ่งเป็นรากฐานของการพัฒนาประเทศ ในด้านคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ของคนไทยยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ คนไทยได้รับโอกาสทางการศึกษาสูงขึ้น โดยมีจำนวนปีการศึกษาเฉลี่ยของประชากรวัยแรงงานเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แต่เมื่อพิจารณาคะแนนผลการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินิยมขั้นพื้นฐาน (O-NET) พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำในทุกกลุ่มสาระและผลคะแนนจากการทดสอบโครงการประเมินผลนักเรียนร่วมกับนานาชาติ (PISA) อยู่ในระดับต่ำกว่าอีกหลายประเทศที่มีระดับการพัฒนาใกล้เคียงกัน ระบบการศึกษาจึงต้องปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับความท้าทายดังกล่าวที่ส่งอาจมีผลต่อความไว้วางใจและความน่าเชื่อถือของการบริการ อีกทั้งคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษา กฎระเบียบ และการบริหารจัดการที่ไม่เหมาะสมรวมทั้งการดำเนินการจัดการศึกษาที่ไม่สนองตอบเป้าหมายการพัฒนาของประเทศ ดังจะเห็นได้จากจำนวนสถานศึกษาขนาดเล็กที่เพิ่มมากขึ้นตามโครงสร้างประชากรวัยเรียนที่ลดลง อัตราส่วนนักเรียนต่อครูจำนวน นักเรียนต่อห้องเรียนที่ต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐาน การให้บริการการศึกษาที่มีปริมาณเกินกว่าความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นปัญหาต่อเนื่องในอนาคต⁵ ที่เกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นการศึกษาในประเทศไทยจึงมีความสำคัญอย่างมากเพราะเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเป็นกลไกในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย การศึกษาในประเทศไทยมีประวัติการพัฒนามายาวนานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงวิวัฒนาการการเรียนการสอนในประเทศไทย และได้รับการปฏิรูปอยู่หลายครั้ง เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงการศึกษาให้มากที่สุด ซึ่งแผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 - 2579 ได้ตระหนักถึงปัญหาสำคัญของความเหลื่อมล้ำทางสังคม ซึ่งกระทบโดยตรงต่อโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมทางการศึกษา จึงได้กำหนดหลักการไว้ว่า การเพิ่มโอกาสและความเสมอภาคในการเข้าถึงการศึกษาของผู้เรียนทุกกลุ่มเป้าหมาย เป็นเรื่องที่สำคัญ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำจะต้องทำให้สถานศึกษาทุกแห่ง ทั้งในเมืองชนบท และพื้นที่ห่างไกล มีคุณภาพและมาตรฐานที่เท่าเทียมกัน⁶ ที่ส่งผลต่อการเข้าถึงจิตใจเพื่อตอบสนองความต้องการอย่างเท่าเทียม ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการต้องพิจารณาจากปัจจัยคุณภาพต่างๆ ตลอดเวลาที่ใช้บริการจนกระทั่งเสร็จ

⁵ สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, **แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560 - 2579**, (กรุงเทพฯ: บริษัท พรินทิงกราฟฟิค จำกัด, 2560), 67-71.

⁶ กระทรวงศึกษาธิการ, **13 ทศวรรษ : 130 ปี กระทรวงศึกษาธิการ**, (กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), 2565), 112.

กระบวนการรับบริการคุณภาพของการบริการจึงประกอบไปด้วยความเชื่อถือในมาตรฐานการให้บริการ ความเชื่อถือได้ในการให้บริการเป็นความสามารถในการส่งมอบบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนเกิดความเชื่อถือ และไว้วางใจเมื่อได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ และถูกต้องซึ่งจะก่อให้เกิดความจงรักภักดีในที่สุด สิ่งสัมผัสได้ซึ่งสิ่งสัมผัสได้ของการบริการ ได้แก่ อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เช่น ตัวอาคารมีลักษณะโดดเด่นเป็นเอกลักษณ์ ห้องน้ำสะอาด การแต่งกายของพนักงาน รวมถึงการให้บริการของพนักงานด้วย การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในทันทีเมื่อลูกค้าต้องการด้วยความรวดเร็ว และกระบวนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรที่ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถและมนุษยสัมพันธ์ ตลอดจนมีจริยธรรมในการให้บริการเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับการตามมาตรฐานและปลอดภัย และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ⁷ ซึ่งการปฏิบัติงานให้สำเร็จต้องมีการบริหารจัดการที่ดี คำนึงถึงคุณภาพของงาน และมีคุณภาพการให้บริการที่ดี โดยคำนึงถึงทั้งบริการที่เป็นลักษณะทางกายภาพที่มองเห็นได้ จับต้องได้ เช่น สภาพอาคารสถานที่ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ และสิ่งที่ไม่เห็นจับต้องไม่ได้แต่รับรู้ได้ด้วยความรู้สึก ซึ่งมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน เช่น ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และความใส่ใจของผู้ให้บริการ⁸

ปัญหาของการวิจัย

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการและส่งเสริมการศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายและจุดเน้นของกระทรวงศึกษาธิการและของรัฐบาลในการปฏิรูปประเทศด้านการศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความปลอดภัยในสถานศึกษา 2) ด้านส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา 3) ด้านยกระดับคุณภาพการศึกษา และ 4) ด้านการบริหารจัดการสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาศักยภาพของเด็กไทยสู่สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับโลกยุคดิจิทัลในศตวรรษที่ 21 นอกจากนี้การยกระดับคุณภาพการศึกษาให้โรงเรียนขนาดเล็กสร้างโอกาสให้นักเรียนเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีทักษะหลากหลายด้านรวมถึงทักษะชีวิต สามารถประกอบอาชีพได้เมื่อจบหลักสูตร โดยการสร้างความพร้อมให้โรงเรียนหลักเป็นโรงเรียนที่มีปัจจัยพร้อมทุกด้าน ด้วยการขับเคลื่อนพัฒนาตามนโยบาย จุดเน้น 8 เรื่อง ได้แก่ความปลอดภัย ระบบประกันคุณภาพ หลักสูตร

⁷ ณะฤเนตร จุฬากาญจน์, “การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์”, วารสารพยาบาลสาธารณสุข 29, 1 (มกราคม – เมษายน 2558): 133-134.

⁸ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, “A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research,” *Journal of Marketing* 49 (1985): 41-50.

ฐานสมรรถนะ การพัฒนาครู การเรียนการสอน การวัดประเมินผล การนิเทศ และ Big Data ทำให้ผู้ปกครองเกิดความมั่นใจ แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายผู้ปกครอง มีการเพิ่มจำนวนครูให้ครบชั้น ครบวิชาเอกมีจำนวนนักเรียนที่เหมาะสม มีงบประมาณเพียงพอในการบริหารจัดการอย่างมีคุณภาพ สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากรและชุมชน มีอาคารสถานที่ปลอดภัย มีครุภัณฑ์ อุปกรณ์ อินเทอร์เน็ตที่เอื้อต่อการเรียนรู้และทันสมัย เน้นการเพิ่มโอกาสทางการศึกษา ลดความเหลื่อมล้ำ ทำให้โรงเรียนสามารถดำรงอยู่ได้ด้วยงบประมาณและอัตรากำลังครูที่เหมาะสม⁹

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากผลการดำเนินการที่ผ่านมา พบว่า มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของหน่วยงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา แต่ไม่กำหนดกรอบอัตรากำลัง ส่งผลให้ภาระงานเพิ่มขึ้นแต่ขาดแคลนอัตรากำลังบุคลากรทาง มีนโยบายกำหนดโดยส่วนกลาง บางครั้งไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาความต้องการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา การกำหนดกลยุทธ์ยังไม่ครอบคลุมภาระงานทั้งหมด ยังไม่ได้วิเคราะห์โดยยึดโรงเรียนเป็นฐานทั้งหมดการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติยังไม่เป็นรูปธรรมเท่าที่ควร การกำหนดตัวชี้วัดของเขตพื้นที่การศึกษา บางส่วนยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกับความต้องการของโรงเรียนในสังกัด เช่น ปัญหาที่โรงเรียนไม่ได้ถูกนำมากำหนดตัวชี้วัดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นต้น การอบรมครูและบุคลากรทางการศึกษาขาดการติดตามที่เป็นรูปธรรม สถานศึกษาขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณวุฒิด้านการเงินการบัญชีและพัสดุ การจัดซื้อจัดจ้างอุปกรณ์ วัสดุสื่อ ครุภัณฑ์ ไม่ตรงตามความต้องการของสถานศึกษา ส่งผลให้เกิดการใช้ทรัพยากรทางการศึกษาไม่คุ้มค่า ไม่มีประสิทธิภาพ โรงเรียนขนาดเล็กไม่มีรูปแบบและการบริหารงานที่ชัดเจน¹⁰

โรงเรียนบ้านบ่อหลวง เป็นโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 เปิดสอนระดับชั้นอนุบาล 2 ถึงระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จัดสอนตามหลักสูตรสถานศึกษาตามหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน จากการสรุปสภาพปัญหา จุดเด่น จุดที่ควรพัฒนาในการจัดการศึกษาของสถานศึกษา พบว่า จุดเด่นผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์ มีสุขนิสัย สุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี มีสุนทรียภาพทางดนตรี กีฬา ศิลปะ มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ มีวิจารณ์ญาณ และคิดสร้างสรรค์

⁹ กระทรวงศึกษาธิการ, การศึกษาไทยในโลกยุคเปลี่ยนผ่าน กระทรวงศึกษาธิการ 131 ปี, (กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน), 2566), 125-129.

¹⁰ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2, แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน (พ.ศ.2566 - 2570) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2, เข้าถึงเมื่อ 12 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.pbi2.go.th/web/?p=3558>

สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ ครูมีคุณวุฒิความรู้ความสามารถตรงกับงาน ผู้บริหารมีภาวะผู้นำมีความสามารถในการบริหารจัดการที่เป็นระบบครบวงจร และบรรลุเป้าหมายการศึกษา โดยมีหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอนที่เอื้อต่อการเรียนรู้ รวมถึงมีการส่งเสริมความสัมพันธ์กับชุมชนในการพัฒนาการศึกษา ส่วนปัญหาและจุดที่ควรพัฒนา การบริหารจัดการพื้นที่ไม่คุ้มค่า ห้องสมุดมีหนังสือน้อยและเก่า โรงเรียนขาดแคลนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ห้องน้ำไม่เพียงพอต่อการใช้งาน อาคารเรียนบางหลังทรุดโทรมควรได้รับการปรับปรุงเพื่อเพิ่มพื้นที่การใช้งานและสร้างความปลอดภัยให้กับผู้ใช้บริการ¹¹ ซึ่งส่งผลต่อการให้บริการด้านลักษณะทางกายภาพที่ส่งผลต่อความสะดวกสบายของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาและปัญหาที่กล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะประเมินคุณภาพการให้บริการ ด้วยเครื่องมือ SERQUAL (Service Quality Model) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพบริการที่พาราสุรามาน ไชทามและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry) ได้พัฒนาขึ้น เพื่อที่จะช่วยให้โรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ทราบคุณภาพของให้บริการ ทราบถึงปัญหา ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ปัญหาเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัย ผู้วิจัยจึงกำหนดวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2
2. เพื่อทราบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

ข้อคำถามของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงกำหนดข้อคำถามสำหรับการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 อยู่ในระดับใด
2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 เป็นอย่างไร

¹¹โรงเรียนบ้านบ่อหลวง, “แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (ระยะ 2562-2565),” 16 พฤษภาคม 2562.

สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อเป็นการตรวจสอบตามข้อคำถามของการวิจัยและให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานไว้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 อยู่ในระดับปานกลาง
2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 มีหลายแนวทาง

ขอบข่ายเชิงทฤษฎีของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ – สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ซึ่งผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการบริหารเชิงระบบ (Systems approach) ตามแนวคิดของลูเนนเบิร์กและออร์นสไตน์ (Lunenburg and Ornstein) มาเป็นกรอบของการวิจัย ที่กล่าวว่า องค์กรระบบเปิดประกอบด้วยระบบย่อย ๆ ภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมภายนอกโดยระบบจะยอมรับปัจจัยนำเข้า (Inputs) เพื่อเข้าสู่กระบวนการ (Transformation Process) เพื่อเปลี่ยนแปลงตัวป้อนให้กลายเป็นผลผลิต (Outputs) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อม (Environment) ทั้งภายในและภายนอก และให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อการปรับปรุงและพัฒนา¹² ซึ่งในระบบของการบริหารจัดการสถานศึกษานั้น ปัจจัยนำเข้า (inputs) คือ นโยบายการจัดการศึกษางบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ ทรัพยากรบุคคล เช่น ผู้บริหาร ครู นักเรียน ด้านกระบวนการ (transformation process) คือ การบริหารจัดการ การจัดการเรียนการสอน การนิเทศการศึกษา และด้านผลผลิต (outputs) คือ ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักเรียน ประสิทธิภาพโรงเรียน คุณภาพการให้บริการ อยู่ภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อม (Context) ซึ่งมีผลต่อคุณภาพการให้บริการทั้งทางตรงและทางอ้อมได้แก่ สภาพทางเศรษฐกิจ สภาพทางสังคม สภาพทางการเมือง สภาพภูมิศาสตร์ นโยบายการศึกษา โดยมีข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง แก้ไข ให้ดีขึ้นกว่าเดิม เพื่อดำเนินตามขั้นตอนในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้แนวคิดทฤษฎีไว้ เช่น มิลเล็ท (Millet) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะมีเป้าที่สำคัญอยู่ที่การสร้าง ความพึงพอใจให้กับประชาชนและมีหลักการให้บริการสาธารณะ 5 ประการด้วยกัน คือ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) 2) การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) 3) การให้บริการอย่างพอเพียง (ample service) 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

¹²Frederick C. Lunenburg and Allan Ornstein, **Educational administration: Concepts and Practices**, 7th ed. (London: SAGE Publications, Inc, 2022),21-22.

(continuous service) 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)¹³ ส่วนวิเชอร์และโคเน (Wisher and Corney) ที่ระบุว่าองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการนั้นมีแนวทางการศึกษาที่สำคัญซึ่งเรียกว่า SERVQUAL ได้เสนอว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของการให้บริการ (Superiority of the service)¹⁴ ส่วนเลวิสและบูมส์ (Lewis and Booms) ได้ระบุไว้ว่าองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับการบริการที่ส่งมอบ โดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) เป็นการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ¹⁵ และพาราสุรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ได้กล่าวถึง 5 สิ่งจำเป็นสำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) 2) ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) 4) ความไว้วางใจ (Assurance) 5) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy)¹⁶ จากแนวคิดดังกล่าวสามารถเสนอเป็นขอบข่ายทฤษฎีของการวิจัยดังแผนภูมิที่ 1

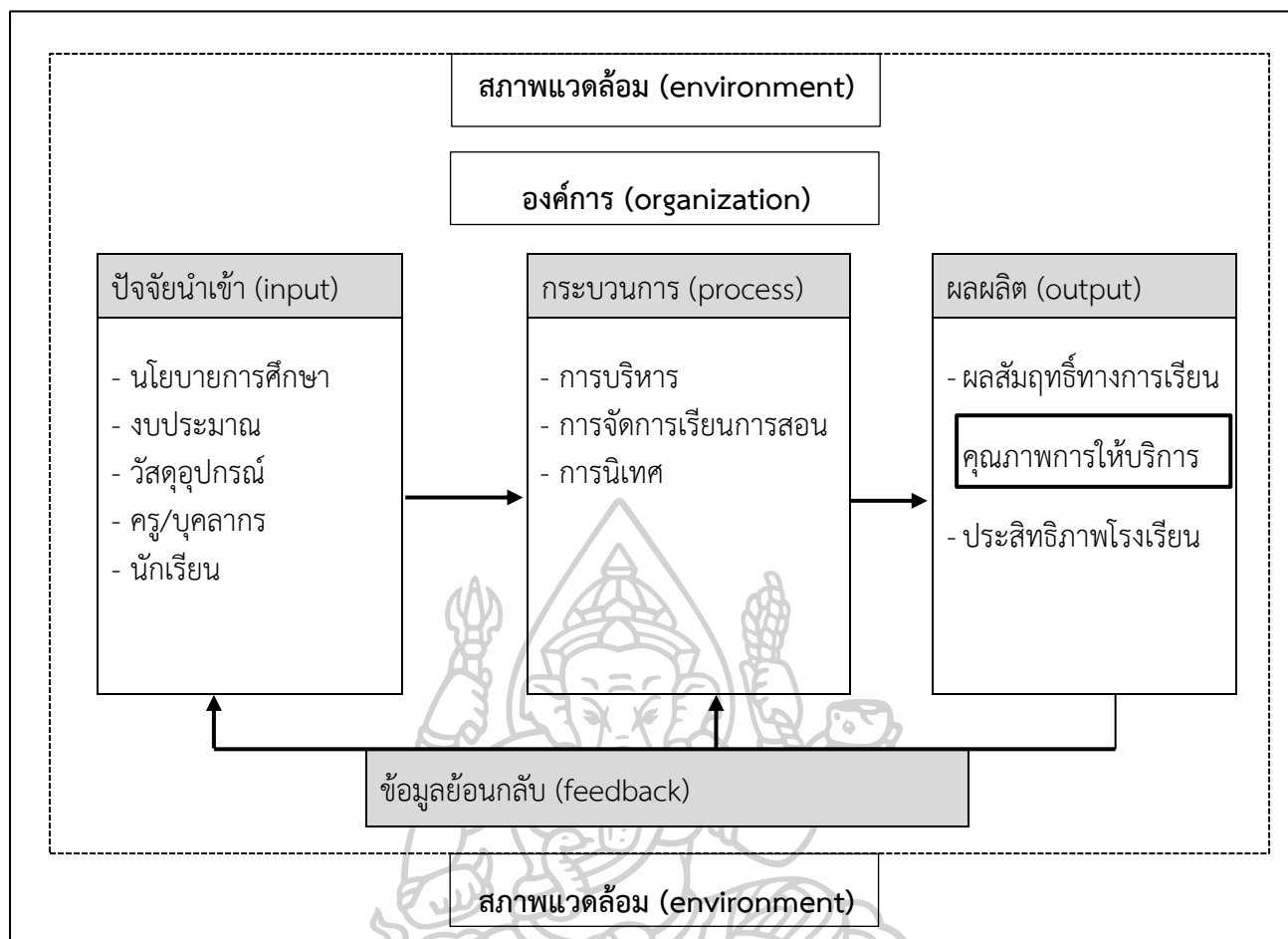


¹³ John D. Millett, *Management in the Public Service* (New York : McGraw-Hill Company, 1995), 397-400.

¹⁴ Joel D. Wisser and William J. Corney, “Comparing practices for capturing bank customer feedback-Internet versus traditional banking”, *Benchmarking: An International Journal* 8, 3 (2011): 240.

¹⁵ Robert C. Lewis and Bernard H. Booms, “The marketing aspects of service quality”, *Emerging Perspective on Services Marketing*, (Chicago: IL, 2009), 99-100.

¹⁶ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, “five Imperatives for improving Service Quality” *Sloan Management Review*, (1990), 29-38.



แผนภูมิที่ 1 ขอบข่ายทางทฤษฎีของการวิจัย

ที่มา : Frederick C. Lunenburg and Allan Ornstein, **Educational administration: Concepts and Practices**, 7th ed. (London: SAGE Publications, Inc, 2022), 25.

: A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, “five Imperatives for improving Service Quality” **Sloan Management Review**, (1990), 29-38.

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ตามแนวคิดของ พาราสุรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการไว้ 5 ด้าน ดังนี้คือ 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) 2) ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) 4) ความไว้วางใจ (Assurance) 5) การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) ดังแผนภูมิที่ 2

คุณภาพการให้บริการ

- 1) ลักษณะทางกายภาพ
- 2) ความน่าเชื่อถือของการบริการ
- 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- 4) ความไว้วางใจ
- 5) การเข้าถึงจิตใจ

แผนภูมิที่ 2 ขอบเขตของการวิจัย

ที่มา : A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, “five Imperatives for improving Service Quality,” *Sloan Management Review*, (1990), 29-38.

นิยามศัพท์

เพื่อให้เข้าใจความหมายเฉพาะของคำที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ให้ตรงกัน จึงได้นิยามความหมายของคำต่างๆ ไว้ดังนี้

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การรับรู้ระดับของการบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือของการบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจ การเข้าถึงจิตใจ

โรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 หมายถึง สถานศึกษาในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 เปิดสอนระดับอนุบาล 2 – ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 6 โรงเรียน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากตำราเอกสาร วรรณกรรมที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับหลักการ แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการศึกษา วิเคราะห์งานวิจัยโดยได้จัดแบ่งเนื้อหาสาระที่จะนำเสนอประกอบด้วย 1) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 2) ข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 และ 3) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos) ได้ให้ความหมายคุณภาพการบริการ หมายถึง การรับรู้ของลูกค้าซึ่งลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการ โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับการรับรู้ของลูกค้าหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้าซึ่งคุณภาพการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึง 2 ด้าน คือ คุณภาพด้านเทคนิค (Technical Quality) หมายถึง การบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริง และคุณภาพด้านหน้าที่ (Function Quality) หมายถึง กิริยามารยาทและวิธีการในการบริการ โดยพิจารณาคุณภาพบริการ 3 ด้าน ดังนี้

1. คุณภาพด้านกายภาพ (Physical Quality) เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ อาคารและ สถานที่
2. คุณภาพของหน่วยงานที่ให้บริการ (Corporate Quality) เช่น บุคลากรและภาพลักษณ์ของหน่วยงาน
3. คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ (Interactive Quality) คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการด้วยกัน¹⁷

เลวิสและบูมส์ (Lewis and Booms) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการ

¹⁷C. Gronroos, "A Service-Orientated Approach to Marketing of Services", *European Journal of Marketing*, 12, 8 (August 1978): 588-601.

ได้ดีเพียงใด ดังนั้นการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ¹⁸

ดักลาส (Douglas) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ทศนคติที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด¹⁹

คอตเลอร์ (Kotler) ได้ให้ความหมายว่า คุณภาพการบริการเป็นแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบกับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับกับคุณภาพการให้บริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่าคุณภาพให้การบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่พอใจ และไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีก²⁰

สมวงศ์ พงศ์สถาพร อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ โดยพื้นฐานแล้วนับเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากธรรมชาติความไม่แน่นอนของการให้บริการที่จับต้องไม่ได้และคาดหมายได้ลำบาก จึงมีความพยายามจากนักวิชาการมาโดยต่อเนื่องในการค้นหาแนวทางการประเมิน หรือวัดคุณภาพการให้บริการซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงมิติของการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างเด่นชัดที่สุด²¹

เจริญชัย เอกมาไพศาล กล่าวว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การรับรู้คุณภาพการบริการ ที่มาจากการเปรียบเทียบระหว่างความหวังกับการบริการที่ได้รับจริงของสินค้าที่ได้รับ²²

อนิรุทธิ์ เจริญสุข อธิบายว่า คุณภาพการบริการเป็นมโนทัศน์และแนวทางในการประเมินคุณภาพของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือสร้างการบริการที่มีระดับสูงกว่าที่

¹⁸Robert C. Lewis and Bernard H. Booms, **The Marketing Aspects of Service Perspectives on Services Marketing** (Chicago: American Marketing Association, 1983).

¹⁹S. Douglas, "Collaborative and iterative translation: an alternative approach to back translation," **Journal of International Marketing** 15, (2007): 30-43.

²⁰P. Kotler and K.L. Keller, **Marketing management**, 14th ed (New Jersey: Pearson Education, 2012).

²¹สมวงศ์ พงศ์สถาพร, **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพฯ: พี ซี พรินท์ เทค, 2562), 50.

²²เจริญชัย เอกมาไพศาล, **การจัดการบริการของธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ**, (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2564), 148.

ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการให้บริการที่ได้รับเป็นอย่างมาก²³

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การรับรู้ระดับของการบริการโดยทำการเปรียบเทียบระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งสามารถสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติและสามารถนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

หลักการของการบริหารงานคุณภาพ

หลักการของการบริหารงานคุณภาพ (Quality Management Principle-QMP) ที่ทำให้การบริหารระบบคุณภาพประสบผลสำเร็จ ประกอบด้วยหลักการ 7 ประการ ดังนี้

หลักการที่ 1: ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (Customer Focus) องค์กรต้องพึงพิงลูกค้าเพื่อความอยู่รอด ดังนั้นจึงควรทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าทั้งในส่วนปัจจุบันและอนาคต และทำให้บรรลุความต้องการเหล่านั้น รวมถึงการพยายามที่จะทำให้ได้เกินความคาดหวังของลูกค้า

หลักการที่ 2: ความเป็นผู้นำ (Leadership) ผู้นำเป็นผู้กำหนดความเป็นเอกภาพของวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กร ผู้นำต้องเป็นผู้สร้างและธำรงไว้ซึ่งปัจจัยเกื้อหนุนภายในที่สนับสนุนให้ทุกคนสามารถมีส่วนร่วมและส่งเสริมการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วย

หลักการที่ 3: การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Engagement of people) พนักงานทุกระดับถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรและการให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่และเต็มความสามารถของพนักงานทุกคน ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร

หลักการที่ 4: การบริหารเชิงกระบวนการ (Process approach) ผลลัพธ์ที่ต้องการสามารถบรรลุได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อทรัพยากรและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องได้รับการบริหารจัดการอย่างเป็นกระบวนการ

หลักการที่ 5: การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Improvement) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องควรได้รับการกำหนดให้เป็นวัตถุประสงค์ถาวรขององค์กร

หลักการที่ 6: การตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐาน (Evidence-based decision making) การตัดสินใจที่ทรงประสิทธิภาพ ควรดำเนินการบนพื้นฐานของหลักฐาน

หลักการที่ 7: การบริหารจัดการความสัมพันธ์เพื่อประโยชน์ร่วมกัน (Relationship management) องค์กรและผู้ส่งมอบต่างต้องพึ่งพาอาศัยกัน และการมีความสัมพันธ์ในเชิงผู้เกื้อกูลผลประโยชน์ จะช่วยส่งเสริมความสามารถในการสร้างคุณค่าของทั้งสองฝ่าย²⁴

²³ อนิรุทธิ์ เจริญสุข, ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2565), 93.

คุณลักษณะของการให้บริการที่ดี

การบริการที่ดีมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถพิจารณาได้ การบริการที่ผู้ให้บริการพึงตอบสนองผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ให้ความช่วยเหลือด้วยความมีเมตตาจิตตาให้ได้รับความสุข ปราศรณาให้พ้นจากความทุกข์ การแสดงอาการยิ้มแย้มและใส่ใจเห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการด้วยกิริยาอาการสุภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน มีมารยาทดี กระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการ และให้บริการด้วยความเอาใจใส่มากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้ หวังมุ่งตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องรอให้ผู้รับบริการร้องขอความช่วยเหลือ ให้ความรักความเข้าใจ ให้ความนับถือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ ดูแลรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ ซึ่งอนิรุทธิ์ เจริญสุข กล่าวไว้ว่า การบริการที่ดี มีลักษณะดังนี้

1. สะดวก รวดเร็ว ผลงานที่ได้ออกมามีประสิทธิภาพ
2. ใช้กฎระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบฟอร์มที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ
3. มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี
4. ปฏิบัติงานตรงตามเวลา
5. สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม การให้บริการควรรวมอยู่ในจุดเดียวกัน
6. ให้บริการด้วยความเสมอภาค
7. ไม่เรียกร้องสิ่งใด ๆ จากผู้ใช้บริการ
8. ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด
9. สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ไม่ว่าจะมีปัญหาที่ใด
10. เมื่อมีปัญหาสามารถค้นหากฎหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องได้ทันที

การให้บริการที่ดี คือการรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูลและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความพอใจรักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องให้ความร่วมมือพัฒนาการบริการให้เกิดความก้าวหน้ามั่นคงโดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อให้เป็นไปอย่างรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอนและเป็นไปด้วยความเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอนลดเวลาให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มี 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการรวมอยู่ในสถานที่เดียวกันทั้งหมด เพื่อให้บริการแล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว ทำให้ผู้ขอรับบริการใช้เวลาน้อยเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัยและมีอุปกรณ์อย่างเพียงพอที่จะทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและประหยัดเวลา ส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กร การพัฒนาระบบบริการ การสร้างคุณภาพบริการ และองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ²⁵

คอตเลอร์ (Kotler) กล่าวว่าลักษณะของคุณภาพการบริการที่สำคัญ ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. การไม่สามารถถูกจับต้องได้ (Intangibility) เนื่องจากเป็นผลของการปฏิบัติซึ่งผู้รับบริการจะจับเอาเฉพาะส่วนที่เจาะจงตรงกับความคาดหวัง เก็บความทรงจำไว้ในรูปแบบประสบการณ์ที่ทำให้ไม่สามารถเก็บบริการที่ไม่ได้ใช้ภายหลังไม่สามารถจดทะเบียนลิขสิทธิ์ไว้ได้ และยากที่จะแสดงผลลัพธ์ออกมาในรูปแบบของผลงาน ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการเตรียมสิ่งต่างๆ เพื่อให้การประเมินคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้บริการพึงพอใจ และตัดสินใจในรับบริการ เช่น

1.1 สถานที่ (Place) สามารถสร้างความน่าเชื่อถือ และมีการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการได้ มีความสะอาดสวยงาม ที่นั่งเพียงพอ บรรยากาศดี ที่จอดรถสะดวกและเพียงพอ

1.2 บุคคล (People) ผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพเรียบร้อย มีบุคลิกภาพที่ดี ใช้คำพูดได้เหมาะสม มีความใส่ใจเต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

1.3 การติดต่อสื่อสาร (Communication) ผู้ให้บริการต้องจัดระบบติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ สามารถติดต่อได้ง่ายโดยเฉพาะในกรณีเร่งด่วน

1.4 สัญลักษณ์ (Symbol) ควรสื่อตรงตามความหมาย มีความเกี่ยวข้องกับบริการที่เสนอ เช่น มีป้ายชี้บอกสถานที่ต่าง ๆ ชัดเจน

1.5 ราคา (Price) มีการกำหนดราคาการให้บริการที่เหมาะสมกับระดับการให้บริการ

2. การไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการได้ (Inseparability) เนื่องจากการบริการจำเป็นต้องเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการและผู้ให้บริการทันที

2.1 การบริโภคจะต้องบริโภคผลผลิตของการบริการทันที

2.2 อาจมีผู้บริโภคอื่นร่วมบริโภคผลผลิตของการบริการนั้นในเวลาเดียวกันด้วย เช่น การดูภาพยนตร์ การโดยสารรถประจำทาง

2.3 สามารถนำการบริการจากแหล่งเดียวกันมาผลิตพร้อมกัน เหมือนเช่นในอุตสาหกรรมการผลิตทำให้การขยายบริการอยู่ในวงจำกัดในระยะเวลา

²⁵อนิรุทธิ์ เจริญสุข, ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว, (กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2565), 115 – 116.

2.4 ทั้งผู้ให้และผู้รับบริการต่างมีผลต่อการเกิดการให้บริการ โดยผู้รับบริการต้องปรากฏให้ผู้ให้บริการเห็นจึงจะเกิดการบริการ

3. ความไม่คงเส้นคงวา (Heterogeneity) การให้บริการหากมีความแตกต่างกันในด้านผลการปฏิบัติแต่ละครั้งที่บริการ จะทำให้ยากแก่การกำหนดเป็นมาตรฐานหรือควบคุมคุณภาพการบริการได้²⁶

การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การบริการที่ดีก็สามารถบอกได้ด้วยคุณภาพเช่นเดียวกับสินค้า แต่ที่แตกต่างจากสินค้าก็ตรงที่คุณภาพการบริการมีลักษณะเป็นนามธรรม อธิบายได้ยาก แตกต่างกันไปตามผู้ให้บริการ และต้องใช้บริการแล้วจึงจะสามารถบอกได้ว่าบริการนั้น ๆ มีคุณภาพหรือไม่²⁷ การประเมินเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้น เมื่อต้องมีการตัดสินใจหรือต้องพิจารณาลงไปว่า สิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นมีคุณค่าหรือไม่ ซึ่งการประเมินประกอบด้วยการเปรียบเทียบ ระหว่าง “สิ่งที่เป็นอยู่” กับ “สิ่งที่ควรจะเป็น” และถือว่าการประเมินเปรียบเสมือนแบบฝึกหัดของการวินิจฉัย ตัดสิน การประเมินต้องมีหลักและกระบวนการที่ช่วยให้การตัดสินใจมีความเหมาะสม ถูกต้องและสอดคล้องกับความเป็นจริง โดยการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบจากกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์ในเชิงปริมาณพร้อมกับเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และหาข้อสรุปที่ดีที่สุดเพื่อการบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินงานการประเมินคุณภาพของบริการจะพิจารณาจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ และทำในลักษณะที่สามารถตรวจสอบประเมินค่า หรือให้หน่วยคะแนน หรือระดับความรู้สึกความพึงพอใจ หรือลักษณะอื่นที่เป็นที่ยอมรับ โดยประเมินตลอดระยะเวลาที่ลูกค้าได้ใช้บริการ ตั้งแต่เริ่มต้นจนจบกระบวนการใช้บริการการประเมินคุณภาพบริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่ต้องพิจารณา หากจุดมุ่งหมายในการประเมินไม่ถูกต้อง แนวทางการประเมินย่อมมีความผิดพลาดและไม่สามารถวัดคุณภาพออกมาได้จริง และสิ่งที่คุณประเมินต้องมองหาจากกระบวนการให้บริการก็คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการ รายละเอียดที่ต้องพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการพิจารณาจากปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ทรัพยากร ทั้งทรัพยากรที่เป็นทุน และทรัพยากรมนุษย์ เวลา องค์กรความรู้ต่าง ๆ ที่ผ่านกระบวนการการให้บริการออกมาเป็นปัจจัยนำออกก็คือสินค้าบริการได้อย่างไร มีคุณภาพเพียงใด เกิดความเสียหายหรือบกพร่องที่จุดใด

²⁶P. Kotler, **Marketing management: analysis, planning implementation and control**, 9th ed (New Jersey: Simon and Schuster: 1997), 467-168.

²⁷นุชนารถ รัตนสูงค์ชัย และคณะ, **จิตวิทยาการบริการ**, (กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2562), 362.

2. ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการพิจารณาตัวปัจจัยนำออกว่าการบริการนั้นสนับสนุนเป้าหมายขององค์กรเพียงไร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากเพียงใด²⁸

ส่วนตรีเพชร อ่าเมือง กล่าวว่า ความเป็นเลิศในงานบริการการพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์ เทคนิคต่าง ๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก มีดังต่อไปนี้

1. ต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service mind) ผู้ให้บริการจะต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งร่างกายแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ Service mind มีความหมายดังนี้

S = Smile ให้บริการด้วยมีรอยยิ้ม

E = Enthusiasm ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า

R = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีต่อผู้รับบริการ

V = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า

I = Impression ให้บริการด้วยความประทับใจ

C = Courtesy ให้บริการผู้รับบริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน

E = Endurance ให้บริการด้วยความอดทน รู้จักเก็บอารมณ์

M = Make believe ให้บริการด้วยความเชื่อมั่น

I = Insist ยอมรับความแตกต่าง

N = Necessitate ให้ความสำคัญต่อการบริการ

D = Devote การอุทิศตนในการบริการ

2. ต้องมีความรู้ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบเป็นอย่างดี สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่างๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

3. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ให้บริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้บริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

²⁸ อเนก สุวรรณบัณฑิต, จิตวิทยาการบริการ, พิมพ์ครั้งที่ 3 (กรุงเทพฯ: อุดุลพัฒนกิจ, 2554), 278-280.

4. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความหวังใฝ่จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

5. ต้องมีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

6. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ จึงควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานบริการได้ดี

7. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

8. ต้องมีสติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะไม่เลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

9. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการให้ทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

10. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาดและการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด²⁹

การประเมินคุณภาพการบริการ โดยอาศัยมุมมองของลูกค้า ช่วยให้องค์กรผู้ให้บริการทราบว่า ความคาดหวังของผู้บริโภคมีความแตกต่างจากการรับรู้ของตนเองอย่างไร ผู้บริหารองค์กรอาจไม่รู้

²⁹ ตรีเพชร อ่ำเมือง, คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ “Service Mind”, เข้าถึงเมื่อ 9 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <http://www.op.mahidol.ac.th/orga/file/pdf/20manual.pdf>, 2556.

ว่าการให้บริการหนึ่งๆ ควรมีลักษณะเช่นไร จึงจะสอดคล้องกับความต้องการ ของผู้บริโภค และไม่รู้ว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ควรเป็นอย่างไรจึงจะทำให้การบริการมีคุณภาพสูงขึ้น ดังนั้นผลจากการประเมินคุณภาพการบริการ จะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรในด้านการบริการ การวางแผนกลยุทธ์ด้านการบริการ ตลอดจนการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการ³⁰

การประเมินคุณภาพการให้บริการแบบ SERVQUAL

SERVQUAL (Service Quality Model) เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการ ซึ่งพาราสุรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry) ได้พัฒนาและปรับปรุงขึ้นโดยอาศัยหลักการหาช่องว่างระหว่างคุณภาพการบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังกับคุณภาพการบริการที่ได้รับจริง โดยกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพบริการไว้ 10 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วย อาคารสถานที่ เครื่องมือหรืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก การแต่งกายของผู้ให้บริการ เอกสารสิ่งพิมพ์ หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร
2. ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการได้ตามคำสัญญาที่ให้ไว้อย่างมีคุณภาพและถูกต้อง
3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ การแสดงออกของผู้ให้บริการที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจและพร้อมให้บริการในทันที
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) คือการมีความรู้ ทักษะและความสามารถของผู้ให้บริการในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบ
5. ความมีอัธยาศัย (Courtesy) คือการแสดงออกถึงความมีมิตรไมตรี มีความสุภาพ ให้เกียรติ มีความจริงใจและมีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์
- 6.ความน่าเชื่อถือ (Credibility) คือการสร้าง ความเชื่อมั่นความไว้วางใจ ความซื่อสัตย์ในการให้บริการต่อผู้รับบริการ รวมทั้งการเสนอบริการที่ดีที่สุด
7. ความปลอดภัย (Security) คือ การสร้างความเชื่อมั่นในเรื่องการปราศจากอันตรายในการใช้บริการ และไม่มีความเสี่ยงหรือข้อสงสัยต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) คือ การติดต่อเข้ารับบริการได้ด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการไม่เนิ่นนาน หรือยืดเยื้อ
- 9.การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การให้ข้อมูลข่าวสาร ที่ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจ และการรับฟังผู้รับบริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of customer) คือความพยายามค้นหาและเข้าใจ

³⁰A. Parasuraman "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing* 49 (1988): 14-15.

ความต้องการของลูกค้า ให้ความสำคัญและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้³¹

ต่อมานักวิจัยชุดเดิมพาราสุรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ได้พัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือ SERVQUAL โดยมีการสำรวจการใช้เครื่องมือดังกล่าวในองค์กรธุรกิจที่มีการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ธุรกิจด้านการซ่อมแซมและบำรุงรักษา ด้านการเงิน การรักษาความปลอดภัย และการให้บริการบัตรเครดิต ซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือ SERVQUAL ขึ้นใหม่นี้ ได้กำหนดปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ เหลือเพียง 5 ด้าน ดังนี้

1. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้ใช้ได้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และเครื่องใช้ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการสะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุอุปกรณ์อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

2. ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ (Reliability) คือ ความสามารถในการทำตามสัญญาที่ให้ไว้ใน การให้บริการ การสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถาม 5 ข้อ ได้แก่ เมื่อลูกค้ามีปัญหาผู้ให้บริการแสดงออกถึงความสนใจและจริงจังที่จะแก้ปัญหา สามารถรับรู้ปัญหาของลูกค้าได้ถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่แจ้งไว้

3. การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความปรารถนาในการให้ความช่วยเหลือลูกค้า และจัดหาบริการได้ตามสัญญา ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ ให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการให้ลูกค้าได้เข้าใจง่าย ๆ ตอบสนองการร้องขอของลูกค้าได้ตรงตามความต้องการ

4. ความไว้วางใจ (Assurance) คือ การมีความรู้ความสามารถ ความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ซึ่งประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ ผู้ให้บริการมีความรู้ตอบคำถามของลูกค้าได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายข้อสงสัยต่างๆ ได้ ผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในบริการ ผู้ให้บริการมีความสุภาพ

5. การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจต่อผู้รับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะหาสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมาตอบสนองความตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถาม 5 ข้อ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจใน

³¹A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and its implications for future research", *Journal of marketing* (1985), 41-50.

การให้บริการ ผู้ให้บริการมีความเป็นกันเอง ผู้ให้บริการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการ และผู้ให้บริการเข้าใจถึงความจำเป็นในการมาขอรับบริการ³²

ส่วนเลิฟล็อก และเวียร์ท (Lovelock and Wirtz) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการซึ่งใช้ องค์ประกอบที่สำคัญ 5 ด้าน ในการวัดความคาดหวัง และการรับรู้ของลูกค้า เพื่อเป็นหลักในการ ประเมินคุณภาพการบริการ มีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความไว้วางใจการ บริการซึ่งเกิดจากความสามารถในการปฏิบัติหรือให้บริการตามที่สัญญาไว้อย่างถูกต้อง สามารถ ประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการดังนี้ มีการให้บริการตามสัญญาไว้หรือไม่ ไม่ควรมีความผิดพลาดเกิดขึ้น จากกาให้บริการ

2. ความแน่นอน (Assurance) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกมีความมั่นใจ ซึ่งเกิดจาก ความรู้ความสามารถ และมารยาทของบุคลากร รวมถึงความสามารถในการสร้างความเชื่อถือและ ไว้วางใจ ดังนี้ รับมือกับปัญหาของผู้รับบริการได้ เก็บความลับของผู้รับบริการเป็นอย่างดี มีความ สุภาพอ่อนน้อมและอ่อนโยนกับผู้รับบริการตลอดเวลา มีความรู้ที่สามารถตอบข้อซักถามของ ผู้รับบริการ

3. วัตถุ / สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมองเห็นถึง ความพร้อมและองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากสาธารณูปโภค อุปกรณ์ เครื่องมือ และการแต่งกาย ของบุคลากรในองค์กร สามารถประยุกต์ใช้กับธุรกิจบริการแต่ละแห่งได้ ดังนี้ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและ มีคุณภาพ มีอาคารสถานที่เหมาะสมและดูดี บุคลากรรวมทั้งเจ้าหน้าที่ต่าง ๆ แต่งกายได้อย่าง เหมาะสม

4. ความเข้าใจ (Empathy) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงการบริการ เอาใจใส่ ซึ่งเกิดจากการที่ผู้ให้บริการให้ความใส่ใจและให้ความสนใจแก่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ดังนี้ - ผู้รับบริการควรได้รับความสนใจเป็นรายบุคคล ควรมีบุคลากรที่เพียงพอให้คำปรึกษา มีปฏิสัมพันธ์กับ ผู้รับบริการในลักษณะที่เป็นห่วงเป็นใย

5. ความรับผิดชอบ (Responsiveness) หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงการได้รับการ ตอบสนอง ซึ่งเกิดจากความตั้งใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ และให้บริการที่รวดเร็ว ดังนี้ ควรบริการ ผู้รับบริการอย่างทันท่วงที่³³

³²A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing* (1988): 12-40.

คุณภาพการให้บริการของภาครัฐ

การให้บริการภาครัฐ เป็นการให้บริการสาธารณะตามประเภทพันธกิจ ซึ่ง เบิร์นสไตน์ และ ฮารา (Bernstien and Hara) ได้จัดแบ่งหน้าที่ของระบบบริหารราชการออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ หน้าที่ประเภทการให้บริการ หน้าที่ประเภทการควบคุมและจัดระเบียบ หน้าที่ในการสนับสนุน และ หน้าที่ประเภทส่งเสริมและให้ความร่วมมือ³⁴ คุณภาพการให้บริการ เป็นความสามารถในการตอบสนองความต้องการของงานให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างให้เหนือกว่า คู่แข่งขัน การเสนอคุณภาพการให้บริการ ต้องตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ ส่วนราชการไทยจะต้องให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ และต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยได้นำ เครื่องมือทางการจัดการมาใช้ต่อเนื่อง หัวใจสำคัญหนึ่งของคุณภาพการให้บริการในระบบราชการไทย คือ ผู้ปฏิบัติราชการทั้งหลาย ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ และลูกจ้างของรัฐ ต้องปฏิบัติงานด้วยจิตวิญญาณ ด้วยความมีจิตสำนึกรับผิดชอบ ด้วยความมีประสิทธิภาพ ด้วยความมีวิสัยทัศน์ ด้วยการรู้จักประเมินผล รู้จักการแข่งขัน รู้จักปรับปรุงรู้จักการพัฒนา ผู้ให้บริการภาครัฐ ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ แสดงออกถึงความเป็นมิตร มีการใช้ศิลปะทางคำพูดที่ไพเราะน่าประทับใจและมีกริยามารยาทที่แสดงออกถึงการยินดีให้บริการอาทิเช่น การยิ้มต้อนรับผู้รับบริการ การช่วยแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ การอำนวยความสะดวกต่างๆ ตลอดจนการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรวดเร็ว เรียบร้อยเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุดจากการมารับบริการ ซึ่งสิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการ ส่วนใหญ่คาดหวังในการรับบริการ ได้แก่

1. บริการด้วยความเอาใจใส่และเป็นกันเองมีบรรยากาศที่เป็นมิตร
2. การบริการที่คล่องตัวความกระฉับกระเฉงของเจ้าหน้าที่และความยืดหยุ่นของกฎระเบียบ
3. ความเอาใจใส่ต่อปัญหาของผู้รับบริการ เช่น ความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือปัญหา
4. การแก้ไขความผิดพลาดโดยทันที

การบริการที่ดี เป็นการบริการที่มีคุณภาพ ทั้งด้านผู้ให้บริการ กระบวนการให้บริการ และสิ่ง ที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการต้องเกิดความพึงพอใจสูงสุด จึงเรียกได้ว่า คุณภาพการให้บริการ³⁵

³³C. Lovelock and J. Wirtz, **Principles of Service Marketing: People, Technology, Strategy**, 7th ed (The United States of America: Pearson education, 2011).

³⁴S.J. Bernstien and P.O. Hara, **Public administration: Organization, people and public policy** (New York : Harper and Row, 1979), 47-49

³⁵กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, **คุณภาพการให้บริการ (service quality) ของ ภาครัฐไทย**, เข้าถึงเมื่อ 10 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.dtn.go.th/th/content/category/detail/id/115/iid/6806>

การบริการในภาครัฐมุ่งถึงผลที่จะเกิดต่อประชาชนเป็นบริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุกแก่ประชาชน ไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลตอบแทนในรูปของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่าย หรือกำไร³⁶ โดยมีเป้าหมายเพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ คือประชาชน โดยมีปัจจัยต่าง ๆ ที่จะสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนคือปัจจัยด้านความเสมอภาค การให้บริการในช่วงเวลาที่เหมาะสม ความเพียงพอในการให้บริการ ความต่อเนื่องในการให้บริการและการพัฒนาการให้บริการให้มีความทันสมัยอยู่เสมอเพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้หัวใจที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการบริการภาครัฐ คือจิตสำนึกในการให้บริการ งานราชการเป็นงานให้บริการที่ข้าราชการจะต้องอำนวยความสะดวกและจัดหาระบบบริการที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง การบริการของภาครัฐมีลักษณะคล้ายกับบริการของภาคเอกชน แต่มีรายละเอียดปลีกย่อยที่มีความแตกต่างกัน

ลักษณะการบริการภาครัฐ

การบริการภาครัฐในการกำหนดแนวทางในการให้บริการ ซึ่งการบริการภาครัฐมีลักษณะที่เด่นชัด ดังนี้

1. ลักษณะโดยทั่วไป (General) ของการบริการ คือ เป็นนามธรรม ไม่สามารถจับต้องได้ เมื่อจัดทำขึ้นมาแล้วไม่สามารถเก็บหรือรักษาไว้ใช้ในโอกาสต่อไปได้ ยากต่อการวัดหรือประเมินผลให้ชัดเจน และขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างมาก
2. ลักษณะพิเศษ (Specific) ของการบริการภาครัฐที่แท้จริง คือ ไม่สามารถเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใดผู้หนึ่งได้ มักจะต้องลงทุนค่าใช้จ่ายสูงมาก มุ่งเน้นคุณภาพชีวิตและผลประโยชน์โดยรวม เมื่อผลิตขึ้นมาแล้วทุกคนบริโภคพร้อมกันได้ ไม่สามารถใช้กลไกในการกีดกันได้ ดำเนินการในส่วนที่ภาคเอกชนไม่สามารถดำเนินการได้ เช่น การจัดระเบียบสังคม เป็นต้น

ความสำคัญของการบริการภาครัฐ

เมื่อกล่าวถึงภาครัฐโดยทั่วไปแล้วจะเกี่ยวข้องกับสาธารณะหรือส่วนรวม เพราะเมื่อใดก็ตามที่มนุษย์เข้ามาอยู่รวมกันเป็นกลุ่มคน เอกชนและสังคม เพื่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข จำเป็นต้องมีการจัดองค์การขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ควบคุม การจัดการ และอำนวยความสะดวกสาธารณะหรือกิจกรรมเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวมให้คนในกลุ่ม ชุมชนและสังคมนั้นอยู่เย็นเป็นสุข ความสำคัญของการบริการภาครัฐจึงเป็นไปในลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. มีเป้าหมายเพื่อประชาชนโดยส่วนรวม ภาครัฐมีหน้าที่ให้บริการสาธารณะเพื่อประชาชนทั่วไป ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การศึกษา สุขภาพของประชาชน รวมทั้งต้องมีความรับผิดชอบต่อกลุ่มผลประโยชน์และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่หลากหลายให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข นำไปสู่การพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป

³⁶ สมิต สัจฉกรม, ศิลปะการให้บริการ, พิมพ์ครั้งที่ 7 (กรุงเทพฯ: สายธาร, 2556), 15-16.

2. ช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ภารกิจของรัฐมีความสำคัญต่อการเกื้อหนุนภาคธุรกิจเอกชนในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังต้องช่วยพัฒนาเศรษฐกิจสู่การแข่งขันในโลกาภิวัตน์และความร่วมมือในประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน เป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจการแข่งขันด้วยเศรษฐกิจสร้างสรรค์ เศรษฐกิจฐานความรู้และเศรษฐกิจพอเพียง

3. ช่วยพัฒนาสังคมของประเทศ ภาครัฐมีความสำคัญต่อการสนับสนุนเกื้อหนุนพัฒนาครอบครัวชุมชนและสังคมให้มีความเข้มแข็ง เป็นชุมชนแห่งการเรียนรู้ สังคมแห่งการเรียนรู้ สังคมแห่งภูมิปัญญาและเอื้ออาทร มีไมตรีช่วยเหลือแบ่งปันกัน เป็นสังคมแห่งความอยู่เย็นเป็นสุข

4. ช่วยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ภาครัฐมีส่วนช่วยพัฒนาคนไทยให้มีความรู้และการเรียนรู้ตลอดชีวิต พัฒนาคนไทยให้มีความรู้รักในงานที่รับผิดชอบ ให้อบรมรู้ในสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ ภาครัฐจะส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้และมีการจัดการความรู้ในองค์กรทุกภาคส่วน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสามารถในการทำงานมาตรฐานสูงอย่างมืออาชีพ

5. ช่วยพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศ ภาครัฐจะมีส่วนช่วยในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและการควบคุม กำกับ ตรวจสอบให้มีสิ่งแวดล้อมที่ดีในชุมชนและสังคมไม่ให้เกิดมลภาวะทั้งทางอากาศ ทางน้ำ มลพิษทางเสียง นอกจากนี้ยังมีส่วนช่วยในการรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดความสมดุลและยั่งยืน

6. ช่วยพัฒนาการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศ ภาครัฐยังมีส่วนในการพัฒนาการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน มีการปกครองโดยใช้หลักธรรมาภิบาล มีกฎหมายที่เป็นธรรมและยุติธรรม มีจริยธรรมในการบริหารราชการ มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ มีความซื่อสัตย์สุจริตปราศจากการทุจริตคอร์ปชั่น รวมทั้งมีส่วนในการสร้างจิตสำนึกเพื่อส่วนรวมและจิตสาธารณะ³⁷

โรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 มีเขตพื้นที่รับผิดชอบ 4 อำเภอ ได้แก่ อำเภอท่ายาง อำเภอชะอำ อำเภอบ้านลาด และอำเภอแก่งกระจาน โรงเรียนในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 มีโรงเรียนในสังกัดทั้งสิ้น จำนวน 123 โรงเรียน โดยมี

³⁷ สสภาพ รัชชัยรัมย์, ระบบบริหารราชการ, เข้าถึงเมื่อ 5 พฤษภาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <http://dspace.bru.ac.th/xmlui/handle/123456789/7910>

โรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำนวน 6 โรงเรียน³⁸ ประกอบด้วย

โรงเรียนวัดช้างแท่งกระจาด ที่ตั้ง หมู่ที่ 2 บ้านช้างแท่งกระจาด ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120 ก่อตั้งเมื่อ 11 กรกฎาคม พ.ศ.2472 เปิดสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล – ประถมศึกษา มีนักเรียนจำนวน 139 คน มีบุคลากรจำนวน 11 คน

โรงเรียนบ้านดอนมะกอก ที่ตั้ง หมู่ที่ 3 บ้านบ้านดอนมะกอก ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120 ก่อตั้งเมื่อ 16 พฤษภาคม พ.ศ.2509 เปิดสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล – ประถมศึกษา มีนักเรียนจำนวน 82 คน มีบุคลากรจำนวน 11 คน

โรงเรียนบ้านอ่างหิน ที่ตั้ง หมู่ที่ 6 บ้านอ่างหิน ตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120 ก่อตั้งเมื่อ 26 มิถุนายน พ.ศ.2512 เปิดสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล – ประถมศึกษา มีนักเรียนจำนวน 41 คน มีบุคลากรจำนวน 9 คน

โรงเรียนบ้านบ่อหลวง ที่ตั้ง หมู่ที่ 1 บ้านทุ่งจับญวน ตำบลห้วยทรายเหนือ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120 ก่อตั้งเมื่อ 16 พฤษภาคม พ.ศ.2509 เปิดสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล – ประถมศึกษา มีนักเรียนจำนวน 121 คน มีบุคลากรจำนวน 11 คน

โรงเรียนบ้านพุทพาย ที่ตั้ง หมู่ที่ 6 บ้านพุทพาย ตำบลห้วยทรายเหนือ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120 ก่อตั้งเมื่อ 5 มิถุนายน พ.ศ.2510 เปิดสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล – ประถมศึกษา มีนักเรียนจำนวน 143 คน มีบุคลากรจำนวน 8 คน

และ โรงเรียนบ้านหนองขาม ที่ตั้ง หมู่ที่ 5 บ้านหนองขาม ตำบลห้วยทรายเหนือ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 76120 ก่อตั้งเมื่อ 17 พฤษภาคม พ.ศ.2517 เปิดสอนตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล – ประถมศึกษา มีนักเรียนจำนวน 23 คน มีบุคลากรจำนวน 5 คน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 2 ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศพบว่า มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการหลายเรื่องด้วยกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

งานวิจัยในประเทศ

โชติกา แจ่มเจริญกิจ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า คุณภาพการบริการทั้ง 5

³⁸สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2, แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566, เข้าถึงเมื่อ 24 เมษายน 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.pbi2.go.th/web/?p=3548>

ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านความไว้วางใจ และด้านการดูแลเอาใจใส่ พบว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ด้าน โดยข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมี 2 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรที่ให้บริการควรมีความหลากหลายและมีทรัพยากรใหม่อยู่เสมอ 2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ไฮเทคทันสมัยควรมีจำนวนมากขึ้นและทันสมัยพร้อมใช้งานอีกทั้งยังต้องการให้หอสมุดเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง หรือให้บริการ 24 ชั่วโมงในช่วงสอบ³⁹

สยาม ชูกร ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว พบว่าคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากโดยเรียงลำดับค่ามัธยเทศคิดจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ และด้านลักษณะทางกายภาพตามลำดับ และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว 1) ด้านกายภาพ: ควรจัดหาเก้าอี้ที่นั่งรอให้มีจำนวนมากพอ มีหนังสือวารสารไว้ให้อ่าน ปรับภูมิทัศน์ให้มีบรรยากาศร่มรื่น 2) ด้านความน่าเชื่อถือ: พัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และแจ้งลำดับขั้นตอนการทำงานให้เป็นลายลักษณ์อักษรหรือติดประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ 3) ด้านการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ: พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความสามารถในการให้ข้อมูล ข้อเสนอแนะหรือทางเลือกที่ดีให้กับผู้รับบริการ ลดขั้นตอนในการทำงาน 4) ด้านความไว้วางใจ: พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และประสบการณ์ มีความสุภาพอ่อนโยนและความซื่อสัตย์สุจริต 5) ด้านการเข้าถึงจิตใจ: อบรมเจ้าหน้าที่ให้มีจิตบริการ มีความเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถ และติดตามสอบถามผู้รับบริการหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว⁴⁰

จารุวรรณ แป้นแจ้ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี พบว่า 1. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 2. คุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

³⁹โชติกา แจ้งเจริญกิจ, “การสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร” (เอกสารประกอบการประชุมวิชาการระดับชาติ ราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7 “สหวิทยาการ สู่ไทยแลนด์ 4.0”, 15 กรกฎาคม 2560), 111.

⁴⁰สยาม ชูกร, “คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว” วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 8,1 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2560): 187.

สุพรรณบุรี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก 3. ความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรีโดยภาพรวม ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง ด้านการควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง และด้านการมีทักษะสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05⁴¹

อรพรรณ อ่อนจร ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับให้บริการอนามัยโรงเรียนระดับประถมศึกษาในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ครูอนามัยส่วนใหญ่เป็นครูที่บรรจุใหม่ ยังขาดความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการสุขภาพแก่นักเรียน งบประมาณที่โรงเรียนได้รับจากหน่วยงานภาครัฐยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการอนามัยโรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ตรวจสอบสุขภาพนักเรียน เช่น เครื่องชั่งน้ำหนัก เครื่องวัดส่วนสูง ไม่ได้รับการสอบเทียบมาตรฐานด้วยวิธีที่ถูกต้อง ส่งผลให้ข้อมูลการเจริญเติบโตของนักเรียนไม่ตรงกับความเป็นจริง ไม่สามารถสะท้อนถึงปัญหาที่แท้จริงได้ นอกจากนี้ยังพบว่า ในการดำเนินงานบริการอนามัยโรงเรียนนั้น ยังขาดการบริหารจัดการที่เป็นระบบและขาดการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน สรุปได้ว่า การดำเนินงานบริการอนามัยโรงเรียนยังขาดแคลนทรัพยากรที่จำเป็นในทุกๆ ด้าน เพื่อสุขภาพที่ดีของเด็กนักเรียนจำเป็นต้องมีการพัฒนาในเรื่องความรู้ของบุคลากรมีการจัดสรรงบประมาณและสนับสนุนเครื่องมือในการตรวจสอบสุขภาพอย่างเหมาะสมและมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบในการให้บริการอนามัยโรงเรียน⁴²

สิงหนาท ศรีมรงค์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนละหานทราย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 พบว่า 1.การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียน โรงเรียนละหานทราย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านการจัดการศึกษาเพื่อสนองความมุ่งหวังของผู้เรียน รองลงไปคือ ด้านการเรียนการสอน ด้านสังคมกลุ่มเพื่อน ด้านการให้บริการผู้เรียน ด้านการจัดกิจกรรมผู้เรียน และด้านอาคารสถานที่เป็นอันดับสุดท้าย 2.การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนละหานทราย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 จำแนกตามเพศ

⁴¹ จารุวรรณ แป้นแจ้, “ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี”, วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 8,1 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2560): 73.

⁴² อรพรรณ อ่อนจร, “การศึกษาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับให้บริการอนามัยโรงเรียนระดับประถมศึกษาในประเทศไทย”, วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข 12, 3 (กรกฎาคม – กันยายน 2561): 456.

คือ เพศชาย และเพศหญิง โดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านการเรียนการสอน ด้านการให้บริการ ผู้เรียน ด้านการจัดกิจกรรมผู้เรียน ด้านสังคมกลุ่มเพื่อน แตกต่างกัน⁴³

ศิรินทิพย์ เฟ็งสง ได้ศึกษาวิจัยเรื่องภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 1 พบว่า 1)ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 1โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) แนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 1 ได้แก่ 1)ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่า การเข้าถึงความรู้สึกของครูและบุคลากรทางการศึกษา ทำความเข้าใจความแตกต่างของบุคคล 2)ด้านการบำรุงรักษาบุคคล พบว่า การเป็นผู้นำอย่างแท้จริง สร้างความมั่นใจ ในการเป็นผู้นำที่สามารถนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ด้านตนเองและวิชาชีพ 3)ด้านการตระหนักรู้ พบว่า การเข้าใจคนอื่น สงบสติอารมณ์ การครองอารมณ์นำไปสู่การปรับแก้สถานการณ์ แก้ปัญหาได้อย่างยุติธรรม 4)ด้านการโน้มน้าว พบว่า การมีจิตวิทยาประกอบการบริหารจัดการงาน สร้างภาวะผู้นำให้เกิด สร้างแรงจูงใจในการทำงาน 5)ด้านการสร้างมโนทัศน์ พบว่า การสร้างฝันเป็นของตนเองและนำไปสู่การปฏิบัติได้ พุดจริง ทำจริง เห็นผลปรากฏ การทำงานในสถานศึกษาอย่างเป็นระบบ นำหลักการบริหารมาใช้อย่างครบถ้วน และสร้างความมั่นใจว่าผู้บริหารทำได้ 6)ด้านการมีจิตบริการ พบว่า การทำงานอย่างเป็นระบบมองภาพสถานศึกษาได้อย่างชัดเจนออกแบบการบริหารสถานศึกษาเพื่อการขับเคลื่อนคุณภาพการศึกษา การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาผ่านโครงการนิเทศภายใน 7)ด้านการพัฒนาบุคคล พบว่า การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ครูและบุคลากรได้รับการพัฒนาตนเองและพัฒนาวิชาชีพ⁴⁴

ธารินี กิตติกาญจนโสภณ และคณะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่ส่งผลกระทบต่อเจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาตง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ พบว่า 1) องค์ประกอบคุณภาพการบริการในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาตง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด2) เจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาตง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดและ3) ความสัมพันธ์ของ

⁴³สิงหนาท ศรีณรงค์, “ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนละหานทราย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3,” **วารสารวิชาการนอร์ทเทิร์น** 7, 3 (กรกฎาคม – กันยายน 2563): 104.

⁴⁴ศิรินทิพย์ เฟ็งสง, “ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 1,” **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี** 12, 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2563): 450-451.

องค์ประกอบคุณภาพการบริการส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่มโรงเรียน สมสนุกนาตง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ได้แก่ประสิทธิภาพในการปฏิสัมพันธ์ของบุคลากร ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 ส่วนสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่งผลต่อคุณภาพการบริการในเชิงบวกที่ระดับ .01 ทั้งนี้คุณภาพการบริการส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมด้าน ความจงรักภักดีและสายใยความผูกพันในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05⁴⁵

ประยูร เครื่องภักดิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาแหล่งเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการจัดการ เรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โรงเรียนชุมชนบ้านเจียด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานีเขต 2 พบว่า 1) มีการจัดแหล่งเรียนรู้ที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้แต่ยังไม่เกิด ประสิทธิภาพ ขาดการดูแลเอาใจใส่ขาดสื่ออุปกรณ์ สถิติผู้เข้าใช้บริการน้อย สภาพห้องเรียนหรือ แหล่งเรียนรู้ไม่สะอาด แสงไม่พอวัสดุครุภัณฑ์ในห้องชำรุด บ้ายนิเทศไม่เป็นปัจจุบัน ส่วนแหล่งเรียนรู้ สนับสนุนด้านวิชาการ ครูที่รับผิดชอบไม่ใส่ใจ วัสดุอุปกรณ์บางส่วนชำรุด ขาดการบริหารจัดการที่ดี ทั้งด้านบุคลากรและด้านงบประมาณ รวมถึงการระดมทุนทรัพยากรทางการศึกษา ขาดการมีส่วนร่วม ของชุมชนและทุกภาคส่วนครูไม่มีเวลาดูแลรับผิดชอบแหล่งเรียนรู้อย่างเต็มที่ ขาดการประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมส่งเสริมเพื่อกระตุ้นนักเรียนเข้าไปใช้แหล่งเรียนรู้ไม่ต่อเนื่อง ครูยึดติดกับการจัดการ เรียนรู้แบบเดิม 2) การจัดแหล่งเรียนรู้ทั้งด้านวิชาการและด้านสนับสนุนวิชาการ และความพึงพอใจ ของผู้เข้าใช้บริการแหล่งเรียนรู้ในวงรอบที่ 1 พบว่า หลังการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่มีการพัฒนา มากที่สุด ระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมาก เรียงตามลำดับที่ 1 -3 คือ ห้องสมุด ห้องพุทธศาสน์ และ ห้องเรียน ส่วนห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ ห้องดนตรีศึกษา และสวน สมุนไพร ผู้วิจัยและผู้ร่วมวิจัยร่วมกันประชุมมีมติให้ดำเนินการพัฒนาใหม่ในวงรอบที่ 2 โดยใช้แนว ทางการพัฒนา คือ การประชุมเชิงปฏิบัติการ และทำการพัฒนาโดยให้นักเรียนเข้ามามีส่วนร่วมใน การพัฒนาทุกขั้นตอน ควบคู่กับการนิเทศภายใน หลังการพัฒนาในวงรอบที่ 2 พบว่าแหล่งเรียนรู้ทุก แหล่งเรียนรู้มีการพัฒนาขึ้น ซึ่งได้เปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ประเมินระดับความ พึงพอใจของผู้ใช้บริการแหล่งเรียนรู้ดังกล่าว ระหว่างวงรอบที่ 1 และวงรอบที่ 2 ในภาพรวม มีการ พัฒนาคิดเป็นร้อยละ 21.80⁴⁶

⁴⁵ ธารินี กิตติกาญจนโสภณ และคณะ, “องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อเจตนา พฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาตง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บึงกาฬ,” วารสารครุศาสตร์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ 5, 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2565): 17.

⁴⁶ ประยูร เครื่องภักดิ์, “การพัฒนาแหล่งเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โรงเรียนชุมชนบ้านเจียด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานีเขต 2,” วิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยี 17, 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2563): 74.

รัฐวัลย์ เหมือนมาตร ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพครูโรงเรียนขนาดเล็กในยุคไทยแลนด์ 4.0 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 พบว่า 1. ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความคิดเห็นต่อสภาพศักยภาพของครูโรงเรียนขนาดเล็ก โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก 2. วิธีการพัฒนาศักยภาพของครูโรงเรียนขนาดเล็ก มี 5 ด้าน คือ 1) ด้านการปฏิบัติงาน ครูควรมีเข้าใจกระบวนการปฏิบัติงาน หาความรู้ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง รับผิดชอบงานที่มอบหมายด้วยความอดทน 2) ด้านการบริการ ครูควรมีมนุษยสัมพันธ์ดี ยินดีให้บริการ 3) ด้านการพัฒนาตนเอง ครูควรรหาความรู้และนวัตกรรมใหม่ๆ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็น 4) ด้านการทำงานเป็นทีม ครูควรมีความสามัคคี ให้เกียรติสมาชิกในทีม ยอมรับความคิดเห็นต่าง 5) ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณ ครูควรมีธรรมาภิบาลศรัทธาในอาชีพ รักเชิดชูอาชีพครู 3. แนวทางการพัฒนาศักยภาพครูโรงเรียนขนาดเล็ก มี 5 ด้านคือ 1) ด้านการปฏิบัติงาน ควรลดภาระงานสอนให้น้อยลงให้กับครู และส่งเสริมให้เข้าอบรมพัฒนางานวิชาการและการสอนอย่างต่อเนื่อง 2) ด้านการบริการ ควรเสริมสร้างจิตบริการให้กับครูพูดไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเป็นกัลยาณมิตรกับผู้รับบริการ 3) ด้านการพัฒนาตนเอง ครูควรสร้างองค์ความรู้นวัตกรรมใหม่ ๆ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร 4) ด้านการทำงานเป็นทีม ควรส่งเสริมให้ครูทำงานเป็นทีม สร้างภาวะผู้นำ ให้โอกาสเพื่อนร่วมงาน สร้างกำลังใจแก่บุคลากรในโรงเรียนและ 5) ด้านจริยธรรมและจรรยาบรรณครู ควรส่งเสริมการปฏิบัติธรรมทำบุญตักบาตร เจริญวิทยากรมาให้ความรู้เพื่อเสริมสร้างจิตวิญญาณความเป็นครู⁴⁷

ประอรณุช โปร่งมณี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา กับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์ พบว่า 1) พฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนที่ปฏิบัติ จำนวน 6 มิติโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ มิติการตัดสินใจ มิติการเป็นผู้นำ มิติการกำหนดเป้าหมาย มิติการควบคุมการปฏิบัติงาน มิติการจูงใจและมิติการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ 2) คุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนที่ดำเนินการ จำนวน 5 มิติโดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้แก่ มิติผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือของบริการ มิติสถานที่และสิ่งแวดล้อม มิติการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ และมิติลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ 3) พฤติกรรมของผู้บริหารโรงเรียนในมิติการเป็นผู้นำ ในด้านการสร้างวิสัยทัศน์และการเผยแพร่วิสัยทัศน์ และมิติการควบคุมการปฏิบัติงานในด้านเครื่องมือและความสามารถและทักษะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนในมิติผู้ให้บริการในด้านความรู้ และมิติความน่าเชื่อถือของบริการในด้านการจัดบริการและการเอาใจใส่ ในระดับสูง ($R = .741$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) ตัวแบบของพฤติกรรมผู้บริหาร

⁴⁷ รัฐวัลย์ เหมือนมาตร, “แนวทางการพัฒนาศักยภาพครูโรงเรียนขนาดเล็กในยุคไทยแลนด์ 4.0 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1,” *ปัญญา* 27, 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2563): 72-73.

โรงเรียนที่มีผลต่อคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษา คือการให้ความสำคัญกับการเป็นผู้นำเรื่องสร้างวิสัยทัศน์และการเผยแพร่วิสัยทัศน์ และการควบคุมการปฏิบัติงานด้วยการใช้เครื่องมือและความสามารถและทักษะที่ทำให้ผู้ให้บริการห้องสมุดใช้ความรู้ทางบรรณารักษศาสตร์เพื่อจัดบริการที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้และเอาใจใส่ต่อผู้ใช้เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของบริการที่จะก่อให้เกิดคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนในที่สุด⁴⁸

งานวิจัยต่างประเทศ

อาลี และ ราซา (Ali and Raza) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้คุณภาพบริการและความพึงพอใจของลูกค้าในธนาคารอิสลามแห่งปากีสถาน: โมเดล SERVQUAL พบว่ามาตรฐานคุณภาพบริการหลายมิติมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีนัยสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าในมิติเดียว นอกจากนี้ มิติของการปฏิบัติตามข้อกำหนดของแบบจำลอง SERVQUAL ได้พิสูจน์ให้เห็นถึงความสำคัญโดยการแสดงปัจจัยที่มีส่วนร่วมสูงสุดในแบบจำลองโดยรวม นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังมีความหมายเชิงปฏิบัติสำหรับผู้กำหนดนโยบายของธนาคารอิสลามเพื่อให้เข้าใจเจตนาเชิงพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารอิสลามได้ดียิ่งขึ้น มิติด้านความสอดคล้องของแบบจำลอง SERVQUAL ได้พิสูจน์ให้เห็นถึงความสำคัญโดยการแสดงปัจจัยที่มีส่วนร่วมสูงสุดในแบบจำลองโดยรวม นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังมีความหมายเชิงปฏิบัติสำหรับผู้กำหนดนโยบายของธนาคารอิสลามเพื่อให้เข้าใจเจตนาเชิงพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารอิสลามได้ดียิ่งขึ้น มิติด้านความสอดคล้องของแบบจำลอง SERVQUAL ได้พิสูจน์ให้เห็นถึงความสำคัญโดยการแสดงปัจจัยที่มีส่วนร่วมสูงสุดในแบบจำลองโดยรวม นอกจากนี้ การศึกษานี้ยังมีความหมายเชิงปฏิบัติสำหรับผู้กำหนดนโยบายของธนาคารอิสลามเพื่อให้เข้าใจเจตนาเชิงพฤติกรรมของลูกค้าธนาคารอิสลามได้ดียิ่งขึ้น⁴⁹

กาลีวา (Galeeva) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้ SERVQUAL และการปรับตัวสำหรับการประเมินคุณภาพบริการการศึกษาในการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัสเซีย พบว่า การประเมินคุณภาพบริการการศึกษาช่วยให้ผู้บริหารได้รับภาพลักษณ์ของคุณภาพโดยรวมของสถาบันรวมถึงจุดแข็งและจุดอ่อน

⁴⁸ ประอรนุช โปรงมณี, “พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษากับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์,” *ห้องสมุด* 66, 1 (มกราคม – มิถุนายน 2565): 52 – 53.

⁴⁹ Muhammad Ali and Syed A. Raza, “Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model” *Total Quality Management & Business Excellence* 5, 6 (November 2015): 559-577.

ของสถาบันซึ่งจะช่วยปรับปรุงตำแหน่งเชิงกลยุทธ์เพื่อทำการปรับปรุง หวังว่าการปรับปรุงเทคนิค SERVQUAL ที่เสนอจะเพิ่มการยอมรับวิธีการระหว่างสถาบันการศึกษา⁵⁰

ลีโอนาร์ด (Leonard) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของ Servqual เพื่อวัดคุณภาพบริการในมหาวิทยาลัยเอกชน พบว่า ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยเอกชนที่จับต้องได้และเชื่อถือได้ ประกอบด้วย 1) ห้องบรรยายที่สะดวกสบาย 2) ห้องสมุดมีเพียงพอ 3) ภาพลักษณ์ที่เรียบร้อยของพนักงาน 4) การปฏิบัติต่อเจ้าหน้าที่และอาจารย์อย่างไม่เลือกปฏิบัติ 5) บุคลากรและอาจารย์มีความรู้ความสามารถสูง และ 6) การบริการวิชาการที่เหมาะสมโดย มหาวิทยาลัย. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยทางอ้อม ประการสุดท้าย การวัดคุณภาพบริการผ่าน SERVQUAL นั้นเข้าซ้อนในฐานะแบบจำลองในการวัดผลกระทบของคุณภาพบริการในบริการการศึกษา คำสำคัญ: อุดมศึกษา ความภักดี มหาวิทยาลัยเอกชน ความพึงพอใจ SERVQUAL และ 6) การบริการวิชาการที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัย ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยทางอ้อม ประการสุดท้าย การวัดคุณภาพบริการผ่าน SERVQUAL นั้นเข้าซ้อนในฐานะแบบจำลองในการวัดผลกระทบของคุณภาพบริการในบริการการศึกษา และการบริการวิชาการที่เหมาะสมของมหาวิทยาลัย ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อปัจจัยเหล่านี้จะนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อมหาวิทยาลัยทางอ้อม⁵¹

กูโมรี (GOUMAIRI) และคณะ ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้แบบจำลอง SERVQUAL สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการในการศึกษาระดับอุดมศึกษาของโมร็อกโก: โรงเรียนวิศวกรรมสาธารณะ เป็นกรณีศึกษา กลุ่มตัวอย่างของนักเรียนจากโรงเรียนวิศวกรรมสาธารณะ พิจารณาว่าองค์ประกอบทางกายภาพมีผลกระทบต่อคุณภาพการบริการมากที่สุด ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องมีความพยายามมากขึ้นในมิติเหล่านี้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยสรุป แบบจำลอง SERVQUAL ที่นำไปใช้กับระบบการศึกษาและการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่แม่นยำยิ่งขึ้น อนุญาตให้หาปริมาณที่ไม่มีคุณภาพโดยการวัดช่องว่างระหว่างการรับรู้ของนักเรียนและความคาดหวังของพวกเขาเพื่อการบริการที่ดี มีข้อ

⁵⁰Railya B. Galeeva, “SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education” **Quality Assurance in Education** 24, 3 (2016): 329-348.

⁵¹Leonard, “The Performance of Servqual to Measure Service Quality in Private University,” **Efficiency and Responsibility in Education and Science** 11, 1 (March 2018): 16-21.

ได้เปรียบในการช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจดำเนินการแก้ไขที่จำเป็นในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของมหาวิทยาลัยเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ระดับที่สูงขึ้น⁵²

ซิไบ (Sibai) และคณะ ได้ศึกษาคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของนักศึกษาเภสัชศาสตร์โดยใช้โมเดล ServQual: การศึกษาวิทยาลัยการแพทย์เอกชนในซาอุดีอาระเบีย พบว่าคุณภาพการให้บริการมีช่องว่างเชิงลบ ซึ่งหมายความว่าบริการที่คาดหวังไม่ตรงกับบริการที่รับรู้ในบริการที่อ้างถึง ในขณะที่เมื่อวัดความพึงพอใจโดยรวมแล้วนักศึกษาจะแสดงความพอใจต่อบริการของวิทยาลัย การตอบสนอง ความมั่นใจ ความสามารถในการจับต้องได้ ในขณะเดียวกันความเชื่อมั่นเป็นตัวทำนายความพึงพอใจของนักเรียนในแง่ของหลักสูตร ในทางกลับกัน ความรับผิดชอบ การตอบสนอง และความมั่นใจเป็นตัวทำนายความพึงพอใจของนักเรียนในด้านบริการและสิ่งอำนวยความสะดวกของนักเรียน ในที่สุดความพึงพอใจของนักเรียนโดยรวม คือคาดการณ์ได้จากการตอบสนอง ความมั่นใจ และทางกายภาพ⁵³

สรุป

งานวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ผู้วิจัยได้ศึกษาหลักการ ข้อมูลแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยยึดหลักแนวคิดของพาราซุรามาน ไซทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ความไว้วางใจ และการเข้าถึงจิตใจ เป็นตัวแปรของการวิจัยครั้งนี้ 1) ลักษณะทางกายภาพ คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก 2) ความน่าเชื่อถือ คือ ความสามารถในการทำตามสัญญาที่ให้ไว้ในกาให้บริการ การสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ 3) การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ คือ ความปรารถนาในการให้ความช่วยเหลือลูกค้า และจัดหาบริการได้ตามสัญญา 4) ความไว้วางใจ คือ การมีความรู้ความสามารถ ความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ 5) การเข้าถึงจิตใจ คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจต่อผู้รับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะหาสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการมาตอบสนองความตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งงานวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และเป็นข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุง

⁵² Ouissal GOUMAIRI and other, “Application of the SERVQUAL Model for the Evaluation of the Service Quality in Moroccan Higher Education: Public Engineering School as a Case Study” *International Journal of Higher Education* 9,5 (2020): 223.

⁵³ Mohamad T. Sibai and other, “Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia” *International Education Studies* 14, 6 (2021): 51.

คุณภาพการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-
สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ต่อไป



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 2) เพื่อทราบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยใช้ข้าราชการครูและคณะกรรมการสถานศึกษาโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 เป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of analysis) ผู้วิจัยได้กำหนดรายละเอียดของขั้นตอนการดำเนินการวิจัยและระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางให้การดำเนินการวิจัยเป็นไปอย่างมีระบบและบรรลุจุดมุ่งหมายของการวิจัยที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงกำหนดขั้นตอนของการวิจัยเป็น 3 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมโครงการวิจัย เป็นการศึกษาค้นคว้าข้อมูล สถิติ วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ จากตำรา เอกสารทางวิชาการ วารสาร เว็บไซต์ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาจัดทำโครงร่างงานวิจัย รับข้อเสนอแนะของกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์มาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง และขออนุมัติโครงร่างงานวิจัยจากคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินการวิจัย เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยจัดสร้างเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล ทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยนำไปหาความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และหาความเชื่อมั่น (reliability) แล้วนำเครื่องมือที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้อง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ และแปลผล การวิเคราะห์ข้อมูล

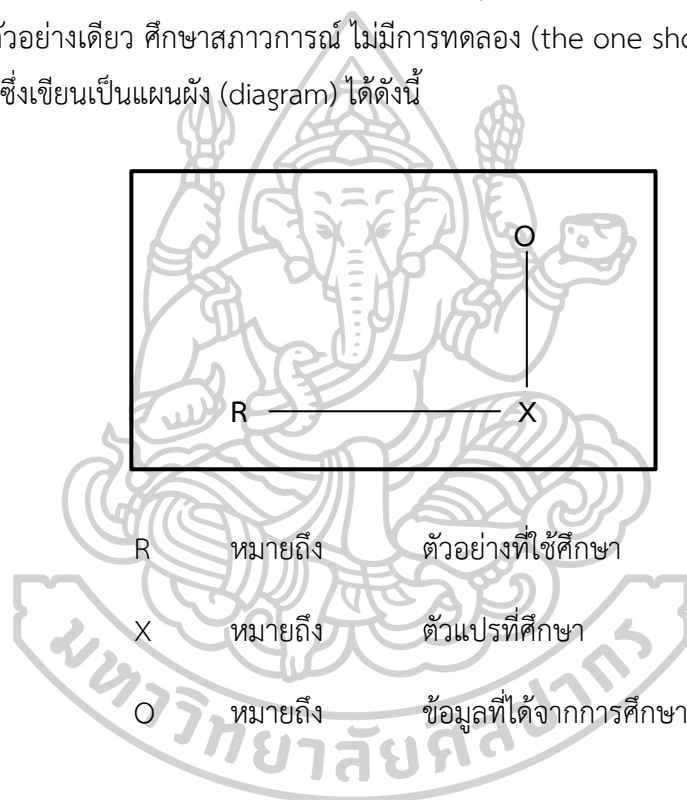
ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย เป็นขั้นตอนของการจัดทำรายงานผลการวิจัยนำเสนอ คณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องตามที่ คณะกรรมการผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เสนอแนะ จัดทำรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์เสนอต่อคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร เพื่อขออนุมัติเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อให้งานวิจัยครั้งนี้มีประสิทธิภาพสูงสุด และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ กำหนดระเบียบวิธีวิจัย ซึ่งประกอบด้วยแผนแบบการวิจัย ประชากร กลุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

แผนแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) ที่มีแผนแบบการวิจัย ลักษณะกลุ่มตัวอย่างเดียว ศึกษาสภาพการณ์ ไม่มีการทดลอง (the one shot, non-experimental case study) ซึ่งเขียนเป็นแผนผัง (diagram) ได้ดังนี้



ประชากร

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษา โรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 รวมทั้งสิ้นจำนวน 75 คน⁵⁴

⁵⁴สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2, แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566, เข้าถึงเมื่อ 24 เมษายน 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.pbi2.go.th/web/?p=3548>

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษา โรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากร การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเคร์จซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan)⁵⁵ ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 63 คน และใช้และทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งประเภท (stratified random sampling) จำแนกตามโรงเรียนและตำแหน่งตามสัดส่วนของจำนวนกลุ่มตัวอย่างต่อประชากรทั้งหมด

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สถานศึกษาในศูนย์เครือข่าย ห้วยทรายเหนือ-สามพระยา	ประชากร		กลุ่มตัวอย่าง	
	ข้าราชการครู	คณะกรรมการ สถานศึกษา	ข้าราชการครู	คณะกรรมการ สถานศึกษา
โรงเรียนวัดช้างแทงกระจาด	8	7	7	6
โรงเรียนบ้านดอนมะกอก	5	7	4	6
โรงเรียนบ้านอ่างหิน	4	7	3	6
โรงเรียนบ้านป่อหลวง	5	7	4	6
โรงเรียนบ้านพุทวย	9	7	8	6
โรงเรียนบ้านหนองขาม	2	7	1	6
รวม	33	42	27	36
	75		63	

ที่มา : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 “ข้อมูลพื้นฐานทางการศึกษา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2565,” 24 เมษายน 2566.

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรพื้นฐาน และตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรพื้นฐานเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งปัจจุบัน

⁵⁵Robert V. Krejcie and Parley W. Morgan, *Statistics: An Introductory Analysis* (New York: Harper & Publisher, 1973), 109.

2. ตัวแปรตามเป็นตัวแปรที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ซึ่งได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการให้บริการไว้ 5 ด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ลักษณะทางกายภาพ (Tangible) คือ การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก ได้แก่ บริเวณที่ให้บริการ สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร สะดวกต่อผู้ใช้ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัย วัสดุและอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และผู้ให้บริการ

2.2 ความน่าเชื่อถือของการบริการ (Reliability) คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ ได้แก่ เมื่อผู้รับบริการมีปัญหาจะสนใจแก้ปัญหาอย่างจริงจัง สามารถรับรู้ถึงปัญหาของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง สามารถให้บริการได้ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก สามารถให้บริการได้ตามมาตรฐานที่แจ้งไว้ ให้บริการได้ตามระยะเวลาที่ได้มีการแจ้งไว้

2.3 การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (Responsiveness) คือ ความปรารถนาในการช่วยเหลือผู้ใช้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลง ได้แก่ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการได้ตรงตามที่ต้องการ ให้บริการด้วยขั้นตอนที่สะดวกรวดเร็ว มีการแจ้งให้ผู้ใช้ทราบทุกครั้งเกี่ยวกับการให้บริการ และรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ

2.4 ความไว้วางใจ (assurance) หมายถึง การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ ได้แก่ ผู้ให้บริการ มีความรู้ที่จะตอบปัญหาได้ ผู้ให้บริการสามารถอธิบายให้เข้าใจในข้อสงสัยต่างๆ ผู้ให้บริการ มีพฤติกรรมที่สร้างให้เกิดความมั่นใจในการบริการ

2.5 การเข้าถึงจิตใจ (Empathy) หมายถึง การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้รับบริการแต่ละคน และมีความตั้งใจที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้ ได้แก่ ผู้ให้บริการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจในการให้บริการ ผู้รับบริการเป็นกันเอง บริการด้วยความเสมอภาค ผู้ให้บริการมีการคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้ และผู้ให้บริการเข้าถึงความจำเป็นในการมาขอใช้บริการ⁵⁶

⁵⁶A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry, อ้างถึงใน อมรพิมล พิทักษ์, “คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2555): 85-86.

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

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

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) เพื่อสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา และ 4) ตำแหน่งปัจจุบัน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert's scales) โดยกำหนดค่าคะแนน 5 ระดับ มีความหมายดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 อยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

ระดับ 2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 อยู่ในระดับน้อย มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน

ระดับ 3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน

ระดับ 4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 อยู่ในระดับมาก มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

ระดับ 5 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เกิดความตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างและพัฒนาเครื่องมือซึ่งเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี วรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและบทความต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาวเคราะห์สังเคราะห์ นำมาสร้างเป็นเครื่องมือฉบับร่างเป็นแบบสอบถามหนึ่งฉบับ มีเนื้อหาครอบคลุมตัวแปรที่จะศึกษา มาพัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือวิจัยภายใต้คำปรึกษาของอาจารย์ผู้ควบคุมงานค้นคว้าอิสระ

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (context validity) ของแบบสอบถามโดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน พิจารณาตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC - index of item objective congruence) แล้วนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่มีความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) กับโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายไร่มใหม่พัฒนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 2 จำนวน 5 โรงเรียน เป็นข้าราชการครู จำนวน 3 คน และคณะกรรมการสถานศึกษาที่ไม่ใช่ครู จำนวน 3 คน รวมจำนวน 30 คน

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามความคิดเห็นที่ได้รับกลับคืนมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach)⁵⁷ โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ซึ่งมีค่าเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็น เท่ากับ 0.941

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรตามขั้นตอนที่วางไว้ดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยทำหน้าที่ส่งถึงหัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรเพื่อทำหน้าที่ส่งถึงผู้อำนวยการโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 2 จำนวน 6 โรงเรียน ออกหนังสือแจ้งขอความร่วมมืออนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแจกให้กับข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษา โรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 2 จำนวน 63 คน

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลและติดตามรวบรวมแบบสอบถามคืนจากสถานศึกษาด้วยตนเอง

⁵⁷ John W. Best, *Research in Education*, 3rd ed. (New Jersey: Prentice-Hall, 1977), 174.

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษา โรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 เป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of Analysis) เมื่อได้รับข้อมูลทั้งหมดคืนมา ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

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

2. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิต (arithmetic mean: \bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation: S.D.) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการวิเคราะห์ตามเกณฑ์ของเบสต์ (Best) ดังนี้

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 4.50 – 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 3.50 – 4.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 อยู่ในระดับมาก

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 2.50 – 3.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 อยู่ในระดับปานกลาง

ค่ามัชฌิมเลขคณิต 1.50 – 2.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 อยู่ในระดับน้อย

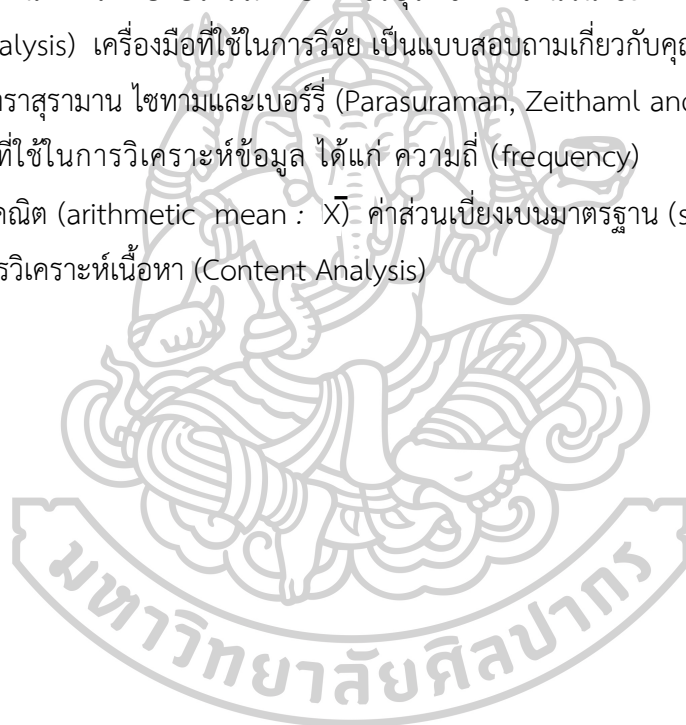
ค่ามัชฌิมเลขคณิต 1.00 – 1.49 หมายถึง คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. การวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

สรุป

การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนใน ศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษา โรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำนวน 63 คน เป็นหน่วยวิเคราะห์ (Unit of analysis) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามแนวคิดของพาราสุรามาน ไชทามและเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (arithmetic mean : \bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation : S.D.) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2” ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ประกอบด้วย ข้าราชการครู จำนวน 27 คน และคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 36 คน รวม 63 คน ได้รับแบบสอบถามกลับคืนทุกฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งรายละเอียดออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งได้จากการตอบแบบสอบถามของ 1) ข้าราชการครู จำนวน 27 คน 2) คณะกรรมการสถานศึกษาที่ไม่ใช่ครู จำนวน 36 คน รวม 63 คน แยกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งปัจจุบัน โดยหาค่าความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage) ดังรายละเอียดตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=63)

ข้อ	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1	เพศ		
	- ชาย	28	44.44
	- หญิง	35	55.56
รวม		63	100.00
2	อายุ		
	- 21-30 ปี	5	7.93
	- 31-40 ปี	22	34.92
	- 41-50 ปี	12	19.05
- 51 ปีขึ้นไป	24	38.10	
รวม		63	100.00
3	ระดับการศึกษา		
	- ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	39.68
	- ปริญญาตรี	34	53.97
- สูงกว่าปริญญาตรี	4	6.35	
รวม		63	100.00
4	ตำแหน่งปัจจุบัน		
	- ข้าราชการครู	27	42.86
	- คณะกรรมการสถานศึกษา	36	57.14
รวม		63	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 63 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 55.56 เป็นเพศชาย จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44

มีอายุ 51 ปี มากที่สุดจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมามีอายุ 31-40 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 34.92 อายุ 41-50 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 19.05 และอายุ 21-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 7.93 ตามลำดับ

มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 53.97 รองลงมามีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 39.68 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.35 ตามลำดับ

มีตำแหน่งปัจจุบันเป็นข้าราชการครู จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 42.86 คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 57.14

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

ในการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 เพื่อตอบคำถามการวิจัยข้อที่ 1 ผู้วิจัยวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 โดยภาพรวมและจำแนกรายด้าน ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่ามัธยฐานเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยนำค่าไปเทียบกับเกณฑ์ตามแนวคิดของเบสท์ (Best) ดังปรากฏรายละเอียด ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 โดยภาพรวม

(n=63)

ด้านที่	คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.50	.53	มากที่สุด
2	ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	4.69	.41	มากที่สุด
3	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.67	.35	มากที่สุด
4	ด้านความไว้วางใจ	4.80	.33	มากที่สุด
5	ด้านการเข้าถึงจิตใจ	4.75	.35	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.68	.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.68 , S.D. = .39) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปน้อย ได้ดังนี้ ด้านความไว้วางใจ (\bar{X} = 4.80 , S.D. = .33) ด้านการเข้าถึงจิตใจ (\bar{X} = 4.75 , S.D. = .35) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ (\bar{X} = 4.69 , S.D. = .41) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (\bar{X} = 4.67 , S.D. = .35) และ ด้านลักษณะทางกายภาพ (\bar{X} = 4.50 , S.D. = .53) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .33 - .53 แสดงว่ามีการกระจายของข้อมูลน้อย หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 เป็นขั้นตอน มีรายละเอียดตามตาราง 4 – 8 ดังนี้

ตารางที่ 4 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ด้านลักษณะทางกายภาพ

(n=63)

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	สถานที่ตั้งของโรงเรียน มีความเหมาะสม	4.78	.46	มากที่สุด
2	สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ห้องเรียน ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องน้ำ ห้องพยาบาล สนามเด็กเล่น สนามกีฬา มีเพียงพอและพร้อมใช้งาน	4.24	.78	มาก
3	เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น การจัดการเรียนการสอน สื่อการสอน โต๊ะเก้าอี้ อุปกรณ์กีฬา อุปกรณ์การเรียน มีความทันสมัย	4.40	.75	มาก
4	โรงเรียนและอาคารเรียนมีความสะอาดและปลอดภัย	4.64	.55	มากที่สุด
5	ครูมีจำนวนเพียงพอต่อนักเรียน และเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน	4.43	.82	มาก
โดยภาพรวม		4.50	.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ด้านลักษณะทางกายภาพ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.50 , S.D. =0.53) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ สถานที่ตั้งของโรงเรียน มีความเหมาะสม (\bar{X} =4.78 , S.D. =.46) โรงเรียนและอาคารเรียนมีความสะอาดและปลอดภัย (\bar{X} =4.64 , S.D. =.55) ครูมีจำนวนเพียงพอต่อนักเรียน และเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน (\bar{X} =4.43 , S.D. =.82) เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น การจัดการเรียนการสอน สื่อการสอน โต๊ะเก้าอี้ อุปกรณ์กีฬา อุปกรณ์การเรียน มีความทันสมัย (\bar{X} =4.40 , S.D. =.75) สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ห้องเรียน ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องน้ำ ห้องพยาบาล สนามเด็กเล่น สนามกีฬา มีเพียงพอและพร้อมใช้งาน (\bar{X} =4.24 , S.D. =.78) ตามลำดับ เมื่อพิจารณา

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .46 - .82 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลน้อย หมายความว่า ผู้ตามแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 5 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน ในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

(n=63)

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนให้ความเชื่อถือในการ ให้บริการทางการศึกษา และการจัดการเรียนการสอน	4.56	.67	มากที่สุด
2	นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ได้รับความถูกต้องใน การให้บริการทางการศึกษา และการจัดการเรียนการสอน	4.78	.42	มากที่สุด
3	การให้บริการทางการศึกษาที่ นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ได้รับเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ เช่น การรับสมัครนักเรียน การประชุมผู้ปกครอง การเยี่ยม บ้าน การรายงานผลการเรียน เป็นต้น	4.70	.46	มากที่สุด
4	โรงเรียนจัดบริการทางการศึกษา เช่น งานกิจการ นักเรียน งานรักษาความปลอดภัย งานอนามัย การ ประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา การรายงานผลการปฏิบัติงาน งานโภชนาการ การ ประสานงานราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้	4.60	.52	มากที่สุด
5	มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น การรับสมัครนักเรียน การขอเอกสารรับรองผลการ เรียน การขอใช้สถานที่ เป็นต้น	4.80	.40	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.69	.41	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ โดยภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.69 , S.D. =.67) เรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น การรับสมัครนักเรียน การขอเอกสารรับรองผลการเรียน การขอใช้สถานที่ เป็นต้น (\bar{X} =4.80 , S.D. =.49)

นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ได้รับความถูกต้องในการให้บริการทางการศึกษา และการจัดการเรียน การสอน (\bar{X} = 4.78 , S.D. = .42) การให้บริการทางการศึกษาที่ นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ได้รับ เป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ เช่น การรับสมัครนักเรียน การประชุมผู้ปกครอง การเยี่ยมบ้าน การ รายงานผลการเรียน เป็นต้น (\bar{X} = 4.70 , S.D. = .46) โรงเรียนจัดบริการทางการศึกษา เช่น งาน กิจกรรมนักเรียน งานรักษาความปลอดภัย งานอนามัย การประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมสนับสนุนการ จัดการศึกษา การรายงานผลการปฏิบัติงาน งานโภชนาการ การประสานงานราชการส่วนภูมิภาคและ ส่วนท้องถิ่น ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้ (\bar{X} = 4.60 , S.D. = .52) และ นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนให้ ความเชื่อถือในการให้บริการทางการศึกษา และการจัดการเรียนการสอน (\bar{X} = 4.56 , S.D. = .67) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .40 - .67 แสดงว่า มีการ กระจายของข้อมูลน้อยหมายความว่าผู้ตามแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 6 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน ในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

(n=63)

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน มีความ กระตือรือร้น เมื่อนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน มา ติดต่อกับ	4.79	.41	มากที่สุด
2	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน สามารถแก้ไข ปัญหาการให้บริการทางการศึกษาได้ทันที เช่น การ สอนซ่อมเสริม การพัฒนาสื่อการสอน เป็นต้น	4.68	.47	มากที่สุด
3	โรงเรียนเปิดโอกาสให้นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการทางการศึกษา	4.37	.70	มาก
4	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน ให้บริการกับ นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.75	.44	มากที่สุด
5	โรงเรียนให้บริการสำหรับนักเรียนในกรณีฉุกเฉิน เช่น การติดต่อผู้ปกครอง การปฐมพยาบาล เป็นต้น	4.78	.42	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.67	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ- สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ด้านการตอบสนองความ

ต้องการของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ที่ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.67 , S.D. =.35) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ ระดับมาก 1 ข้อ เรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน มีความกระตือรือร้น เมื่อนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนมาติดต่อ (\bar{X} =4.79 , S.D. =.41) โรงเรียนให้บริการสำหรับนักเรียนในกรณีฉุกเฉิน เช่น การติดต่อผู้ปกครอง การปฐมพยาบาล เป็นต้น (\bar{X} =4.78 , S.D. =.42) ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนให้บริการกับนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว (\bar{X} =4.75 , S.D. =.44) ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการทางการศึกษาได้ทันที เช่น การสอนซ่อมเสริม การพัฒนาสื่อการสอน เป็นต้น (\bar{X} =4.68 , S.D. =.47) และ โรงเรียนเปิดโอกาสให้นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนแสดงความคิดเห็นต่อให้บริการทางการศึกษา (\bar{X} =4.37 , S.D. =.70) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .41 - .70 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลน้อย หมายความว่า ผู้ตามแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 7 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ด้านความไว้วางใจ

(n=63)

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการด้านความไว้วางใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต	4.83	.38	มากที่สุด
2	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนสุภาพและเป็นมิตร	4.71	.46	มากที่สุด
3	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน	4.84	.37	มากที่สุด
4	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการให้บริการทางการศึกษา	4.81	.40	มากที่สุด
5	นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ให้ความไว้วางใจในการบริการของโรงเรียน	4.79	.41	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.80	.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ด้านความไว้วางใจ โดย

ภาพรวมและรายช้อยู่ที่ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.80 , S.D. =.33) เรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน (\bar{X} =4.84 , S.D. =.37) ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต (\bar{X} =4.83 , S.D. =.38) ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการให้บริการทางการศึกษา (\bar{X} =4.81 , S.D. =.40) นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ให้ความไว้วางใจในการบริการของโรงเรียน (\bar{X} =4.79 , S.D. =.41) ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนสุภาพและเป็นมิตร (\bar{X} =4.71 , S.D. =.46) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .37 - .46 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลน้อย หมายความว่า ผู้ตามแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ตารางที่ 8 ค่ามัชฌิมเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ด้านการเข้าถึงจิตใจ

(n=63)

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการด้านการเข้าถึงจิตใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนใส่ใจ และเป็นห่วงนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน	4.67	.48	มากที่สุด
2	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนตั้งใจตอบสนองความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน	4.62	.49	มากที่สุด
3	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	.37	มากที่สุด
4	เมื่อนักเรียนมีความกังวลใจ ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ	4.89	.32	มากที่สุด
5	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน	4.75	.44	มากที่สุด
โดยภาพรวม		4.75	.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ด้านการเข้าถึงจิตใจด้านการเข้าถึงจิตใจ โดยภาพรวมและรายช้อยู่ที่ระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.75 , S.D. =.35) เรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ เมื่อนักเรียนมีความกังวลใจ ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ (\bar{X} =4.89 , S.D. =.32) ผู้บริหาร ครู และบุคลากร

ในโรงเรียนให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.84$, S.D. =.37) ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน คำนึงถึงผลประโยชน์ของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ($\bar{X}=4.75$, S.D. =.44) ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนใส่ใจ และเป็นห่วงนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ($\bar{X}=4.67$, S.D. =.48) และผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนตั้งใจตอบสนองความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ($\bar{X}=4.62$, S.D. =.49) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง .32 - .49 แสดงว่า มีการกระจายของข้อมูลน้อย หมายความว่า ผู้ตามแบบสอบถามมีความเห็นสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่าย ห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

สรุปความคิดเห็นจากคำถามปลายเปิดของข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษา ของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 2 ที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ทั้ง 5 ด้าน ให้ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ

1.1 พัฒนาอาคาร สถานที่ให้มีความสะอาด ปลอดภัย สะดวกและเพียงพอต่อการใช้งาน ปรับปรุงห้องน้ำให้เพียงพอต่อจำนวนผู้ใช้บริการ เพิ่มเครื่องเล่นในสนามเด็กเล่นเพื่อเสริมพัฒนาการ

1.2 จัดหาสื่อเทคโนโลยี อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้

1.3 จัดหาครูให้เพียงพอต่อนักเรียน และเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน เพื่อพัฒนา นักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ

2.1 พัฒนาการบริการทางการศึกษา โดยใช้ระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีในการ ดำเนินการ

2.2 พัฒนาการจัดการเรียนการสอนโดยครูผู้สอนที่ตรงกับวิชาเอก เช่น ภาษาอังกฤษ

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

3.1 เพิ่มช่องทางในการรับความคิดเห็นของผู้รับบริการว่าต้องการสิ่งใด แล้วมาปรับปรุง พัฒนา และวางแผนแก้ไขปัญหา

3.2 ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างสะดวกรวดเร็ว และให้บริการด้วยความเต็มใจ

4. ด้านความไว้วางใจ

4.1 เพิ่มบทบาทของผู้ปกครอง นักเรียน และชุมชน ในการตรวจสอบการตรวจสอบการดำเนินงาน

5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ

5.1 พัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อเข้าถึงปัญหาด้านต่างๆของนักเรียน และแก้ปัญหาได้ตรงจุด

5.2 พัฒนาครูให้เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2” เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบ 1) คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 2) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษาที่ไม่ใช่ครูของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำนวน 63 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ตามแนวคิดของพาราสุรามาน ไชทาม และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml and Berry) ข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ จำนวน 63 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาวิเคราะห์ผล สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่ามัชฌิมเลขคณิต (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่ามัชฌิมเลขคณิตจากมากไปหาน้อยตามลำดับ ดังนี้ ด้านความไว้วางใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจ ด้านความน่าเชื่อถือของ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ ด้านลักษณะทางกายภาพ

2. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 1) ด้านลักษณะทางกายภาพ: พัฒนาและรักษาสภาพ อาคาร สถานที่ให้มีความสะอาด ปลอดภัย สะดวก และเพียงพอต่อการใช้งาน จัดหาสื่อเทคโนโลยี อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ 2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ: พัฒนาการบริการทางการศึกษา โดยใช้ระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีในการดำเนินการ และ พัฒนาการจัดการเรียนการสอนโดยครูผู้สอนที่ตรงกับวิชาเอก 3) ด้านการตอบสนองความต้องการ

ของผู้รับบริการ: ควรเพิ่มช่องทางในการรับความคิดเห็นของผู้รับบริการว่าต้องการสิ่งใด แล้วมาปรับปรุง พัฒนา และวางแผนแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยสะดวก รวดเร็ว และให้บริการด้วยความเต็มใจ 4) ด้านความไว้วางใจ: จัดอบรมบุคลากร และพัฒนาทักษะ ในงานบริการ เพื่อเสริมสร้างความประทับใจในการติดต่อกับผู้รับบริการ 5) ด้านการเข้าถึง จิตใจ: พัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อเข้าถึงปัญหาต่างๆของนักเรียน และแก้ปัญหาได้ ตรงจุด และพัฒนาครูให้เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และรับฟังความคิดเห็น ของทุกฝ่าย

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ – สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 สามารถนำมาอภิปราย ผลได้ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัยที่ตั้งไว้ว่า คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา ได้ดำเนินงานตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการและส่งเสริมการศึกษาขั้นพื้นฐานของประเทศดำเนินการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายและจุดเน้นของกระทรวงศึกษาธิการและของรัฐบาลในการปฏิรูปประเทศ ด้านการศึกษา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความปลอดภัยในสถานศึกษา 2) ด้านส่งเสริมโอกาสทางการศึกษา 3) ด้านการยกระดับคุณภาพการศึกษา และ 4) ด้านการบริหารจัดการสถานศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาศักยภาพของเด็กไทยสู่สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับโลกยุคดิจิทัลในศตวรรษที่ 21 นอกจากนี้การยกระดับคุณภาพการศึกษาให้โรงเรียนขนาดเล็กสร้างโอกาสให้นักเรียนเข้าถึง การศึกษาที่มีคุณภาพ มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีทักษะหลากหลายด้านรวมถึงทักษะชีวิต สามารถประกอบอาชีพได้เมื่อจบหลักสูตร โดยการสร้างความพร้อมให้โรงเรียนหลักเป็นโรงเรียนที่มี ปัจจัยพร้อมทุกด้าน ด้วยการขับเคลื่อนพัฒนาตามนโยบาย จุดเน้น 8 เรื่อง ได้แก่ความปลอดภัย ระบบประกันคุณภาพ หลักสูตรฐานสมรรถนะ การพัฒนาครู การเรียนการสอน การวัดประเมินผล การนิเทศ และ Big Data อีกทั้งโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ยังมีการให้บริการที่มีคุณภาพซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของธารินี กิตติกาญจน์โสภณ และคณะ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่ ส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาตง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประเมินศึกษาบึงกาฬ พบว่าองค์ประกอบคุณภาพการบริการในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนางดง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด เช่นเดียวกับงานวิจัยของสยาม ชูกร ได้วิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอบ้านแพ้ว พบว่า ผลการศึกษาคุณภาพการให้บริการเมื่อเรียงลำดับ ค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปหาน้อยมีลำดับตรงกัน ดังนี้ 1)ด้านความไว้วางใจ 2)ด้านการเข้าถึงจิตใจ 3)ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ 4)ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และ 5)ด้าน ลักษณะทางกายภาพ ดังนั้น

เมื่อพิจารณาคคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 จำแนกตามรายด้าน และเรียงลำดับ ค่ามัธยฐานเลขคณิตจากมากไปหาน้อย พบว่า 1) ด้านความไว้วางใจ อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 1 อาจเป็นเพราะโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต สุภาพและเป็นมิตร เป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน ผู้บริหาร ครู และบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการให้บริการทางการศึกษา อีกทั้งผู้รับบริการให้ความไว้วางใจในการบริการของโรงเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจากรุวรรณ แป้นแจ้ ที่ศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านความไว้วางใจ พบว่า ผู้ให้บริการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและซื่อสัตย์สุจริต มีช่องทางติดต่อสื่อสารร้องเรียนได้ตลอดเวลา และให้บริการด้วยความอ่อนน้อม 2) ด้านการเข้าถึงจิตใจ อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2 อาจเป็นเพราะโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนใส่ใจนักเรียนและผู้รับบริการทุกคน รวมถึงตั้งใจตอบสนองความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน และให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติต่อนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการทุกคนอย่างเต็มความสามารถ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสยาม ชูกร ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว ด้านการเข้าถึงจิตใจ พบว่า ให้ความสำคัญกับการบริการ มีการติดตามหลังจากที่ให้บริการไปแล้ว ให้บริการแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา เสียสละ และอุทิศเวลาส่วนตัวในการให้บริการแม้จะเป็นเวลาที่เลยเวลาให้บริการไปแล้ว ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงความต้องการที่ความแตกต่างกันของผู้รับบริการ 3) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด อาจเป็นเพราะโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนให้ความเชื่อถือในการให้บริการทางการศึกษา ให้บริการทางการศึกษาเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ โดยโรงเรียนจัดบริการทางการศึกษาได้ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้ มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานท้องถิ่นเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยในโรงเรียน

อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของโชติกา แจ้งเจริญกิจ ที่ศึกษาการสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการพบว่า ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ บริการได้ตรงความต้องการ บริการสะดวกรวดเร็ว และสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลได้อย่างง่าย และสะดวก 4) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับที่ 2 อาจเป็นเพราะโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน มีความกระตือรือร้นเมื่อมีผู้มาติดต่อราชการ โดยสามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการทางการศึกษาได้ทันที เช่น การสอนซ่อมเสริม การพัฒนาสื่อการสอน มีการให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิงหนาท ศรีณรงค์ ที่ศึกษาการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้ของนักเรียนโรงเรียนละหานทราย สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์ เขต 3 ในด้านการจัดการศึกษาเพื่อตอบสนองความมุ่งหวังของผู้เรียน พบว่า การจัดการศึกษาของโรงเรียนมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้นักเรียนมีความรู้ความสามารถของผู้เรียนจากโรงเรียนแห่งนี้เป็นที่ยอมรับของสังคมและ ชุมชน ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตรของโรงเรียน การยอมรับของสังคม หรือ ชุมชนต่อ หลักสูตรของโรงเรียน และ 5) ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับสุดท้าย อาจเป็นเพราะโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา มีสถานที่ตั้งของโรงเรียนอยู่ใกล้กับชุมชน ทำให้นักเรียนและผู้ปกครองเดินทางไปกลับได้สะดวกสบาย มีความเหมาะสมในการให้บริการทางการศึกษา แต่ไม่เพียงพอต่อการใช้งานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประยูร เครื่องภักดิ์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาแหล่งเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โรงเรียนชุมชนบ้านเจียด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานีเขต 2 พบว่า โรงเรียนมีการจัดแหล่งเรียนรู้ที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้แต่ยังไม่เกิดประสิทธิภาพ เนื่องจากขาดการดูแลเอาใจใส่ขาด สื่ออุปกรณ์

2. จากผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

1) ด้านลักษณะทางกายภาพ ควรบริหารจัดการอาคารสถานที่ให้มีความสะอาดปลอดภัย ดูแลอาคารเรียน อาคารประกอบให้เพียงพอและสะดวกต่อการใช้งาน จัดหาเครื่องเล่นสนามเด็กเล่นให้มีความปลอดภัยและเพียงพอต่อการใช้งาน จัดหาสื่อเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ประจำห้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับประอรนุช โปรัมย์ณีกุล พบว่า ควรจัดพื้นที่ให้เหมาะสมต่อการให้บริการ จัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ สื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัยเพียงพอต่อความต้องการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ ควรพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้มีความทันสมัยตอบสนองความต้องการของนักเรียนและชุมชน ให้บริการทางการศึกษาโดยใช้ระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว จัดประชาสัมพันธ์การดำเนินการของโรงเรียนให้ผู้รับบริการทราบ และพัฒนาการจัดการเรียนการสอนโดยครูผู้สอนที่ตรงกับวิชาเอก สอดคล้องกับ ศิรินทิพย์ เพ็งสง

พบว่า การให้บริการต้องแสดงออกด้วยความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ หรือพร้อมที่จะให้บริการในพื้นที่
 ทัณฑ์ใด ให้ความสนใจกระตือรือร้นในการให้บริการ สามารถให้ความช่วยเหลือได้ตรงตามความต้องการ
 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ควรเพิ่มช่องทางในการรับความคิดเห็นของ
 ผู้รับบริการว่าต้องการสิ่งใด แล้วมาปรับปรุง พัฒนา และวางแผนแก้ไขปัญหาพัฒนาการจัดการเรียน
 การสอนตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยสะดวกรวดเร็ว และให้บริการด้วยความเต็มใจ
 ซึ่งสอดคล้องกับสยาม ชูกร พบว่าควรเพิ่มช่องทางรับฟังข้อร้องเรียน พัฒนาระบบการให้บริการ
 สามารถแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ได้ 4) ด้านความไว้วางใจ ควรจัดอบรม
 บุคลิกภาพ ปลูกฝังความคิดเชิงบวกและพัฒนาทักษะการให้บริการ เพื่อเสริมสร้างความประทับใจใน
 การติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับ จารุวรรณ แป้นแจ้ พบว่า ควรจัดทำคู่มือการ
 ดำเนินงานให้บุคลากรมีความเข้าใจที่ชัดเจน และจัดอบรม สัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะทางสังคม 5) ด้าน
 การเข้าถึงจิตใจ ควรพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนเพื่อเข้าถึงปัญหาด้านต่างๆของนักเรียน และ
 แก้ปัญหาได้ตรงจุด และพัฒนาครูให้เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และรับฟัง
 ความคิดเห็นของทุกฝ่าย ซึ่งสอดคล้องกับโชติกา แจ่มเจริญกิจ พบว่า ผู้ให้บริการให้ความสำคัญกับ
 ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นกรณีพิเศษ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วย
 ทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ผู้วิจัยมี
 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วย
 ทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ให้มี
 ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สาม
 พระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ด้านลักษณะทางกายภาพ
 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านความน่าเชื่อถือของบริการ มีค่ามัธยเลข
 คณิตน้อยกว่าด้านอื่น จึงขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรจัดหา ดูแล อุปกรณ์กีฬา เครื่องเล่นในสนามเด็กเล่น ให้เพียงพอและมีความปลอดภัย
 จัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์การเรียนที่มีความทันสมัย
2. เพิ่มช่องทางรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ
3. ควรจัดอบรมพัฒนาความรู้ด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านการดำเนินงานต่างๆใน
 โรงเรียน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และให้เกิดแนวคิดใหม่ๆในการปรับปรุงและพัฒนา
 คุณภาพการให้บริการ

4. ควรมีการวางแผนกำหนดนโยบายและจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาอาคารสถานที่ให้มีความปลอดภัยเพียงพอ และพร้อมใช้งานเสมอ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

2. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรีเขต 2 ในกลุ่มเครือข่ายอื่น

3. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ในจังหวัดอื่น



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. **คุณภาพการให้บริการ(service quality)ของภาครัฐไทย**. เข้าถึงเมื่อ 10 กรกฎาคม 2566.เข้าถึงได้จาก

<https://www.dtn.go.th/th/content/category/detail/id/115/iid/6806>.

กระทรวงพาณิชย์. **คู่มือ การจัดทำระบบมาตรฐานคุณภาพ ISO 9001 ธุรกิจให้บริการโลจิสติกส์**. เข้าถึงเมื่อ 5 กรกฎาคม 2566. เข้าถึงได้จาก

https://www.dbd.go.th/download/article/article_article_20170202114905.pdf.

กระทรวงศึกษาธิการ. **13 ทศวรรษ : 130 ปี กระทรวงศึกษาธิการ**. กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้ง แอนด์ พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน). 2565. 111-112.

_____. **การศึกษาไทยในโลกยุคเปลี่ยนผ่าน กระทรวงศึกษาธิการ 131 ปี**. กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน). 2566. 125-129.

_____. **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542**. กรุงเทพฯ : ศรุสภา. 2542. 3-8.

จารุวรรณ แป้นแจ้. “ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการของบุคลากร ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี.” **วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร 8,1** (กรกฎาคม – ธันวาคม 2560): 73.

เจริญชัย เอกมาไพศาล. **การจัดการบริการของธุรกิจการท่องเที่ยวและบริการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2564. 148.

โชติกา แจ้งเจริญกิจ. “การสร้างความเป็นเลิศด้านการบริการของหอสมุดพระราชวังสนามจันทร์ สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร.” (เอกสารประกอบการประชุมวิชาการระดับชาติราชภัฏเพชรบุรีวิจัยเพื่อแผ่นดินไทยที่ยั่งยืน ครั้งที่ 7 “สหวิทยาการ สู่ไทยแลนด์ 4.0”. 15 กรกฎาคม 2560). 111.

ตรีเพชร อ่าเมือง. **คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ “Service Mind”**. เข้าถึงเมื่อ 9 กรกฎาคม 2566. เข้าถึงได้จาก <http://www.op.mahidol.ac.th/orga/file/pdf/20manual.pdf>, 2556.

ประยูร เครื่องภัณฑ์, “การพัฒนาแหล่งเรียนรู้เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 โรงเรียนชุมชนบ้านเจียด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุบลราชธานีเขต 2,”

- วิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยี 17, 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2563): 74.
- ประอรนุช โปรงมณี. “พฤติกรรมผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการของห้องสมุดโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดเพชรบุรีและประจวบคีรีขันธ์.” **ห้องสมุด** 66, 1 (มกราคม – มิถุนายน 2565): 52 – 53.
- นะฤเนตร จุฬากาญจน์. “การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์.” **วารสารพยาบาลสาธารณสุข** 29, 1 (มกราคม – เมษายน 2558): 133-134.
- นุชนารถ รัตน์สูงวงศ์ชัย และคณะ. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2562. 362.
- ธารินี กิตติกาญจน์โสภณ และคณะ. “องค์ประกอบคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อเจตนาพฤติกรรมของบุคลากรในกลุ่มโรงเรียนสมสนุกนาตง สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ.” **ครุศาสตร์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์** 5, 2 (พฤษภาคม – สิงหาคม 2565): 17.
- โรงเรียนบ้านบ่อหลวง. (2562). “แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (ระยะ 2562-2565).” 16 พฤษภาคม.
- ศิรินทิพย์ เพ็งสง. “ภาวะผู้นำใฝ่บริการของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพัทลุง เขต 1.” **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี** 12, 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2563): 450-451.
- สถาพร วิชัยรัมย์. **ระบบบริหารราชการ**. เข้าถึงเมื่อ 5 พฤษภาคม 2566. เข้าถึงได้จาก <http://dspace.bru.ac.th/xmlui/handle/123456789/7910>.
- สยาม ชูกร. “คุณภาพการให้บริการของศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย อำเภอบ้านแพ้ว.” **วารสารบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร** 8, 1 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2560): 187.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: พี ซี พรินท์เทค. 2562. 50.
- สมิต สัจฉกรม. **ศิลปะการให้บริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สายธาร, 2556. 15-16.
- สัมมา คีตสิน. **ผู้บริหารองค์การภาครัฐ**. เข้าถึงเมื่อ 22 มิถุนายน 2566 เข้าถึงได้จาก http://www.stabundamrong.go.th/web/book/53/b9_53.pdf.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2. **แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน (พ.ศ. 2566 - 2570) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2**. เข้าถึงเมื่อ 12

กรกฎาคม 2566. เข้าถึงได้จาก <https://www.pbi2.go.th/web/?p=3558>

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. **แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2560 – 2579**. กรุงเทพฯ: บริษัท
พรินทวาทกราฟฟิค จำกัด, 2560.

อมรพิมล พัทธ์ชัย. (2555). “คุณภาพการบริการของกองกิจการนิสิต (กำแพงแสน) กับคุณภาพชีวิตของ
นิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.” *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร*.

อรพรรณ อ่อนจร. “การศึกษาทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับให้บริการอนามัยโรงเรียนระดับประถมศึกษาใน
ประเทศไทย.” *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข* 12, 3 (กรกฎาคม-กันยายน 2561): 456.

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. **ศิลปะการให้บริการในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น. 2565. 115
– 116.

อนง สุวรรณบัณฑิต. **จิตวิทยาการบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: อุดมพัฒนกิจ. 2554. 278 – 280.

ภาษาอังกฤษ

A. Parasuraman. “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for
Future Research.” *Journal of Marketing* 49 (1988): 14-15.

A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml and Leonard L. Berry. "A Conceptual Model of
Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing*
49 (1985): 41-50.

_____. five Imperatives for improving Service Quality.” *Sloan Management Review*,
(1990): 29-38.

Bernstien S.J. and Hara P.O. **Public administration: Organization, people and public
policy**. New York: Harper and Row, 1979. 47-49.

Douglas S. “Collaborative and iterative translation: an alternative approach to back
translation,” *Journal of International Marketing* 15, (2007): 30-43.

C Gronroos. "A Service-Orientated Approach to Marketing of Services", *European
Journal of Marketing*. 12,8 (August 1978): 588-601.

John W Best. **Research in Education**. 3rd ed. New Jersey: Prentice-Hall, 1977. 174.

Kotler P. and Keller K.L. **Marketing management**. 14th ed. New Jersey: Pearson
Education, 2012.

- Kotler P. **Marketing management: analysis, planning implementation and control.** 9th ed. New Jersey: Simon and Schuster, 1997. 467-168.
- Leonard Ong. "The Performance of Servqual to Measure Service Quality in Private University." **Efficiency and Responsibility in Education and Science** 11, 1 (March 2018): 16-21.
- Lovelock C. and Wirtz J. **Principles of Service Marketing: People, Technology, Strategy.** 7th ed. The United States of America: Pearson education, 2011.
- Lunenburg Frederick C. and Ornstein Allan. **Educational administration: Concepts and Practices.** 7th ed. London: SAGE Publications, Inc., 2022. 21-25.
- Millett John D. **Management in the Public Service.** New York: McGraw-Hill Company, 1995. 397-400.
- Muhammad Ali and Syed A. Raza. "Service quality perception and customer satisfaction in Islamic banks of Pakistan: the modified SERVQUAL model." **Total Quality Management & Business Excellence** 5, 6 (November 2015): 559-577.
- Quissal GOUMAIRI and other. "Application of the SERVQUAL Model for the Evaluation of the Service Quality in Moroccan Higher Education: Public Engineering School as a Case Study." **International Journal of Higher Education** 9,5 (2020): 223.
- Railya B. Galeeva. "SERVQUAL application and adaptation for educational service quality assessments in Russian higher education." **Quality Assurance in Education** 24, 3 (2016): 329-348.
- Robert C. Lewis and Bernard H. Booms. **The Marketing Aspects of Service Perspectives on Services Marketing.** Chicago: American Marketing Association, 1983.
- Robert C. Lewis and Bernard H. Booms. "The marketing aspects of service quality." **Emerging Perspective on Services Marketing,** (Chicago, IL., 2009), 99-100.
- Robert V. Krejcie and Darley W. Morgan., **Statistics: An Introductory Analysis** (New York: Harper & Publisher, 1973), 109.
- Sibai Mohamad T. and other. "Service Quality and Student Satisfaction Using ServQual Model: A Study of a Private Medical College in Saudi Arabia" **International**

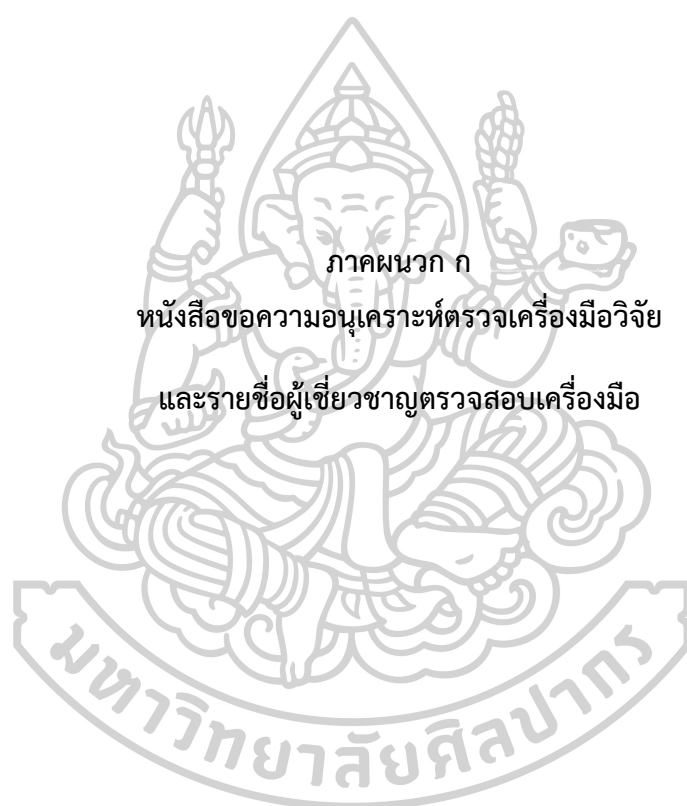
Education Studies 14, 6 (2021): 51.

Wisher Joel D. and Corney William J. “Comparing practices for capturing bank customer feedback-Internet versus traditional banking”, **Benchmarking: An International Journal** 8, 3 (2011): 240.





ภาคผนวก



ที่ อว 8612.2/587



ภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

21 พฤศจิกายน 2566

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือวิจัย
เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบตรวจสอบความตรงของแบบสอบถาม จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวกานต์ชนิด พานเพชร รหัสนักศึกษา 640620093 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2" ในกรณีนี้ ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัยที่แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

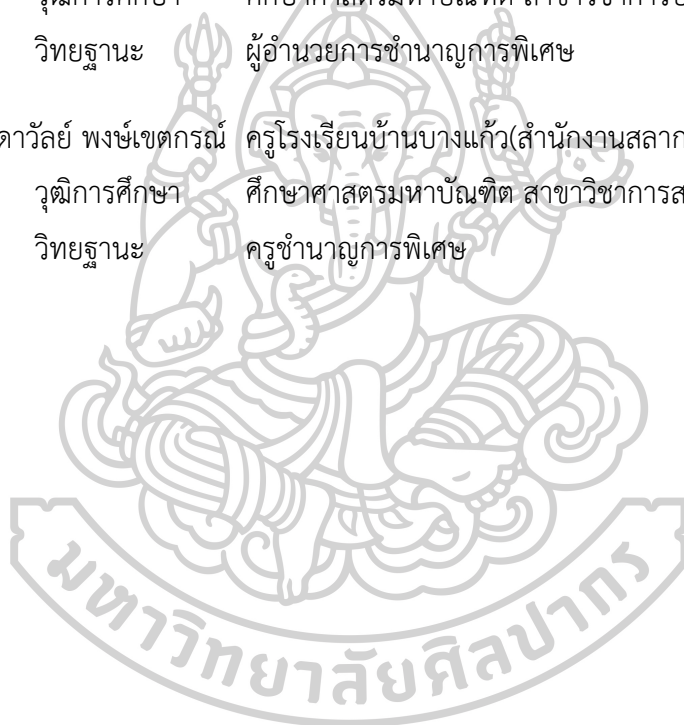
ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุดา เตี้ยเจริญ)
หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
โทร. 09 3979 3455

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

1. รศ.ดร.ชุมศักดิ์ อินทร์รักษ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยคริสเตียน
วุฒิการศึกษา Ed.D.(Educational Administration)
วิทยฐานะ รองศาสตราจารย์
2. นางรพีกร กฤษณาสงค์ ผู้อำนวยการโรงเรียนบ่อหลวง จังหวัดเพชรบุรี
วุฒิการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
วิทยฐานะ ผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ
3. นางสาวลัดดาวัลย์ พงษ์เขตกรณ์ ครูโรงเรียนบ้านบางแก้ว(สำนักงานสลากกินแบ่งสงเคราะห์ 44)
วุฒิการศึกษา ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการสอนภาษาไทย
วิทยฐานะ ครูชำนาญการพิเศษ





แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย (IOC)
เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2”

คำชี้แจง

วิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อทราบคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2) เพื่อทราบแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

1. แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ในด้านความเหมาะสมของภาษา ความสอดคล้องของกระทงคำถามกับนิยามตัวแปรที่ศึกษาหรือวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้คือ

- +1 เมื่อแน่ใจว่า คำถามมีความเหมาะสม สอดคล้องกับนิยามตัวแปรและวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่า คำถามมีความเหมาะสม สอดคล้องกับนิยามตัวแปรและวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 1 เมื่อแน่ใจว่า คำถามไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับนิยามตัวแปรและวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. หากท่านมีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงข้อความในเครื่องมือวิจัย กรุณาเขียนลงในช่องข้อเสนอแนะ และขอขอบคุณในความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยฉบับนี้

นางสาวกานต์ชนิด พานเพชร
 นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
 คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

แบบตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ
เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนใน ศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2”

คำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม	IOC	ความหมาย
ด้านลักษณะทางกายภาพ						
1. สถานที่ตั้งของโรงเรียน มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ห้องเรียน ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องน้ำ ห้องพยาบาล สนามเด็กเล่น สนามกีฬา มีเพียงพอและพร้อมใช้งาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น การจัดการเรียนการสอน สื่อการสอน โต๊ะเก้าอี้ อุปกรณ์กีฬา อุปกรณ์การเรียน มีความทันสมัย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4. โรงเรียนและอาคารเรียนมีความสะอาดและปลอดภัย	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5. ครูมีจำนวนเพียงพอต่อนักเรียน และเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ						
6. นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนให้ความเชื่อถือในการให้บริการทางการศึกษา และการจัดการเรียนการสอน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7. นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ได้รับความถูกต้องในการให้บริการทางการศึกษา และการจัดการเรียนการสอน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
8. การให้บริการทางการศึกษาที่ นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ได้รับเป็นไปตามระยะเวลาที่แจ้งไว้ เช่น การรับสมัครนักเรียน การประชุมผู้ปกครอง การเยี่ยมบ้าน การรายงานผลการเรียน เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9. โรงเรียนจัดบริการทางการศึกษา เช่น งานกิจการนักเรียน งานรักษาความปลอดภัย งานอนามัย การประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา การรายงานผลการปฏิบัติงาน งานโภชนาการ การประสานงานราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

คำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม	IOC	ความหมาย
10. มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น การรับสมัครนักเรียน การขอเอกสารรับรองผลการเรียน การขอใช้สถานที่ เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ						
11. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน มีความกระตือรือร้นเมื่อนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน มาติดต่อ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
12. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการทางการศึกษาได้ทันที เช่น การสอนซ่อมเสริม การพัฒนาสื่อการสอน เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13. โรงเรียนเปิดโอกาสให้นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการทางการศึกษา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน ให้บริการกับนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15. โรงเรียนให้บริการสำหรับนักเรียนในกรณีฉุกเฉิน เช่น การติดต่อผู้ปกครอง การปฐมพยาบาล เป็นต้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านความไว้วางใจ						
16. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
17. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนสุภาพและเป็นมิตร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการให้บริการทางการศึกษา	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
20. นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ให้ความไว้วางใจในการบริการของโรงเรียน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ด้านการเข้าถึงจิตใจ						
21. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนใส่ใจ และเป็นห่วงนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้

คำถาม	ความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญคนที่			ผลรวม	IOC	ความหมาย
22. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนตั้งใจตอบสนองความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
23. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
24. เมื่อนักเรียนมีความกังวลใจ ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
25. ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือ
และรายชื่อโรงเรียนที่ทดลองเครื่องมือ



ที่ อว 8612.2/602

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

4 ธันวาคม 2566

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทดลองเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านหนองเขื่อน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 6 ฉบับ

ด้วย นางสาวกานต์ชนิด พานเพชร รหัสนักศึกษา 640620093 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับ อนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2” ในกรณีนี้ ภาควิชาการบริหารการศึกษา ใคร่ ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทำการทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือในหน่วยงานของท่าน เพื่อนำไปปรับปรุง แก้ไขก่อนนำไปใช้ในการวิจัยกลุ่มตัวอย่าง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ภาควิชาการบริหารการศึกษาขอขอบคุณในการอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุดา เตียเจริญ)
หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
โทร. 09 3979 3455

รายชื่อโรงเรียนขอทดลองเครื่องมือวิจัย

โรงเรียนในศูนย์เครือข่ายไรใหม่พัฒนา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต2

1. โรงเรียนบ้านหนองเขื่อน
2. โรงเรียนไรใหม่พัฒนา
3. โรงเรียนบ้านโป่งแย้
4. โรงเรียนบ้านรางจิก
5. โรงเรียนบ้านทุ่งขาม





ภาคผนวก ง
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

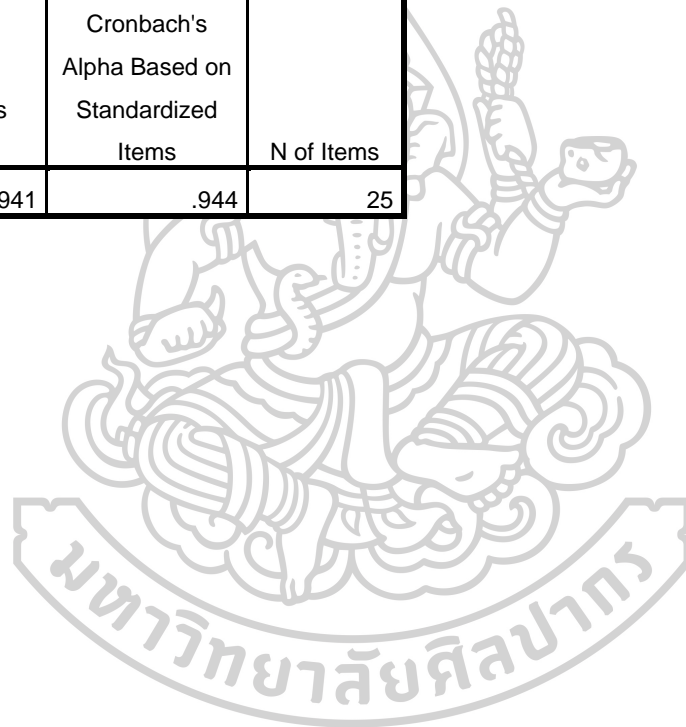
Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.941	.944	25



Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	104.8667	105.844	.532	.	.940
X2	105.4667	104.740	.543	.	.940
X3	105.3667	103.826	.700	.	.937
X4	105.0667	105.995	.468	.	.941
X5	105.3667	99.757	.648	.	.939
X6	105.0000	100.069	.884	.	.934
X7	104.9000	103.059	.783	.	.936
X8	104.6667	107.195	.566	.	.939
X9	104.9000	102.852	.699	.	.937
X10	104.6000	106.938	.582	.	.939
X11	104.6667	103.333	.806	.	.936
X12	104.7333	104.685	.715	.	.937
X13	104.6333	104.999	.677	.	.938
X14	104.5667	106.806	.660	.	.938
X15	104.8000	104.855	.666	.	.938
X16	104.5333	108.809	.488	.	.940
X17	104.4333	107.426	.635	.	.938
X18	104.3333	110.299	.491	.	.940
X19	104.3333	110.851	.429	.	.941
X20	104.5667	107.909	.641	.	.938
X21	104.4333	108.875	.449	.	.940
X22	104.5667	107.909	.641	.	.938
X23	104.5333	108.878	.550	.	.939
X24	104.7000	107.597	.685	.	.938
X25	104.3667	110.792	.415	.	.941

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
109.1000	114.921	10.72011	25



ที่ อว 8612.2/8



ภาควิชาการบริหารการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

5 มกราคม 2567

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน

ด้วย นางสาวกานต์ชนิด พานเพชร รหัสนักศึกษา 640620093 นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับอนุมัติให้ทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2” มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษา เพื่อประกอบการทำวิจัย ในกรณีนี้ ภาควิชาการบริหารการศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้แก่นักศึกษา ดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาตามที่เห็นสมควร จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สายสุดา เตี้ยเจริญ)
หัวหน้าภาควิชาการบริหารการศึกษา

ภาควิชาการบริหารการศึกษา
โทร. 09 3979 3455

รายชื่อโรงเรียนที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

โรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2

1. โรงเรียนวัดช้างแท่งกระจาด
2. โรงเรียนบ้านดอนมะกอก
3. โรงเรียนบ้านอ่างหิน
4. โรงเรียนบ้านป่อหลวง
5. โรงเรียนบ้านพุทไธย
6. โรงเรียนบ้านหนองขาม







แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2”

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. ผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละโรงเรียน ประกอบด้วย ข้าราชการครู และคณะกรรมการสถานศึกษา
2. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในศูนย์เครือข่ายห้วยทรายเหนือ-สามพระยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 2 ข้อมูลที่ได้จากความคิดเห็นของท่านมีค่าอย่างยิ่งต่อการวิจัยนี้ ขอรับรองว่าข้อมูลที่ท่านตอบถือเป็นความลับจะไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน หรือโรงเรียนของท่านแต่ประการใด ผู้วิจัยจะนำผลไปวิเคราะห์ในภาพรวม จึงขอความกรุณาทุกท่าน โปรดตอบให้ครบถ้วนทุกข้อ ตามความเป็นจริง
3. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบไปด้วยข้อคำถาม 3 ตอน จำนวน ข้อ ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน จำนวน 25 ข้อ
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน จำนวน 5 ข้อ
 ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากทุกท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นางสาวกานต์ชนิด พานเพชร

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตอนที่ 1: ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความที่ตรงกับสถานภาพของท่าน

ข้อ	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	สำหรับผู้วิจัย
1	เพศ <input type="radio"/> ชาย <input type="radio"/> หญิง	
2	อายุ <input type="radio"/> 21-30 ปี <input type="radio"/> 31-40 ปี <input type="radio"/> 41-50 ปี <input type="radio"/> 51 ปีขึ้นไป	
3	ระดับการศึกษา <input type="radio"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี <input type="radio"/> ปริญญาตรี <input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี	
4	ตำแหน่งปัจจุบัน <input type="radio"/> ข้าราชการครู <input type="radio"/> คณะกรรมการสถานศึกษา	

ตอนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคุณภาพการให้บริการโรงเรียนของท่านว่ามีคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านอยู่ในระดับใด และแบบสอบถามแต่ละข้อมีคำตอบ 5 ระดับ แต่ละระดับมีความหมาย ดังนี้

- 1 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอยู่ในระดับน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอยู่ในระดับน้อย
- 3 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอยู่ในระดับปานกลาง
- 4 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอยู่ในระดับมาก
- 5 หมายถึง ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		1	2	3	4	5	
ด้านลักษณะทางกายภาพ							
1.	สถานที่ตั้งของโรงเรียน มีความเหมาะสมในการให้บริการทางการศึกษา						
2.	สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการ เช่น ห้องเรียน ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องน้ำ ห้องพยาบาล สนามเด็กเล่น สนามกีฬา มีเพียงพอและพร้อมใช้งาน						
3.	เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น การจัดการเรียนการสอน สื่อการสอน โต๊ะเก้าอี้ อุปกรณ์กีฬา อุปกรณ์การเรียน มีความทันสมัย						
4.	โรงเรียนและอาคารเรียนมีความสะอาดและปลอดภัย						
5.	ครูมีจำนวนเพียงพอต่อนักเรียน และเพียงพอต่อการจัดการเรียนการสอน						
ด้านความน่าเชื่อถือของบริการ							
6.	นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนให้ความเชื่อถือในการให้บริการทางการศึกษา และการจัดการเรียนการสอน						
7.	นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ได้รับความถูกต้องในการให้บริการทางการศึกษา และการจัดการเรียนการสอน						
8.	การให้บริการทางการศึกษาที่ นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ได้รับบริการตรงกับระยะเวลาที่แจ้งไว้ เช่น การรับสมัครนักเรียน การประชุมผู้ปกครอง การเยี่ยมบ้าน การรายงานผลการเรียน เป็นต้น						

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		1	2	3	4	5	
9.	โรงเรียนจัดบริการทางการศึกษา เช่น งานกิจการนักเรียน งานรักษาความปลอดภัย งานอนามัย การประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา การรายงานผลการปฏิบัติงาน งานโภชนาการ การประสานงานราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ครบถ้วนตามที่แจ้งไว้						
10.	มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เช่น การรับสมัครนักเรียน การขอเอกสารรับรองผลการเรียน การขอใช้สถานที่ เป็นต้น						
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ							
11.	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน มีความกระตือรือร้น เมื่อนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน มาติดต่อ						
12.	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน สามารถแก้ไขปัญหาการให้บริการทางการศึกษาได้ทันที เช่น การสอนซ่อมเสริม การพัฒนาสื่อการสอน เป็นต้น						
13.	โรงเรียนเปิดโอกาสให้นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน แสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการทางการศึกษา						
14.	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน ให้บริการกับนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชนด้วยความสะดวกรวดเร็ว						
15.	โรงเรียนให้บริการสำหรับนักเรียนในกรณีฉุกเฉิน เช่น การติดต่อผู้ปกครอง การปฐมพยาบาล เป็นต้น						
ด้านความไว้วางใจ							
16.	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียน แสดงออกถึงความซื่อสัตย์สุจริต						
17.	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนสุภาพและเป็นมิตร						
18.	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน						
19.	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการให้บริการทางการศึกษา						

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น					สำหรับ ผู้วิจัย
		1	2	3	4	5	
20.	นักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน ให้ความไว้วางใจในการบริการของโรงเรียน						
ด้านการเข้าถึงจิตใจ							
21.	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนใส่ใจ และมีระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน						
22.	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนตั้งใจตอบสนองความต้องการของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน						
23.	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
24.	เมื่อนักเรียนมีความกังวลใจ ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ						
25.	ผู้บริหาร ครู และบุคลากรในโรงเรียนคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน						



ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา

.....

.....

.....

2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา

.....

.....

.....

3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา

.....

.....

.....

4. ด้านความไว้วางใจ

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา

.....

.....

.....

5. ด้านการเข้าถึงจิตใจ

ข้อเสนอแนะ/แนวทางการพัฒนา

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

นางสาวกานต์ชนิด พานเพชร

วุฒิการศึกษา

พ.ศ. 2556 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษา จากโรงเรียนพรหมานุสรณ์ จังหวัด เพชรบุรี

พ.ศ. 2561 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี ศึกษาศาสตรบัณฑิต (ศษ.บ.)

สาขาการประถมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม

