



## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การเสนอผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 โดยกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2
2. เพื่อพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2
3. เพื่อศึกษาความเหมาะสมของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะ ของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2
4. เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

#### วิธีดำเนินการวิจัย

1. ชั้นศึกษาความต้องการแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2  
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้เกี่ยวข้องทางการศึกษา จำนวน 18 คน โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามฉบับที่ 1 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยการจัดประชุม และนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยจำนวนและร้อยละ
2. ชั้นพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2  
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามฉบับที่ 2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง และนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าความสอดคล้อง
3. ชั้นศึกษาความเหมาะสมของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2



กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 17 คน โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถาม ฉบับที่ 3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่ามัธยฐาน  $\geq 3.50$  และค่าพิสัยระหว่างควอไทล์ ไม่เกิน 1.00

4. ชั้นศึกษาความเป็นไปได้ของแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 210 คน โดยใช้เครื่องมือคือแบบสอบถามฉบับที่ 4 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และนำผลมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย  $\bar{X} \geq 3.50$  ขึ้นไป และ S.D. ไม่เกิน 1.00 และทำการทดสอบค่าเฉลี่ย  $\mu \geq 3.50$  ด้วยการทดสอบค่า t ทุกรายการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

### สรุปผลการวิจัย

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

2. ผู้ทรงคุณวุฒิมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ที่พัฒนาขึ้น จำนวน 5 ขั้นตอน 27 รายการ

3. ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ทั้ง 5 ขั้นตอน 27 รายการ มีความเหมาะสม

4. ผู้บริหารสถานศึกษามีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ทั้ง 5 ขั้นตอน 27 รายการ มีความเป็นไปได้

5. แนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ที่พัฒนาขึ้น ตรงกับความต้องการ มีความเหมาะสม และมีความเป็นไปได้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน 27 รายการดังนี้ 1) การเตรียมการ 7 รายการ 2)การวางแผน 6 รายการ 3) การดำเนินการ 4 รายการ 4) การประเมินผล 5 รายการ และ 5) การนำผลการประเมินมาปรับปรุง 5 รายการ



## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยสรุปพบว่า การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ได้เป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอน 1 การเตรียมการ ประกอบด้วย 7 รายการ ได้แก่ 1) การแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 2) จัดประชุมชี้แจงบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 3) ตรวจสอบข้อมูลสภาพปัจจุบันของพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 4) วิเคราะห์สภาพปัญหาการพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 5) วิเคราะห์ความต้องการการพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 6) เตรียมบุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ วิธีพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 7) การให้ความรู้ชี้แจงทำความเข้าใจการพัฒนางานปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สอดคล้องกับ กระจกวงศึกษาริการ (2546 : 73) ; ปรีชา วิหกโต (2533 : 98-99) ; สมิต ศัทมกร (2542 : 222-223) และ กิ่งพร ทองใบ (2535 : 271) ที่ว่า การจัดระบบข้อมูลข่าวสาร การเตรียมจิตใจของผู้ให้บริการ การกำหนดระดับความประทับใจเพื่อดึงดูดลูกค้า เลือกรางงานที่จะจัดระบบ เก็บข้อมูลวิเคราะห์และจัดทำรายงาน กำหนดวัตถุประสงค์ วิเคราะห์งาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการบริการสาธารณะเป็นเรื่องที่บุคคลในสถานศึกษาต้องให้ความสำคัญในการดำเนินการ โดยเฉพาะการเตรียมการต้องมีการเตรียมบุคลากร ข้อมูล สร้างความเข้าใจให้บุคลากรในสถานศึกษา

ขั้นตอน 2 การวางแผน ประกอบด้วย 6 รายการ ได้แก่ 1) จัดทำระบบการบริการสาธารณะของสถานศึกษา 2) กำหนดผู้รับผิดชอบการพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 3) จัดทำคู่มือพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของสถานศึกษา 4) กำหนดระยะเวลาและจัดทำปฏิทินปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 5) กำหนดวิธีการดำเนินการพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 6) กำหนดงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ เพื่อการดำเนินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สอดคล้องกับ กระจกวงศึกษาริการ (2546 : 73) ; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540 : 363-364) ; สมชาติ กิจยรรยง (2543 : 108) ; กิ่งพร ทองใบ (2535 : 271) ที่ว่า จัดให้มีระบบบริการสาธารณะ กำหนดพันธกิจและกระบวนการ จัดทำแผนผังแบบจำลอง วางแผนนำเครื่องมือไปใช้ จัดโครงสร้าง สรรวจผู้รับผิดชอบ กำหนดทรัพยากร กำหนดขั้นตอนการทำงาน วางแผนโครงการหรือแผนงาน สอดคล้องกับ ทรงพล เทพคำ (2540 : บทคัดย่อ) ที่มีการวางแผนโรงเรียนควรจัดกิจกรรมให้ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการวางแผนเป็นการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาและทรัพยากร เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามต้องการ ซึ่งควรมีการระบุให้ชัดเจน เพื่อให้เป็นทิศทางในการ



### ดำเนินงานของสถานศึกษา

ขั้นตอน 3 การดำเนินการ ประกอบด้วย 4 รายการ ได้แก่ 1) ดำเนินการตามขั้นตอนการให้บริการสาธารณะของสถานศึกษา 2) ให้บริการและพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา 3) จัดประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรได้รับทราบการพัฒนาแนวทางการบริการสาธารณะของสถานศึกษา 4) ตรวจสอบผลการให้บริการสาธารณะของสถานศึกษาได้ให้แนวคิดที่มีจุดร่วมคล้ายกันในกระบวนการสอดคล้องกับ กระทรวงศึกษาธิการ (2546 : 73) ; กิ่งพร ทองใบ (2535 : 251) ; สมชาติ กิจขรรจง (2543 : 108) ; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 406-407) ; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540 : 73) และ สมิต สัจฉกร (2542 : 222-223) ที่ว่า ให้บริการ ปฏิบัติตามหลักวิธีการ กำหนดความหมายของการบริการ สร้างโปรแกรมเพื่อบริการ การนำข้อมูลไปใช้ การดำเนินการ การประสานงาน การให้ขวัญและกำลังใจ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในการดำเนินการบุคลากรทุกคนต้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผน มีการประชาสัมพันธ์ และตรวจการให้บริการของผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอน 4 การประเมินผล จำนวน 5 รายการ ดังนี้ 1) กำหนดวัตถุประสงค์การประเมินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 2) สร้างเครื่องมือเพื่อประเมินมาตรฐานงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 3) ดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประเมินความพึงพอใจจากผู้มารับบริการสาธารณะของสถานศึกษา 4) สรุปผลการประเมินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 5) รายงานผลการประเมินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สอดคล้องกับ กิ่งพร ทองใบ (2535 : 251) ; กระทรวงศึกษาธิการ (2546 : 73) ; สมิต สัจฉกร (2542 : 222-223) ; มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539 : 406-407) และ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540 : 346) ที่ว่า ประเมินความพึงพอใจ ตรวจสอบความสมบูรณ์ ทดสอบตลาดเพื่อบริการ ควบคุมการปฏิบัติงาน สร้างทดสอบและปรับปรุงเครื่องมือ ทดสอบและปรับปรุงเครื่องมือ สรุปผลการประเมิน ขั้นตอนการประเมินผลมีขั้นตอนที่ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการประเมินผลเป็นกลไกที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาเพื่อสะท้อนให้เห็นการดำเนินการที่ผ่านมาว่าบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ จะต้องปรับปรุงแก้ไขในเรื่องใดบ้าง เพื่อนำผลมารวมกันปรับปรุงแก้ไขให้บรรลุเป้าหมาย

ขั้นตอน 5 การนำผลประเมินมาปรับปรุง จำนวน 5 รายการ ดังนี้ 1) นำผลการประเมินมาวิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อยเพื่อพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง 2) กำหนดวิธีการปรับปรุงงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 3) ดำเนินการส่งเสริมงานบริการสาธารณะที่เป็นจุดเด่นของสถานศึกษา 4) สรุปผลการประเมินงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา 5) รายงานผลการปรับปรุงงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สอดคล้องกับ กระทรวงศึกษาธิการ (2546 : 73) ; สมิต สัจฉกร (2542 : 222-223) ; สมชาติ กิจขรรจง (2543 : 108) ที่ว่า นำผลการ



ประเมินมาปรับปรุง พัฒนาระบบการให้บริการ ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ขอรับความคิดเห็นที่เกิดขึ้น พัฒนาคู่มือการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการนำผลการดำเนินงานมาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้จะทำให้ทราบจุดเด่น จุดที่ต้องปรับปรุง ผลต่างที่เกิดขึ้นจะสะท้อนในสิ่งที่ต้องได้รับการพัฒนา

#### ข้อเสนอแนะ

##### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. ผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงาน บริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ผู้บริหารการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 สามารถนำแนวทาง 5 ขั้นตอน 27 รายการ ไปจัดอบรมให้ผู้บริหารสถานศึกษาได้

2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 สามารถนำแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาไปเผยแพร่ให้สถานศึกษาในสังกัดได้ นำไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 สามารถนำผลการวิจัย ไปเป็นแนวทางในการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา

4. สถาบันและองค์กรที่มีลักษณะคล้ายกัน สามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางการปฏิบัติงานงานบริการสาธารณะได้

##### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เมื่อสถานศึกษาได้นำแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 ไปปฏิบัติในสถานศึกษา ควรจะได้มีการศึกษาวิจัยดังนี้

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 และ เขต 2 และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารองอื่น อย่างต่อเนื่อง จริงจัง เพื่อนำผลการวิจัย มาพัฒนางานบริการสาธารณะของสถานศึกษาให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

2. ผลของการนำแนวทางไปปฏิบัติควรศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการนำแนวทางการปฏิบัติงานบริการสาธารณะของสถานศึกษาไปปฏิบัติด้วย