



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน การบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 5 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความเหมาะสมของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความเป็นไปได้ของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

ตอนที่ 5 สรุปแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

การจัดประชุมเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2548 โดยได้ดำเนินการชี้แจงวัตถุประสงค์ให้ผู้เกี่ยวข้อง ทางการศึกษา จำนวน 18 คนทราบพร้อมแจกแบบสอบถามฉบับที่ 1 ให้ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษา แสดงความเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 โดยให้ความเห็นว่า “ต้องการ” “ไม่ต้องการ” ในแนวทางดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังตาราง 2 - 6



ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 1 การเตรียมการ

การเตรียมการ	ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. สำรวจสภาพปัจจุบันของงานบริการสาธารณะ	18	100
2. สำรวจความต้องการดำเนินงานบริการสาธารณะ	18	100
3. แต่งตั้งคณะกรรมการวางแผนงานบริการสาธารณะ	18	100
4. เตรียมให้ความรู้งานบริการสาธารณะบุคลากร	18	100
5. วิเคราะห์บทบาทภารกิจของงานบริการสาธารณะ	18	100
6. วิเคราะห์งานก่อนการวางแผนงานบริการสาธารณะ	18	100
7. สร้างความร่วมมือในการวางแผนงานบริการสาธารณะ	18	100
8. สร้างความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้องงานบริการสาธารณะ	18	100
9. สรุปผลการดำเนินงานบริการสาธารณะที่ผ่านมา	18	100
10. กำหนดนโยบายงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา	18	100

จากตาราง 2 พบว่า ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษามีความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 1 การเตรียมการ ทั้ง 10 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100



ตาราง 3 จำนวนและคำร้อยละของผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 2 การวางแผน

การวางแผน	ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. กำหนดขอบเขตของงานบริการสาธารณะอย่างชัดเจน	18	100
2. กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานบริการสาธารณะ	18	100
3. กำหนดวิธีการดำเนินงานบริการสาธารณะ	18	100
4. กำหนดระยะเวลาดำเนินงานบริการสาธารณะ	18	100
5. กำหนดงบประมาณดำเนินงานบริการสาธารณะ	18	100
6. กำหนดภารกิจของงานบริการสาธารณะ	18	100
7. กำหนดผู้รับผิดชอบงานบริการสาธารณะ	18	100
8. กำหนดปฏิทินปฏิบัติงานบริการสาธารณะ	18	100
9. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ	18	100
10. การจัดทำแผนผังองค์กรงานบริการสาธารณะ	18	100

จากตาราง 3 พบว่า ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษามีความต้องการ แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 2 การวางแผน ทั้ง 10 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100



ตาราง 4 จำนวนและคำร้อยละของผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 3 การดำเนินการ

การดำเนินการ	ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. รับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องงานบริการสาธารณะ	18	100
2. วางแผนการให้บริการงานบริการสาธารณะ	18	100
3. ติดต่อประสานงานงานบริการสาธารณะ	18	100
4. ปฏิบัติงานตามหลักวิธีการงานบริการสาธารณะ	18	100
5. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของงานบริการสาธารณะ	18	100
6. ปรับปรุงแก้ไขให้ลูกค้าพอใจงานบริการสาธารณะ	18	100

จากตาราง 4 พบว่า ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษามีความต้องการ แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 3 การดำเนินการ ทั้ง 6 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100



ตาราง 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 4 การประเมินผล

การประเมินผล	ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. กำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินงานบริการสาธารณะ	18	100
2. รวบรวมข้อมูลที่จะประเมินงานบริการสาธารณะ	18	100
3. สร้างเครื่องมือที่จะประเมินงานบริการสาธารณะ	18	100
4. เลือกวิธีที่จะประเมินงานบริการสาธารณะ	18	100
5. แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินงานบริการสาธารณะ	18	100
6. ประเมินก่อนการดำเนินงานบริการสาธารณะ	18	100
7. ประเมินระหว่างดำเนินงานบริการสาธารณะ	18	100
8. ประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการงานบริการสาธารณะ	18	100

จากตาราง 5 พบว่า ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษามีความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 4 การประเมินผล ทั้ง 8 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100



ตาราง 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 5 การนำผลการประเมินมาปรับปรุง

การนำผลการประเมินมาปรับปรุง	ต้องการ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. วางแผนการปรับปรุงงานบริการสาธารณะ	18	100
2. วิเคราะห์ออกแบบงานบริการสาธารณะ	18	100
3. กำหนดวิธีการบริการสาธารณะ	18	100
4. ดำเนินการงานบริการสาธารณะ	18	100
5. ประเมินผลงานบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง	18	100
6. สรุปและรายงานผลการประเมินงานบริการสาธารณะ	18	100

จากตาราง 6 พบว่า ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษามีความต้องการ แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 5 การนำผลการประเมินมาปรับปรุง ทั้ง 6 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100

สรุป ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษามีความต้องการ ทั้ง 5 ชั้นตอน 40 รายการ แต่ได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้ยุบรวม/เพิ่มเติม

โดยมีรายละเอียดดังตาราง 7-11



ตาราง 7 แสดงความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ที่ได้ปรับปรุง ขั้นตอน 1
การเตรียมการ

ความต้องการแนวทางการปฏิบัติงาน บริการสาธารณะของสถานศึกษา (เดิม)	ความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษาที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ของผู้เกี่ยวข้อง
<p>ขั้นตอน 1 การเตรียมการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. สำรวจสภาพปัจจุบันของงานบริการสาธารณะ 2. สำรวจความต้องการดำเนินงานบริการสาธารณะ 3. แต่งตั้งคณะกรรมการวางแผนบริการสาธารณะ 4. เตรียมให้ความรู้งานบริการสาธารณะบุคลากร 5. วิเคราะห์ทบทวนภารกิจงานบริการสาธารณะ 6. วิเคราะห์งานก่อนการวางแผนบริการสาธารณะ 7. สร้างความร่วมมือในการวางแผนงานบริการ สาธารณะ 8. สร้างความเข้าใจแก่ผู้เกี่ยวข้องงานบริการ สาธารณะ 9. สรุปผลการดำเนินงานบริการสาธารณะที่ผ่านมา 10. กำหนดนโยบายงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษา 	<p>ขั้นตอน 1 การเตรียมการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงรายการ 1, 2 และ 9 เป็น สำรวจสภาพ ข้อมูล ปัจจุบันของการพัฒนาแนวทางการบริการ สาธารณะของสถานศึกษา 2. ปรับปรุงรายการ 3 เป็น แต่งตั้งคณะกรรมการ พัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 3. ปรับปรุงรายการ 4 เป็น ให้ความรู้ชี้แจง ทำความเข้าใจการพัฒนางานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา 4. ปรับปรุงรายการ 5 เป็น วิเคราะห์สภาพปัญหา ของการพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา 5. ปรับปรุงรายการ 6 เป็น วิเคราะห์ความต้องการ พัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา 6. ปรับปรุงรายการ 7 และ 8 เป็น จัดประชุมชี้แจง บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษารับทราบนโยบาย 7. ปรับปรุงรายการ 10 เป็น เตรียมบุคลากรวัสดุ อุปกรณ์ วิธีการพัฒนางานบริการสาธารณะของ สถานศึกษา



จากตาราง 7 พบว่า ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาให้ยอมรับ/เพิ่มเติม ชั้นตอนที่ 1 มี 10 รายการ เป็น 7 รายการ โดยเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ 1) แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 2) จัดประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา รับทราบนโยบาย 3) ดำรวจสภาข้อมูลปัจจุบันของการพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา 4) วิเคราะห์สภาพปัญหาของการพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา 5) วิเคราะห์ความต้องการพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา 6) เตรียมบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ วิธีการ พัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 7) ให้ความรู้ชี้แจงทำความเข้าใจการพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา



ตาราง 8 แสดงความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ที่ได้ปรับปรุง ขั้นตอน 2 การวางแผน

ความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา (เดิม)	ความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เกี่ยวข้อง
<p>ขั้นตอน 2 การวางแผน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดขอบเขตงานบริการสาธารณะอย่างชัดเจน 2. กำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานบริการสาธารณะ 3. กำหนดวิธีการดำเนินงานบริการสาธารณะ 4. กำหนดระยะเวลาดำเนินงานบริการสาธารณะ 5. กำหนดงบประมาณดำเนินงานบริการสาธารณะ 6. กำหนดภารกิจของงานบริการสาธารณะ 7. กำหนดผู้รับผิดชอบงานบริการสาธารณะ 8. กำหนดปฏิทินปฏิบัติงานบริการสาธารณะ 9. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ 10. จัดทำแผนผังองค์กรงานบริการสาธารณะ 	<p>ขั้นตอน 2 การวางแผน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงรายการ 1 และ 2 เป็น จัดทำระบบบริการสาธารณะของสถานศึกษา 2. ปรับปรุงรายการ 3 เป็น กำหนดวิธีการดำเนินการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 3. ปรับปรุงรายการ 4 และ 8 เป็น กำหนดระยะเวลาและจัดทำปฏิทินปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 4. ปรับปรุงรายการ 5 และ 6 เป็น กำหนดงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อดำเนินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 5. ปรับปรุงรายการ 7 และ 10 เป็น กำหนดผู้รับผิดชอบการพัฒนาบริการสาธารณะของสถานศึกษา 6. ปรับปรุงรายการ 9 เป็น จัดทำคู่มือการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

จากตาราง 8 พบว่า ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาให้ขุบรวม/เพิ่มเติม ขั้นตอนที่ 2 มี 10 รายการ เป็น 6 รายการ โดยเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ 1) จัดทำระบบการบริการสาธารณะของสถานศึกษา 2) กำหนด ผู้รับผิดชอบการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะอย่างชัดเจน 3) จัดทำคู่มือการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 4) กำหนดระยะเวลาและจัดทำปฏิทินปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 5) กำหนดวิธีการดำเนินการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 6) กำหนดงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อดำเนินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา



ตาราง 9 แสดงความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ที่ได้ปรับปรุง ขั้นตอน 3
การดำเนินการ

ความต้องการแนวทางการปฏิบัติงาน บริการสาธารณะของสถานศึกษา (เดิม)	ความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษาที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ของผู้เกี่ยวข้อง
<p>ขั้นตอน 3 การดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ สาธารณะของสถานศึกษา 2. วางแผนการให้บริการงานบริการสาธารณะ 3. คิดต่อประสานงานงานบริการสาธารณะ 4. ปฏิบัติงานตามหลักวิธีการงานบริการสาธารณะ 5. ปรับปรุงแก้ไขให้ลูกค้าพอใจงานบริการสาธารณะ 	<p>ขั้นตอน 3 การดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงรายการ 1 และ 5 เป็น ตรวจสอบผลการ ให้บริการงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 2. ปรับปรุงรายการ 2 เป็น ดำเนินการตามขั้นตอน การให้บริการงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษา 3. ปรับปรุงรายการ 4 เป็น ให้บริการและพัฒนา แนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา 4. ปรับปรุงรายการ 3 เป็น จัดประชาสัมพันธ์ให้ บุคลากร ทราบการพัฒนาแนวทางของงานบริการ สาธารณะของสถานศึกษา

จากตาราง 9 พบว่า ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาให้ยอมรับ/เพิ่มเติม ขั้นตอนที่ 3 มี 5 รายการ
เป็น 4 รายการ โดยเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ 1) ดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการงานบริการ
สาธารณะของสถานศึกษา 2) ให้บริการและพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา
3) จัดประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบการพัฒนาแนวทางของงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
4) ตรวจสอบผลการให้บริการงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาแก่ผู้รับบริการเพื่อหาแนวทาง
การพัฒนาให้เกิดความพึงพอใจ



ตาราง 9 แสดงความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ที่ได้ปรับปรุง ขั้นตอน 3
การดำเนินการ

ความต้องการแนวทางการปฏิบัติงาน บริการสาธารณะของสถานศึกษา (เดิม)	ความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษาที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ของผู้เกี่ยวข้อง
<p>ขั้นตอน 3 การดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. รับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ สาธารณะของสถานศึกษา 2. วางแผนการให้บริการงานบริการสาธารณะ 3. คิดต่อประสานงานงานบริการสาธารณะ 4. ปฏิบัติงานตามหลักวิธีการงานบริการสาธารณะ 5. ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกคำพอใจงานบริการสาธารณะ 	<p>ขั้นตอน 3 การดำเนินการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงรายการ 1 และ 5 เป็น ตรวจสอบผลการ ให้บริการงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 2. ปรับปรุงรายการ 2 เป็น ดำเนินการตามขั้นตอน การให้บริการงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษา 3. ปรับปรุงรายการ 4 เป็น ให้บริการและพัฒนา แนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา 4. ปรับปรุงรายการ 3 เป็น จัดประชาสัมพันธ์ให้ บุคลากร ทราบการพัฒนาแนวทางของงานบริการ สาธารณะของสถานศึกษา

จากตาราง 9 พบว่า ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาให้ยอมรับ/เพิ่มเติม ขั้นตอนที่ 3 มี 5 รายการ
เป็น 4 รายการ โดยเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ 1) ดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการงานบริการ
สาธารณะของสถานศึกษา 2) ให้บริการและพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา
3) จัดประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบการพัฒนาแนวทางของงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
4) ตรวจสอบผลการให้บริการงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาแก่ผู้รับบริการเพื่อหาแนวทาง
การพัฒนาให้เกิดความพึงพอใจ



ตาราง 10 แสดงความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ที่ได้ปรับปรุง ขั้นตอน 4
การประเมินผล

ความต้องการแนวทางการปฏิบัติงาน บริการสาธารณะของสถานศึกษา (เดิม)	ความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษาที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ของผู้เกี่ยวข้อง
<p>ขั้นตอน 4 การประเมินผล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดวัตถุประสงค์ในการประเมินงานบริการ สาธารณะ 2. รวบรวมข้อมูลที่จะประเมินงานบริการสาธารณะ 3. สร้างเครื่องมือที่จะประเมินงานบริการสาธารณะ 4. เลือกวิธีที่จะประเมินงานบริการสาธารณะ 5. แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินงานบริการ สาธารณะ 6. ประเมินก่อนการดำเนินงานบริการสาธารณะ 7. ประเมินระหว่างดำเนินงานบริการสาธารณะ 8. ประเมินเมื่อสิ้นสุดโครงการงานบริการสาธารณะ 	<p>ขั้นตอน 4 การประเมินผล</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงรายการ 1 และ 2 เป็น กำหนด วัตถุประสงค์การประเมินงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา 2. ปรับปรุงรายการ 3 เป็น สร้างเครื่องมือเพื่อ ประเมินมาตรฐานงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษา 3. ปรับปรุงรายการ 4 และ 5 เป็น ดำเนินการประเมิน ประสิทธิภาพและประเมินความพึงพอใจจาก ผู้มารับบริการสาธารณะของสถานศึกษา 4. ปรับปรุงรายการ 6, 7 และ 8 เป็น สรุปผลการ ประเมินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 5. เพิ่มรายการ 5 เป็น รายงานผลการประเมิน งานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

จากตาราง 10 พบว่า ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาให้ขุบรวม/เพิ่มเติม ขั้นตอน ที่ 4 มี 8 รายการ
เป็น 5 รายการ โดยเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ 1) กำหนดวัตถุประสงค์การประเมินงานบริการ
สาธารณะของสถานศึกษา 2) สร้างเครื่องมือเพื่อประเมินมาตรฐานงานบริการสาธารณะของ
สถานศึกษา 3) ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประเมินความพึงพอใจจากผู้มารับบริการ
สาธารณะของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง 4) สรุปผลการประเมินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
5) รายงานผลการประเมินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา



ตาราง 11 แสดงความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ที่ได้ปรับปรุง ขั้นตอน 5 การนำผลการประเมินมาปรับปรุง

ความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา (เดิม)	ความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาที่ได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เกี่ยวข้อง
<p>ขั้นตอน 5 การนำผลการประเมินมาปรับปรุง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. วางแผนการปรับปรุงงานบริการสาธารณะ 2. วิเคราะห์ข้อบกพร่องงานบริการสาธารณะ 3. กำหนดวิธีการบริการสาธารณะ 4. ดำเนินการงานบริการสาธารณะ 5. ประเมินผลงานบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง 6. สรุปและรายงานผลการประเมินงานบริการสาธารณะ 	<p>ขั้นตอน 5 การนำผลการประเมินมาปรับปรุง</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ปรับปรุงรายการ 2 เป็น นำผลการประเมินมาวิเคราะห์สังเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยเพื่อพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง 2. ปรับปรุงรายการ 3 เป็น กำหนดวิธีการปรับปรุงงานบริการสาธารณะที่เป็นจุดด้อยของสถานศึกษา 3. ปรับปรุงรายการ 4 เป็น ดำเนินการส่งเสริมงานบริการสาธารณะที่เป็นจุดเด่นของสถานศึกษา 4. ปรับปรุงรายการ 1 เป็น สรุปผลการตรวจสอบเพื่อปรับปรุงงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 5. ปรับปรุงรายการ 5 และ 6 เป็น รายงานผลการปรับปรุงงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

จากตาราง 11 พบว่า ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาให้ยุบรวม/เพิ่มเติม ขั้นตอนที่ 5 มี 6 รายการ เป็น 5 รายการ โดยเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ 1) นำผลการประเมินมาวิเคราะห์สังเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยเพื่อพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง 2) กำหนดวิธีการปรับปรุงงานบริการสาธารณะที่เป็นจุดด้อยของสถานศึกษา 3) ดำเนินการส่งเสริมงานบริการสาธารณะที่เป็นจุดเด่นของสถานศึกษา 4) สรุปผลการตรวจสอบเพื่อปรับปรุงงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 5) รายงานผลการปรับปรุงงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา



สรุป ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษามีความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 จำนวน 5 ขั้นตอน 27 รายการ

ตอนที่ 2 ผลการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

ผู้วิจัยนำข้อสรุปผลจากการจัดประชุมของผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษาและการสังเคราะห์/มาบูรณาการได้เป็นร่างแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะและนำร่างแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจ จำนวน 5 คน ตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโครงสร้างและหลักวิชาการ ด้วยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง ซึ่งอยู่ในระหว่าง 0.60-1.00 (ดังปรากฏในภาคผนวก จ) แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ได้ 5 ขั้นตอน 27 รายการ

ขั้นตอน 1 การเตรียมการ

1. แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
2. จัดประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการสาธารณะของสถานศึกษารับทราบ

นโยบาย

3. ดำรวจสภาพข้อมูลปัจจุบันของการพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา
4. วิเคราะห์สภาพปัญหาของการพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา
5. วิเคราะห์ความต้องการพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา
6. เตรียมบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ วิธีการ พัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
7. ให้ความรู้ชี้แจงทำความเข้าใจการพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา

ขั้นตอน 2 การวางแผน

1. จัดทำระบบการบริการสาธารณะของสถานศึกษา
2. กำหนดผู้รับผิดชอบการพัฒนางานบริการสาธารณะอย่างชัดเจน
3. จัดทำคู่มือการพัฒนางานการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
4. กำหนดระยะเวลาและจัดทำปฏิทินปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
5. กำหนดวิธีการดำเนินการพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
6. กำหนดงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์เพื่อดำเนินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา



ขั้นตอน 3 การดำเนินการ

1. ดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
2. ให้บริการและพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา
3. จัดประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบการพัฒนาแนวทางของงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
4. ตรวจสอบผลการให้บริการงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาแก่ผู้รับบริการเพื่อหาแนวทางการพัฒนาให้เกิดความพึงพอใจ

ขั้นตอน 4 การประเมินผล

1. กำหนดวัตถุประสงค์การประเมินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
2. สร้างเครื่องมือเพื่อประเมินมาตรฐานงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
3. ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการสาธารณะของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง
4. สรุปผลการประเมินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
5. รายงานผลการประเมินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

ขั้นตอน 5 การนำผลการประเมินมาปรับปรุง

1. นำผลการประเมินมาวิเคราะห์สังเคราะห์จุดเด่นจุดด้อยเพื่อพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง
2. กำหนดวิธีการปรับปรุงงานบริการสาธารณะที่เป็นจุดด้อยของสถานศึกษา
3. ดำเนินการส่งเสริมงานบริการสาธารณะที่เป็นจุดเด่นของสถานศึกษา
4. สรุปผลการตรวจสอบเพื่อปรับปรุงงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
5. รายงานผลการปรับปรุงงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

ตอนที่ 3 ผลการศึกษาความเหมาะสมของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 มีรายละเอียดดังนี้

ผู้วิจัยนำผลจากการพัฒนาจำนวน 5 ขั้นตอน 27 รายการ และนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน ตรวจสอบความเหมาะสมของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 จำนวน 5 ขั้นตอน 27 รายการ โดยมีรายละเอียดดังตาราง 12 - 16



ตาราง 12 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 1 การเตรียมการ

การเตรียมการ	ค่า มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความหมาย
1. แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนางานบริการ สาธารณะของสถานศึกษา	4.85	0.64	เหมาะสม
2. จัดประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงาน บริการสาธารณะของสถานศึกษารับทราบ นโยบาย	4.73	0.77	เหมาะสม
3. สำรวจสภาพปัจจุบันของการพัฒนาแนวทาง งานบริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.85	0.65	เหมาะสม
4. สำรวจสภาพปัญหาของการพัฒนาแนวทาง บริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.73	0.77	เหมาะสม
5. สำรวจสภาพความต้องการการพัฒนางาน บริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.79	0.71	เหมาะสม
6. เตรียมบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ วิธีการพัฒนา งานบริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.79	0.71	เหมาะสม
7. การให้ความรู้เกี่ยวกับงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้อง	4.73	0.77	เหมาะสม

จากตาราง 12 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า แนวทางการปฏิบัติงานบริการ
สาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2
ชั้นตอน 1 การเตรียมการ ทั้ง 7 รายการ มีความเหมาะสม



ตาราง 13 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ขั้นตอน 2 การวางแผน

การวางแผน	ค่า มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความหมาย
1. จัดทำระบบงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษา	4.65	0.85	เหมาะสม
2. กำหนดผู้รับผิดชอบการพัฒนาบริการ สาธารณะอย่างชัดเจน	4.89	0.61	เหมาะสม
3. จัดทำคู่มือการพัฒนาบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา	4.65	0.85	เหมาะสม
4. กำหนดระยะเวลาและจัดทำปฏิทินปฏิบัติงาน บริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.65	0.85	เหมาะสม
5. กำหนดวิธีการดำเนินงานพัฒนาบริการ สาธารณะของสถานศึกษา	4.79	0.71	เหมาะสม
6. กำหนดงบประมาณเพื่อดำเนินงานบริการ สาธารณะของสถานศึกษา	4.73	0.77	เหมาะสม

จากตาราง 13 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ขั้นตอน 2 การวางแผน ทั้ง 6 รายการ มีความเหมาะสม



ตาราง 13 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 2 การวางแผน

การวางแผน	ค่า มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความหมาย
1. จัดทำระบบงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษา	4.65	0.85	เหมาะสม
2. กำหนดผู้รับผิดชอบการพัฒนาบริการ สาธารณะอย่างชัดเจน	4.89	0.61	เหมาะสม
3. จัดทำคู่มือการพัฒนาบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา	4.65	0.85	เหมาะสม
4. กำหนดระยะเวลาและจัดทำปฏิทินปฏิบัติงาน บริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.65	0.85	เหมาะสม
5. กำหนดวิธีการดำเนินงานพัฒนาบริการ สาธารณะของสถานศึกษา	4.79	0.71	เหมาะสม
6. กำหนดงบประมาณเพื่อดำเนินงานบริการ สาธารณะของสถานศึกษา	4.73	0.77	เหมาะสม

จากตาราง 13 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 2 การวางแผน ทั้ง 6 รายการ มีความเหมาะสม



ตาราง 14 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และเขต 2 ชั้นตอน 3 การดำเนินการ

การดำเนินการ	ค่ามัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ความหมาย
1. จัดประชุมชี้แจงผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้ทราบถึงการพัฒนา งานบริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.85	0.65	เหมาะสม
2. ดำเนินการตามแผนและขั้นตอนการพัฒนา งานบริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.93	0.57	เหมาะสม
3. จัดประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ การพัฒนาแนวทางของงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา	4.85	0.65	เหมาะสม
4. การให้บริการงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษาแก่ผู้รับบริการเพื่อก่อให้เกิด ความพึงพอใจ	4.79	0.71	เหมาะสม

จากตาราง 14 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 3 การดำเนินการ ทั้ง 4 รายการ มีความเหมาะสม



ตาราง 15 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 4 การประเมินผล

การประเมินผล	ค่า มัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่าง ควอไทล์	ความหมาย
1. กำหนดวัตถุประสงค์การประเมินงานบริการ สาธารณะของสถานศึกษา	4.65	0.85	เหมาะสม
2. สร้างเครื่องมือเพื่อประเมินมาตรฐานงาน บริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.65	0.85	เหมาะสม
3. ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประเมิน ความพึงพอใจจากผู้มารับบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา	4.73	0.77	เหมาะสม
4. สรุปผลการประเมินงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษา	4.65	0.85	เหมาะสม
5. รายงานผลการประเมินงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา	4.65	0.85	เหมาะสม

จากตาราง 15 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าแนวทางการปฏิบัติงานบริการ
สาธารณะ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2
ชั้นตอน 4 การประเมินผล ทั้ง 5 รายการ มีความเหมาะสม



ตาราง 16 ค่ามัธยฐาน ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 5 การนำผลการประเมินมาปรับปรุง

การนำผลการประเมินมาปรับปรุง	ค่ามัธยฐาน	ค่าพิสัยระหว่างควอไทล์	ความหมาย
1. นำผลการประเมินมาวิเคราะห์สังเคราะห์จุดเด่นจุดด้อยเพื่อพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.73	0.77	เหมาะสม
2. กำหนดวิธีการปรับปรุงงานบริการสาธารณะที่เป็นจุดด้อยของสถานศึกษา	4.56	0.97	เหมาะสม
3. ดำเนินการส่งเสริมงานบริการสาธารณะที่เป็นจุดเด่นของสถานศึกษา	4.73	0.77	เหมาะสม
4. สรุปผลการตรวจสอบเพื่อปรับปรุงงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.79	0.71	เหมาะสม
5. รายงานผลการปรับปรุงงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.85	0.65	เหมาะสม

จากตาราง 16 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 5 การนำผลการประเมินมาปรับปรุง ทั้ง 5 รายการ มีความเหมาะสม

สรุป ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นว่าแนวทางการปฏิบัติงานการบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ทั้ง 5 ชั้นตอน 27 รายการ มีความเหมาะสม



ตอนที่ 4 ผลการศึกษาความเป็นไปได้ของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

ผู้วิจัยนำขั้นตอนและรายการที่มีความเหมาะสมทั้ง 5 ขั้นตอน 27 รายการ มาสร้าง
แบบสอบถามฉบับที่ 4 เพื่อให้ผู้บริหารสถานศึกษาตรวจสอบความเป็นไปได้ทั้ง 5 ขั้นตอน
โดยมีรายละเอียดตาราง 17 - 22

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเป็นไปได้ในภาพรวมแต่ละขั้นตอนของ
แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
พระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและทดสอบค่า t

n =210

แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ	ความเป็นไปได้		t	ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน		
1. การเตรียมการ	4.17	0.65	15.08*	เป็นไปได้
2. การวางแผน	4.17	0.66	14.89*	เป็นไปได้
3. การดำเนินการ	4.21	0.64	16.11*	เป็นไปได้
4. การประเมินผล	4.14	0.71	13.06*	เป็นไปได้
5. การนำผลการประเมินมาปรับปรุง	4.15	0.72	13.23*	เป็นไปได้
รวม	4.17	0.63	15.36*	เป็นไปได้

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าแนวทางการปฏิบัติ
งานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1
และ เขต 2 มีความเป็นไปได้ทั้ง 5 ขั้นตอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเป็นไปได้ของแนวทางการปฏิบัติงาน
บริการสาธารณะ ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1
และเขต 2 ชั้นตอน 1 การเตรียมการ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและทดสอบค่า t

n = 210

การเตรียมการ	ความเป็นไปได้			ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	
1. แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนางานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา	4.24	0.72	14.93*	เป็นไปได้
2. จัดประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ สาธารณะของสถานศึกษารับทราบนโยบาย	4.18	0.69	14.18*	เป็นไปได้
3. สำรวจสภาพข้อมูลปัจจุบันของการพัฒนา แนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.20	0.70	14.40*	เป็นไปได้
4. วิเคราะห์สภาพปัญหาการพัฒนาแนวทาง งานบริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.12	0.74	12.30*	เป็นไปได้
5. วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาแนวทาง งานบริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.15	0.71	12.36*	เป็นไปได้
6. เตรียมบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ วิธีการพัฒนา งาน บริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.18	0.71	13.72*	เป็นไปได้
7. ให้ความรู้ชี้แจงทำความเข้าใจการพัฒนาแนวทาง งานบริการสาธารณะของสถานศึกษาแก่ ผู้เกี่ยวข้อง	4.17	0.73	13.30*	เป็นไปได้
รวม	4.18	0.65	15.08*	เป็นไปได้

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าแนวทางการปฏิบัติงาน
บริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1
และ เขต 2 ชั้นตอน 1 การเตรียมการ มีความเป็นไปได้ ทั้ง 7 รายการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.05



ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเป็นไปได้ของแนวทางการปฏิบัติงาน
บริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1
และเขต 2 ชั้นตอน 2 การวางแผน ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและทดสอบค่า t

n =210

การวางแผน	ความเป็นไปได้			ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	
1. จัดทำระบบการบริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.21	0.69	15.01*	เป็นไปได้
2. กำหนดผู้รับผิดชอบการพัฒนาแนวทางการบริการ สาธารณะของสถานศึกษาอย่างชัดเจน	4.24	0.70	15.36*	เป็นไปได้
3. จัดทำคู่มือการพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน บริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.10	0.79	11.04*	เป็นไปได้
4. กำหนดระยะเวลาและจัดทำปฏิทินปฏิบัติงาน บริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.18	0.77	12.75*	เป็นไปได้
5. กำหนดวิธีการดำเนินการพัฒนาแนวทางการ บริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.17	0.76	12.79*	เป็นไปได้
6. กำหนดงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์เพื่อดำเนินงาน บริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.15	0.74	12.85*	เป็นไปได้
รวม	4.17	0.66	14.89*	เป็นไปได้

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 2 การวางแผน มีความเป็นไปได้ ทั้ง 6 รายการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเป็นไปได้ของแนวทางการปฏิบัติงาน
บริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1
และเขต 2 ชั้นตอน 3 การดำเนินการ ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและทดสอบค่า t

$n=210$

การดำเนินการ	ความเป็นไปได้			ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	
1. ดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการงาน สาธารณะของสถานศึกษา	4.20	0.69	14.63*	เป็นไปได้
2. การให้บริการและพัฒนาแนวทางการบริการ สาธารณะของสถานศึกษา	4.23	0.69	15.39*	เป็นไปได้
3. จัดประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบการพัฒนา แนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา	4.20	0.70	14.60*	เป็นไปได้
4. ตรวจสอบผลการให้บริการงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษาแก่ผู้รับบริการเพื่อหาแนวทาง การพัฒนาให้เกิดความพึงพอใจ	4.22	0.65	15.22*	เป็นไปได้
รวม	4.21	0.64	16.11*	เป็นไปได้

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 3 การดำเนินการ มีความเป็นไปได้ ทั้ง 4 รายการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความเป็นไปได้ของแนวทางการปฏิบัติงาน
บริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1
และเขต 2 ชั้นตอน 4 การประเมินผลตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษาและทศสอบค่า t

$n = 210$

การประเมินผล	ความเป็นไปได้		t	ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน		
1. กำหนดวัตถุประสงค์การประเมินงานบริการ สาธารณะของสถานศึกษา	4.15	0.75	12.62*	เป็นไปได้
2. สร้างเครื่องมือเพื่อประเมินมาตรฐานงานบริการ สาธารณะของสถานศึกษา	4.12	0.76	11.89*	เป็นไปได้
3. ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประเมิน ความพึงพอใจจากผู้รับบริการสาธารณะของ สถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.17	0.77	12.58*	เป็นไปได้
4. สรุปผลการประเมินงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษา	4.16	0.78	12.32*	เป็นไปได้
5. รายงานผลการประเมินงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษา	4.12	0.82	10.96*	เป็นไปได้
รวม	4.14	0.71	13.06*	เป็นไปได้

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาเห็นว่าแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ
ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ชั้นตอน 4
การประเมินผล มีความเป็นไปได้ ทั้ง 5 รายการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความไปได้ของแนวทางการปฏิบัติงานบริการ
 สาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ
 เขต 2 ชั้นตอน 5 การนำผลการประเมินมาปรับปรุง ตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา
 และทดสอบค่า t

n =210

การนำผลการประเมินมาปรับปรุง	ความเป็นไปได้			ความหมาย
	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	t	
1. นำผลการประเมินมาวิเคราะห์สังเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยเพื่อพัฒนางานบริการสาธารณะของ สถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.14	0.78	11.86*	เป็นไปได้
2. กำหนดวิธีการปรับปรุงงานบริการสาธารณะที่ เป็นจุดด้อยของสถานศึกษา	4.19	0.674	13.35*	เป็นไปได้
3. ดำเนินการส่งเสริมงานบริการสาธารณะที่เป็น จุดเด่นของสถานศึกษา	4.19	0.73	13.64*	เป็นไปได้
4. สรุปผลการตรวจสอบเพื่อปรับปรุงงานบริการ สาธารณะของสถานศึกษา	4.13	0.81	11.22*	เป็นไปได้
5. รายงานผลการปรับปรุงงานบริการสาธารณะของ สถานศึกษา	4.15	0.80	11.79*	เป็นไปได้
รวม	4.15	0.72	13.23*	เป็นไปได้

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าแนวทางการปฏิบัติ
 งานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1
 และ เขต 2 ชั้นตอน 5 การนำผลการประเมินมาปรับปรุง มีความเป็นไปได้ ทั้ง 5 รายการ
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



สรุป ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าแนวทางการปฏิบัติงานบริการ
สาธารณะ ของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2
มีความเป็นไปได้ในการนำไปเป็นแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะทั้ง 5 ขั้นตอน 27 รายการ
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05

ตอนที่ 5 สรุปแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของ
สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ประกอบด้วย
5 ขั้นตอน 27 รายการ ดังต่อไปนี้

1. การเตรียมการ

- 1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
- 1.2 จัดประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

รับทราบนโยบาย

- 1.3 สำรวจสภาพข้อมูลปัจจุบันของการพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของ
สถานศึกษา
- 1.4 วิเคราะห์สภาพปัญหาการพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา
- 1.5 วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา
- 1.6 เตรียมบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ วิธีการพัฒนางานบริการสาธารณะของ
สถานศึกษา

1.7 การให้ความรู้ชี้แจงทำความเข้าใจการพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของ
สถานศึกษาแก่ผู้เกี่ยวข้อง

2. การวางแผน

- 2.1 จัดทำระบบการบริการสาธารณะของสถานศึกษา
- 2.2 กำหนดผู้รับผิดชอบการพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
อย่างชัดเจน
- 2.3 จัดทำคู่มือการพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
- 2.4 กำหนดระยะเวลาและจัดทำปฏิทินปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา
- 2.5 กำหนดวิธีการดำเนินการพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา



2.6 กำหนดงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์เพื่อดำเนินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

3. การดำเนินงาน

3.1 ดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

3.2 ให้บริการและพัฒนาแนวทางงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

3.3 จัดประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบการพัฒนาแนวทางงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

3.4 ตรวจสอบผลการให้บริการงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาแก่ผู้รับบริการเพื่อหาแนวทาง การพัฒนาให้เกิดความพึงพอใจ

4. การประเมินผล

4.1 กำหนดวัตถุประสงค์การประเมินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

4.2 สร้างเครื่องมือเพื่อประเมินมาตรฐานงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

4.3 ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการสาธารณะของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

4.4 สรุปผลการประเมินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

4.5 รายงานผลการประเมินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

5. การนำผลการประเมินมาปรับปรุง

5.1 นำผลการประเมินมาวิเคราะห์และสังเคราะห์จุดด้อยเพื่อพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง

5.2 กำหนดวิธีการปรับปรุงงานบริการสาธารณะที่เป็นจุดด้อยของสถานศึกษา

5.3 ดำเนินการส่งเสริมงานบริการสาธารณะที่เป็นจุดเด่นของสถานศึกษา

5.4 สรุปผลการตรวจสอบเพื่อปรับปรุงงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

5.5 รายงานผลการปรับปรุงงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา