

สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3
The Competency on Service Mind of School Administrators Under
The Petchaboon Primary Educational Service Area Office 3

ธนรัตน์ ชาวทองคำ
Tanarut Saothongham
โรงเรียนบ้านนาประชาสัมพันธ์
Ban Na Prachasamphanth School
e-mail: Tanarut.saothongham@gmail.com

Received: July, 13 2021

Revised: July, 29 2021

Accepted: August, 7 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ใน 4 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพการบริการ ความรอบรู้ในการบริหารจัดการ เทคนิคการสื่อสาร และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ขนาดโรงเรียน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 จำนวน 310 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับปฏิบัติมากที่สุด ถึงน้อยที่สุด ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .91 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test Independent) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า 1) สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ประสิทธิภาพการบริการ ความรอบรู้ในการบริหารจัดการ เทคนิคการสื่อสาร และการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความสามารถอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน 2) ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ตามความคิดเห็นของครู พบว่าครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน โดยรวมไม่แตกต่างกัน สำหรับครูที่สังกัดโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ มีสมรรถนะการบริการที่ดี มากกว่า ผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก

คำสำคัญ: สมรรถนะ, การบริการที่ดี, ผู้บริหารโรงเรียน

ABSTRACT

The purpose of this research were to examine and to make a comparison of the competency on service mind of school administrators under the Petchaboon Primary Educational Service Area Office 3 in 3 aspects including efficiency of service, mastery of management, communicative technique and continuous self-development as classified by work experience and school size. The study sample were 310 teachers of the schools under the Petchaboon Primary Educational Service Area Office 3. The research instrument was a questionnaire with 5-point rating scales with the reliability of .91. The data analysis was carried out by using percentage, mean, standard deviation, t-test independent and One-Way ANOVA.

The research findings were as follows: 1) the competency on service mind of school administrators under the Petchaboon Primary Educational Service Area Office 3 was overall at high level. After item analysis, it was found that each aspect of the competency on service mind was also at high level - efficiency of service, mastery of management, communicative technique, and continuous self-development and 2) according to the comparison results, it was found that the teachers having different amount of work experience did not have different opinions towards the competency on service mind of school administrators under the Petchaboon Primary Educational Service Area Office 3. When classified by school size, it was found that the opinions of the teachers working in the schools of different sizes were significantly different at the .05 level. That is, in the teachers' opinions, the administrators in large schools was competent a higher level than their counterparts in small schools.

Keywords: Competency, Service Mind, School Administrators

บทนำ

ความรวดเร็วในการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยีก่อให้เกิดความสลับซับซ้อน และปัญหาอย่างไม่มีที่สิ้นสุด ในการดำเนินงานในสถานการณดังกล่าว จำเป็นต้องอาศัยผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ ความรู้ ความสามารถ มีใจรักการบริการและมีคุณธรรมจริยธรรม จึงจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ตามจุดมุ่งหมายที่คาดหวัง

พระราชบัญญัติครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 มาตรา 43 ได้กำหนดให้วิชาชีพผู้บริหารโรงเรียน เป็นวิชาชีพควบคุม ดังนั้นผู้บริหารโรงเรียน จะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพให้สมกับ

เป็นวิชาชีพชั้นสูง (ยุพิน สุขมา, 2550: 1) เพื่อให้เกิดผลเป็นไปตามเป้าหมาย พร้อมกับมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญต่อผู้บริหารโรงเรียน เพราะเชื่อว่าเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การจัดการศึกษาประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ซึ่งได้กำหนดไว้ในหมวด 7 ครูอาจารย์และบุคลากรทางการศึกษามาตรา 53 ให้มีองค์กรวิชาชีพครู ผู้บริหาร โรงเรียนและผู้บริหารสถานศึกษา มีฐานะเป็นองค์การอิสระ ภายใต้การบริหารของสภาวิชาชีพในกำกับของกระทรวงศึกษาธิการ และมาตรา 53(2) กำหนดให้ผู้บริหารโรงเรียน ทั้งของรัฐและของเอกชนต้องมีใบประกอบวิชาชีพตามที่กฎหมายกำหนด (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ, 2543: 12)

ผู้บริหารโรงเรียนเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญต่อทิศทางการดำเนินนโยบายการศึกษา พัฒนาคุณภาพการศึกษาในโรงเรียน ถือได้ว่าเป็นผู้จัดการทางการศึกษา เพื่อให้ข้าราชการครูและบุคลากรดำเนินการพัฒนาเด็กและเยาวชนให้เป็นที่พอใจตามจุดหมายทางการศึกษาและเป็นไปตามความมุ่งหวังของสังคม และหากผู้บริหารโรงเรียน เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในด้านต่าง ๆ ย่อมเป็นบุคคลที่มีสมรรถนะที่พึงประสงค์ของผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน การที่ผู้บริหารโรงเรียนมีความสามารถหรือสมรรถนะที่เหมาะสมกับตำแหน่งทำให้บุคลากรในโรงเรียน เกิดความศรัทธาและยอมรับในการบริหารงาน (รุ่งเรือง สุขาภิรมย์, 2544: 46) ซึ่งการบริหารงานในโรงเรียนเป็นการบริหารกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาทั้งด้าน ความรู้ ความสามารถ ทักษะคิด ค่านิยมและพฤติกรรมและคุณธรรม เพื่อให้ผู้เรียนเป็นสมาชิกที่ดีของสังคมและประเทศชาติ โรงเรียนจึงเป็นหน่วยงานทางการศึกษาระดับปฏิบัติที่สำคัญที่สุด ในการให้ความรู้ และการบริการด้านต่าง ๆ แก่นักเรียน ประชาชนในสังคม โรงเรียนถึงเป็นองค์กรวิชาชีพในการพัฒนาคุณภาพของสังคม ซึ่งคุณภาพของสังคมย่อมเกิดจากคุณภาพของการศึกษาขึ้นอยู่กับการบริหารโรงเรียนของผู้บริหารนั่นเอง มานิตย์ คณะวาปี (ไพบุลย์ ไชยเสนา, 2550: 1; อ้างอิงจากมานิตย์ คณะวาปี, 2546: 9)

สมรรถนะถือเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งของผู้บริหารโรงเรียนที่มีคุณภาพในการบริหารจัดการที่รอบรู้ เชี่ยวชาญ ลักษณะของการบริหารจะต้องปรับให้สอดคล้องกับลักษณะขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป หากองค์กรต้องการพัฒนาไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ ควรมีการกำหนดให้มีระบบการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1973: 1-14) ทำการศึกษา เกี่ยวกับสมรรถนะ พบว่าผู้ทำงานเก่งไม่ใช่ผู้เรียนเก่ง แต่ต้องสามารถประยุกต์ใช้หลักการหรือองค์ความรู้ที่ตนมีอยู่เพื่อประโยชน์ในงานที่ทำ จึงเรียกคนนั้นว่ามี “Competency” ที่เหมาะสมกับงานนั้น (อึ้งรังศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2551: 5) โดยสมรรถนะเป็นบุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถ สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนด ในงานที่ตนรับผิดชอบ (สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ, 2548: 14) สอดคล้องกับ สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์ (2549: 11-13) บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารโรงเรียน ต้องเป็นบุคคลที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสม อีกทั้งต้องประพฤติปฏิบัติ ตามมาตรฐานวิชาชีพ แสดงออกถึงความรู้ ความสามารถ ลักษณะในการปฏิบัติงาน ซึ่งการแสดงออกดังกล่าว เรียกว่า “สมรรถนะ” (Competency)

สมรรถนะที่สำคัญของผู้บริหารโรงเรียน นอกจากจะต้องเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นผู้รอบรู้ทำงาน โดยมุ่งเน้นที่ประชาชนมีจรรยาบรรณ มีคุณธรรมแล้ว ยังต้องมีสมรรถนะการบริการที่ดี โดยบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ มีวิสัยทัศน์เห็นการไกล สนใจติดตามความก้าวหน้าของวิทยาการใหม่ ๆ และมีวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม ผู้บริหารที่มีสมรรถนะการบริการที่ดีจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน มีความพร้อมในด้านการประสานงาน ให้การบริการอย่างรวดเร็ว (เปรมจิตต์ เหมินทร์, 2545: 25-27) สำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553: 11) ระบุคุณลักษณะจำเป็นต่อการปฏิบัติงานข้าราชการ คือ ความมุ่งมั่น ความตั้งใจและความพยายาม ที่จะให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ จากงานในหน้าที่ราชการของตนหรืองานอื่นที่เกี่ยวข้องที่ตนเองสามารถที่จะให้บริการได้ การบริการที่ดีจึงเป็นการกระทำที่ไม่เลือกกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในหรือต่างสังกัด เป็นการให้บริการหลายรูปแบบซึ่งเกิดจากจิตสำนึกของผู้ให้บริการ นอกจากนี้การให้บริการที่ดีเป็นการสร้างความรักที่ดีของโรงเรียนต่อผู้ปกครองและชุมชน โรงเรียนควรสร้างการบริการที่ดีเพื่อให้เกิดความประทับใจ และถือเป็นการประชาสัมพันธ์ให้กับผู้ปกครองได้รับทราบความสำเร็จความก้าวหน้าในโรงเรียนการบริการที่ดีจะส่งผลให้โรงเรียนประสบความสำเร็จในด้านการดำเนินงานเป็นที่ยอมรับและได้รับความไว้วางใจต่อผู้ปกครอง (ตรีเพ็ชร อำเมือง, 2555: ออนไลน์)

สมรรถนะการบริการที่ดี เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540: 6) สร้างความพึงพอใจให้ผู้เกี่ยวข้อง โดยการให้ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ (อเนกกลาก สุทธิพันธ์, 2555: ออนไลน์) การให้บริการเป็นสิ่งที่สัมผัสและต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย (วีระพงษ์ เฉลิมวีระรัตน์, 2542: 7) ซึ่งถือว่าการกระทำพฤติกรรมหรือการปฏิบัติการหนึ่งที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้น (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2548:14) อาจเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541: 142) ถ้าการบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ถือเป็นหน้าตาขององค์กร (ตรีเพ็ชร อำเมือง. 2555: ออนไลน์) การบริการจะมุ่งให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการเป็นหลัก หน่วยงานที่มีคุณภาพการบริการเป็นเลิศจะอยู่ได้และเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคง (สมิต สัจฉกร, 2545:13) บุคคลที่ทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักและเข้าใจถึงความต้องการ (Need) และความคาดหวัง (Expectation) ของผู้รับบริการ ที่หวังจะได้รับคือการบริการที่มีคุณภาพสูงการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการ ต้องใช้เทคนิควิธีการกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อชนะใจผู้รับบริการ นอกจากนี้ทัศนคติ ความรู้ ทักษะการสั่งสมประสบการณ์ ทำให้เกิดความชำนาญในการมีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี (จินตนา บุญบงการ, 2545: 46) จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการ

แนวทางการพัฒนาการศึกษาในแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 กำหนดไว้ว่า ให้ทุกโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 มีการพัฒนาระบบการบริการที่ทันสมัย ชัดเจนและเป็นเลิศในการบริการ

เพื่อให้สอดคล้องกับแผนการปฏิบัติการดังกล่าว การพัฒนาคุณภาพการบริการ การประสานงานระหว่าง ภาษากับชุมชน และหน่วยงานอื่น จึงเป็นสิ่งที่ทุกโรงเรียนต้องปฏิบัติและต้องอยู่ให้อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งผลการประเมินจะต้องอยู่ในระดับ 3.60 ขึ้นไป ทุกโรงเรียนสอดคล้องกับแนวคิดของ สุรเสน ทั้งทอง (2556: 106-110) ได้ทำรูปแบบการประเมินคุณภาพสถานศึกษาทั้งระบบทุกโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์เขต 3 ซึ่งมีทั้งหมด 4 อำเภอ พบว่าด้านการบริการ ประสาน ความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษา กับผู้ปกครองและชุมชนอำเภอที่ได้ ระดับคุณภาพ ดี ได้แก่ อำเภอ บึงสามพัน อำเภอวิเชียรบุรี ระดับคะแนน 3.27, 3.04 ตามลำดับ และโรงเรียนที่ได้ระดับคุณภาพ ปานกลาง ได้แก่ อำเภอศรีเทพ อำเภอหนองไผ่ โดยมีระดับคะแนนที่ 2.85, 2.91 ตามลำดับ ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวนี้ ยังไม่สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาการศึกษาในแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ที่กำหนดไว้

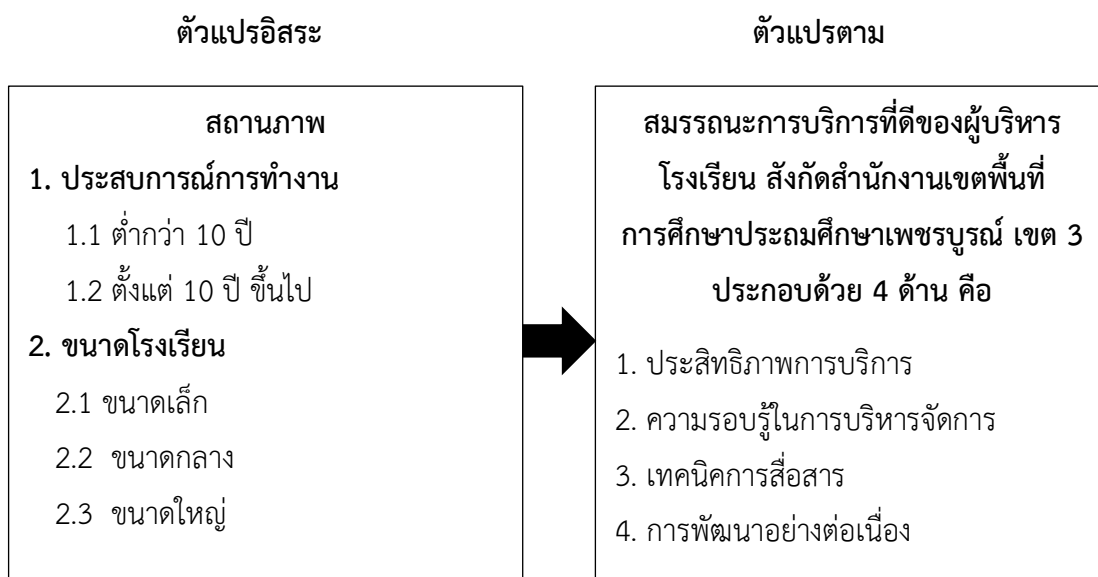
จากสภาพปัญหา และความจำเป็นดังกล่าว ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์เขต 3 จึงมีความสนใจศึกษาสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน ซึ่งถือว่าสมรรถนะการบริการที่ดี เป็น 1 ใน 5 ของสมรรถนะหลักที่สำคัญของข้าราชการที่จะสามารถพัฒนา องค์กรไปสู่เป้าหมายของความสำเร็จได้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2548: 11-12, สายฝน เลหาหะวิสุ, 2552: 23-25) ประกอบด้วย 4 ด้านคือ 1) ประสิทธิภาพการบริการ 2) ความรอบรู้ใน การบริหารจัดการ 3) เทคนิคการสื่อสารและ 4) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะการพัฒนาและส่งเสริม สมรรถนะผู้บริหารโรงเรียนนั้นเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงการศึกษา ให้เป็นไปอย่างมีระบบ ถูกต้อง เหมาะสม มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ตามการประเมินของครู จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ผู้วิจัยใช้แนวคิดและทฤษฎี เพื่อกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การดำเนินการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์เขต 3 ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่คือ ด้านประสิทธิภาพการบริการ ด้านความรอบรู้ในการบริหารจัดการ ด้านเทคนิคการสื่อสารและ ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์เขต 3 ปีการศึกษา 2562 รวมประชากร 1,599 คน ใน 161 โรงเรียน จำแนกเป็น โรงเรียนขนาดเล็ก 1,439 คน โรงเรียนขนาดกลาง 81 คนและโรงเรียนขนาดใหญ่ 79 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์เขต 3 ปีการศึกษา 2562 โดยการกำหนดตามตารางเคร์จซี่; และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan, 1970: 608) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน จากนั้นทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น โดยใช้ขนาดโรงเรียนเป็นชั้น แล้วทำการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละชั้น ได้กลุ่มตัวอย่าง เป็นโรงเรียนขนาดเล็ก จำนวน 279 คน โรงเรียนขนาดกลาง จำนวน 16 คน และโรงเรียนขนาดใหญ่ จำนวน 15 คน

เครื่องมือและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) โดยสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพการทำงาน และขนาดโรงเรียน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ใน 4 ด้าน คือ 1) ประสิทธิภาพการบริการ 2) ความรอบรู้ในการบริหาร จัดการ 3) เทคนิคการสื่อสาร และ 4) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ

- 5 หมายถึง มีสมรรถนะการบริการที่ดี มากที่สุด
- 4 หมายถึง มีสมรรถนะการบริการที่ดี มาก
- 3 หมายถึง มีสมรรถนะการบริการที่ดี ปานกลาง
- 2 หมายถึง มีสมรรถนะการบริการที่ดี น้อย
- 1 หมายถึง มีสมรรถนะการบริการที่ดี น้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์ที่ออกให้โดยคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี พร้อมแบบสอบถามไปติดต่อประสานงานกับผู้อำนวยการโรงเรียนเพื่อขออนุญาตให้ตอบแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยแจกแบบสอบถามให้ครูที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละโรงเรียน จำนวน 310 ฉบับ ได้รับกลับคืนมา จำนวน 257 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 82.90

การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามตอนที่ 1 ด้วยการหาความถี่และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยรวมและรายด้าน แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การแปล ความหมายค่าเฉลี่ย เป็นระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2541: 100) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 - 5.00	มีสมรรถนะการบริการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 - 4.50	มีสมรรถนะการบริการที่ดี อยู่ในระดับมาก
2.51 - 3.50	มีสมรรถนะการบริการที่ดี อยู่ในระดับปานกลาง
1.51 - 2.50	มีสมรรถนะการบริการที่ดี อยู่ในระดับน้อย
1.00 - 1.50	มีสมรรถนะการบริการที่ดี อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test Independent) และขนาดโรงเรียน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

1.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC)

1.2 การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

2. สถิติพื้นฐาน

2.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test Independent)

3.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามขนาดโรงเรียน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffé's test)

ผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสรุปผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 โดยรวมและรายด้าน

ข้อ	สมรรถนะการบริการที่ดี	ระดับสมรรถนะ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ประสิทธิภาพการบริการ	3.92	0.51	มาก
2	ความรู้รอบรู้ในการบริหารจัดการ	3.87	0.57	มาก
3	เทคนิคการสื่อสาร	3.80	0.48	มาก
4	การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.64	0.44	มาก
รวม		3.76	0.35	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.76, S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนน เฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ประสิทธิภาพการบริการ (\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.51) ความรอบรู้ในการบริหารจัดการ (\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.57) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (\bar{X} = 3.64, S.D. = 0.48) และเทคนิคการสื่อสาร (\bar{X} = 3.60, S.D. = 0.48) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียนสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ด้านประสิทธิภาพการบริการ
โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ประสิทธิภาพการบริการ	ระดับสมรรถนะ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ผู้บริหารมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสามารถในการ รับรู้เหตุการณ์ที่ทันต่อสถานการณ์ในปัจจุบัน	3.89	0.68	มาก
2	ผู้บริหารมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจ ความแตกต่างระหว่างกลุ่มบุคคล	3.73	0.72	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ข้อ	ประสิทธิภาพการบริการ	ระดับสมรรถนะ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
3	ผู้บริหารมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการให้บริการด้วย ไมตรีจิตจนสามารถสร้างความประทับใจให้กับ ผู้รับบริการ	3.86	0.73	มาก
4	ผู้บริหารมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจในงานบริการอย่างแท้จริง	3.80	0.62	มาก
5	ผู้บริหารมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเป็นผู้มีไหวพริบ ในการเป็นผู้ให้บริการ	3.67	0.68	มาก
6	ผู้บริหารให้การสนับสนุนแผนงานการบริการในโรงเรียน เป็นอย่างดี	3.96	0.73	มาก
7	ผู้บริหารมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการตนเองให้เป็น ผู้ที่มีความมั่นคงทางอารมณ์	4.07	0.79	มาก
8	ผู้บริหารสามารถควบคุมตนเองให้ละเว้นการกระทำ บางอย่างที่จะทำให้เกิดผลเสียตามมาภายหลัง	3.98	0.88	มาก
9	ผู้บริหารให้ความสำคัญกับทุกคนที่มารับบริการ ด้วยความซื่อสัตย์	4.07	0.80	มาก
10	ผู้บริหารอุทิศเวลาส่วนตัวให้กับผู้มารับบริการอย่าง เต็มที่	4.14	0.86	มาก
รวม		3.92	0.51	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา
ประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ด้านประสิทธิภาพการบริการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
(\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด คือ ผู้บริหารอุทิศเวลาส่วนตัวให้กับผู้มารับบริการอย่างเต็มที่ (\bar{X} = 4.14, S.D. = 0.86) รองลงมา คือ
ผู้บริหารให้ความสำคัญกับทุกคนที่มารับบริการด้วยความซื่อสัตย์ (\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.80) และผู้บริหาร
มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ (\bar{X} = 4.07, S.D. = 0.79)
ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บริหารมีพฤติกรรมที่ แสดงออกถึงความรู้ความเข้าใจความ
แตกต่างระหว่างกลุ่มบุคคล (\bar{X} = 3.73, S.D. = 0.72)

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ด้านความรอบรู้ ในการบริหารจัดการ โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	ความรอบรู้ในการบริหารจัดการ	ระดับสมรรถนะ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ผู้บริหารสามารถอธิบายถึงแนวคิดและหลักการของการบริการได้อย่างชัดเจน	3.83	0.87	มาก
2	ผู้บริหารสามารถอธิบายถึงวิธีการและขั้นตอนดำเนินงานการให้บริการได้อย่างครอบคลุม	3.95	0.90	มาก
3	ผู้บริหารมีการกำหนดคุณภาพของการบริการก่อนมอบหมายงานให้ผู้ร่วมงานปฏิบัติ	3.98	0.80	มาก
4	ผู้บริหารจัดให้มีการแบ่งส่วนความรับผิดชอบแก่ผู้ให้บริการก่อนการปฏิบัติ	4.05	0.84	มาก
5	ผู้บริหารสามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงานบริการให้ผู้ร่วมงานเข้าใจอย่างเป็นขั้นตอน	3.97	0.83	มาก
6	ผู้บริหารจัดให้มีการประชุมเพื่อพัฒนาการบริการในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น	3.96	0.74	มาก
7	ผู้บริหารมีการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนด้านการจัดการในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.56	0.69	มาก
8	ผู้บริหารมีการติดตาม ประสานงานกับผู้ร่วมงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ	3.59	0.62	มาก
รวม		3.87	0.57	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ด้านความรอบรู้ในการบริหารจัดการ โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้บริหารจัดให้มีการแบ่งส่วนความรับผิดชอบแก่ผู้ให้บริการก่อนการปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.84) รองลงมาคือ มีผู้บริหารสามารถตอบข้อซักถามเกี่ยวกับงาน บริการให้ผู้ร่วมงานเข้าใจอย่างเป็นขั้นตอน ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.83) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บริหารมีการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนด้านการจัดการในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ด้านเทคนิคการสื่อสาร โดยรวม และรายข้อ

ข้อ	เทคนิคการสื่อสาร	ระดับสมรรถนะ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ผู้บริหารให้ข้อมูลด้านการบริการแก่ผู้ร่วมงานได้อย่างชัดเจน	3.60	0.71	มาก
2	ผู้บริหารมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับผู้ร่วมงานเพื่อเป็นประโยชน์ในงานบริการ	3.62	0.76	มาก
3	ผู้บริหารสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ในงาน บริการได้อย่างชัดเจน กระชับ	3.54	0.76	มาก
4	ผู้บริหารให้การยอมรับการนำเสนอความคิดเห็นของผู้ร่วมงานในงานบริการอย่างสม่ำเสมอ	3.66	0.73	มาก
5	ผู้บริหารสามารถใช้วาจาจัดการกับความขัดแย้งในงานบริการ	3.56	0.68	มาก
6	ผู้บริหารมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการมีไหวพริบในการสื่อสาร	3.58	0.70	มาก
7	ผู้บริหารสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลได้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน	3.62	0.86	มาก
รวม		3.60	0.48	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ด้านเทคนิคการสื่อสาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.60, S.D. = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้บริหารให้การยอมรับการนำเสนอความคิดเห็นของผู้ร่วมงานในงานบริการ อย่างสม่ำเสมอ (\bar{X} = 3.66, S.D. = 0.73) รองลงมา ผู้บริหารสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน (\bar{X} = 3.62, S.D. = 0.66) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ผู้บริหารสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นต่าง ๆ ในงานบริการได้อย่างชัดเจน กระชับ (\bar{X} = 3.54, S.D. = 0.76)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยรวมและรายข้อ

ข้อ	การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	ระดับสมรรถนะ		
		\bar{X}	S.D.	แปลผล
1	ผู้บริหารมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเป็นผู้ที่มี การพัฒนา ตนเองในด้านการบริการอย่างสม่ำเสมอ	3.66	0.65	มาก
2	ผู้บริหารมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเป็นผู้ที่สนใจ ใฝ่รู้ด้านการบริการอย่างสม่ำเสมอ	3.61	0.68	มาก
3	ผู้บริหารมีการแสวงหาวิธีการบริการใหม่ ๆ เพื่อนำ มาปรับใช้ใน โรงเรียน	3.57	0.71	มาก
4	ผู้บริหารมีการวางแผนในงานบริการอย่างมีเป้าหมาย	3.68	0.70	มาก
5	ผู้บริหารมีการทบทวนและปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปสู่การบริการที่ดีจนเป็นที่ยอมรับ	3.60	0.69	มาก
6	ผู้บริหารมีแผนยกระดับโรงเรียนให้มีความเป็นเลิศ ด้านการบริการ	3.67	0.70	มาก
7	ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตาม การให้บริการของ ผู้ร่วมงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ อย่างสม่ำเสมอ	3.71	0.66	มาก
8	ผู้บริหารส่งเสริมให้ผู้ร่วมงานพัฒนาตนเองในด้าน การบริการ เพื่อก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.64	0.60	มาก
รวม		3.64	0.44	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.64, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดคือ ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตาม การให้บริการของผู้ร่วมงาน เพื่อตอบสนองความ ต้องการของ ผู้รับบริการ อย่างสม่ำเสมอ (\bar{X} = 3.71, S.D. = 0.66) รองลงมา คือ ผู้บริหารมีการ วางแผนในงานบริการ อย่างมีเป้าหมาย (\bar{X} = 3.68, S.D. = 0.70) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ผู้บริหารมีการแสวงหาวิธีการบริการ ใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับใช้ในโรงเรียน (\bar{X} = 3.57, S.D. = 0.71) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 วิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ตามการประเมินของครู จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน โดยรวมและรายด้าน

ข้อ	สมรรถนะการบริการที่ดี	ต่ำกว่า 10 ปี		ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป		t	p
		n=127		n=130			
		\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1	ประสิทธิภาพการบริการ	3.84	0.45	3.99	0.55	-2.33*	.020
2	ความรู้รอบรู้ในการบริหารจัดการ	3.82	0.54	3.93	0.58	-1.63	.104
3	เทคนิคการสื่อสาร	3.60	0.45	3.60	0.50	-.03	.979
4	การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	3.64	0.43	3.65	0.45	-.206	.837
รวม		3.72	0.32	3.79	0.37	-1.58	.114

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 แสดงว่า สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ตามการประเมินของครู จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า สมรรถนะการบริการที่ดี โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีการประเมินสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหาร ในด้านประสิทธิภาพการบริการ มากกว่าครูที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้น ไม่พบความแตกต่าง

การวิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 จำแนกตามขนาดโรงเรียน ผลปรากฏ ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 วิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 จำแนกตามขนาดโรงเรียน โดยรวมและรายด้าน

สมรรถนะการบริการที่ดี	แหล่งความแปรปรวน	df	ss	MS	F	P
ประสิทธิภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	.59	.30	1.16	.314
	ภายในกลุ่ม	254	64.71	.26		
	รวม	256	65.30			
ความรู้รอบรู้ในการบริหารจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.28	1.14	3.64	.028*
	ภายในกลุ่ม	254	79.68	.31		
	รวม	256	81.96			
เทคนิคการสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2	.60	.30	1.34	.265
	ภายในกลุ่ม	254	57.32	.03		
	รวม	256	57.92			
การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	ระหว่างกลุ่ม	2	.76	.38	2.01	.136
	ภายในกลุ่ม	254	48.13	.19		
	รวม	256	48.89			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	.87	.43	3.67	.027*
	ภายในกลุ่ม	254	29.97	.12		
	รวม	256	30.84			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 จำแนกตามขนาดโรงเรียน พบว่า โรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีสมรรถนะการบริการที่ดี โดยรวม และด้านความรู้รอบรู้ในการบริหารจัดการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 8 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ด้านความรู้ในการบริหารจัดการ จำแนกตามตัวแปรขนาดโรงเรียน เป็นรายคู่

สมรรถนะการบริการที่ดี	\bar{X}	ขนาดโรงเรียน		
		เล็ก	กลาง	ใหญ่
ด้านความรู้ในการบริหารจัดการ				
เล็ก	3.84	-	.17	.38*
กลาง	4.01		-	.21
ใหญ่	4.22			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ด้านความรู้ในการบริหารจัดการ ผู้บริหารโรงเรียนขนาดใหญ่ มีสมรรถนะการบริการที่ดีมากกว่าผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็ก ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพระราชบัญญัติครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 มาตรา 43 ได้กำหนดให้วิชาชีพผู้บริหารโรงเรียน เป็นวิชาชีพควบคุม ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนจะต้องปฏิบัติหน้าที่อย่างมืออาชีพ ให้สมกับเป็นวิชาชีพชั้นสูง (ยุพิน สุขมา.2550:1) เพื่อให้เกิดผลเป็นไปตามเป้าหมาย สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่ให้ความสำคัญต่อผู้บริหารโรงเรียน เพราะเชื่อว่า เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้การจัดการศึกษาประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและ วัตถุประสงค์ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, และคณะ. 2543: 12) ผู้บริหารโรงเรียนในยุคปัจจุบันต้องมี ความเป็นผู้นำในการปฏิบัติภารกิจที่จะนำโรงเรียนเข้าสู่เกณฑ์มาตรฐานการศึกษา ซึ่งถือว่าเป็น เป้าหมายสูงสุดของโรงเรียนและต้องพัฒนาโรงเรียนให้มีคุณภาพ ซึ่งต้องมีสมรรถนะที่เหมาะสมกับตำแหน่ง ทำให้บุคลากรในโรงเรียนเกิดความศรัทธาและยอมรับในการบริหารงาน (รุ่งเรือง สุขภักดิ์, 2544: 48) และสมรรถนะที่สำคัญของผู้บริหารโรงเรียนที่ต้องมีก็คือสมรรถนะการบริการที่ดี โดยบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ มีวิสัยทัศน์ เห็นการณ์ไกล มีวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน มีความพร้อมในด้านการประสานงาน ให้บริการอย่างรวดเร็ว (เปรมจิตต์ เหมินทร์, 2545: 25-27) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ยุพิน สุขมา (2550: 83) ที่ศึกษาสมรรถนะผู้บริหารโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาดอกเขต 2 ในภาพรวมและรายด้าน

อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับ วีระเชษฐ์ ฮาดวิเศษ (2551) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 3 พบว่า ครูและผู้บริหาร โรงเรียนมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะของผู้บริหารโรงเรียน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หนองคาย เขต 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ ศิริจันทร์ พลอยกระโทก (2551) ศึกษาสมรรถนะทางการบริหารของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ขอนแก่น เขต 5 พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนและครูมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะทางการบริหารของ ผู้บริหารโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก

สำหรับผลการศึกษาสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ใน 4 ด้าน คือ 1) ประสิทธิภาพการบริการ 2) ความรอบรู้ในการบริหารจัดการ 3) เทคนิคการสื่อสาร และ 4) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1.1 สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ด้านประสิทธิภาพการบริการ อยู่ในระดับมาก เป็นที่ยอมรับกันว่า สมรรถนะการบริการที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในการบริหารจัดการในองค์กรเพราะเมื่อ ระบบได้ถูกจัดวางอย่างดีแล้วประสิทธิภาพที่ตามมาก็จะดีตามไปด้วย (ปรีชา วัชรภักย์, 2552: 2) การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีด้วย (อาศยา โชติพานิช, 2555: ออนไลน์) นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องมีความเข้าใจหลักการและ แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีคุณภาพ เพื่อสอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูปการศึกษา โดยมีการวางโครงสร้างการบริหาร กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน จัดระบบ ติดตาม ตรวจสอบและ ประเมินผล อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

1.2 สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ด้านความรอบรู้ในการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ผู้บริหารโรงเรียนได้มีการนำแนวคิด นวัตกรรมหรือทางเลือกใหม่ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ตลอดจนการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานด้านการจัดการ (สายฝน เลาหะวิสุ. 2552: 23) การทำงานในยุคปัจจุบันเน้นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ซึ่งต้องมีความ ไว้วางใจกัน กำหนดเป้าหมายการทำงานที่ชัดเจน (พรณราย ทรัพย์ะประภา. 2540: 3-13) สอดคล้องกับอลัน (Alan, 2005: 10 -12) กล่าวว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมที่เป็น องค์ประกอบสมรรถนะหลักของผู้บริหารโรงเรียนประกอบด้วย การมีปฏิสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่น การ เป็นผู้มีการบริหารจัดการเรื่องเวลาดี การมีระดับความสามารถในภารกิจที่หลากหลาย การมี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีความมุ่งมั่น กล้าเผชิญหน้า และมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์

1.3 สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ด้านเทคนิคการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก การสื่อสารภายใน โรงเรียนที่ดี ที่จะช่วยสร้างความเข้าใจในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลากร

ในโรงเรียน และเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อโรงเรียนเพราะนโยบาย การบริหารงาน การจัดการของโรงเรียนเป็นส่วนสำคัญ และเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ที่วางไว้ การสื่อสารภายในโรงเรียน จึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่งสำหรับกิจกรรมและการดำเนินงานต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น ทั้งนี้หากการสื่อสารที่ชัดเจน ก็จะส่งผลให้การปฏิบัติงานตามนโยบายเป็นไปในทิศทาง เดียวกัน บุคลากรเกิดความพึงพอใจ และเข้าใจนโยบายได้อย่างชัดเจน และส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงาน (เบญจมาศ สุรมิตรไมตรี: และคณะ, 2556: ออนไลน์) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กานต์สินี ปิติสุข (2550: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษา ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทมมหานคร พบว่า แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ เจตตต่อการทำงาน ความเชื่อภายในอำนาจตน ลักษณะการมุ่งอนาคต และความร่วมแรงร่วมใจ มีความสัมพันธ์กับการ บริการที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.4 สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ผู้บริหารโรงเรียน จะต้องเป็นผู้ที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ เพื่อประสิทธิภาพของการทำงาน ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดในการปฏิบัติงาน เป็นแนวทางในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ทันกับ เหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลง อยู่ตลอดเวลา ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ มีความรู้ความสามารถ มีใจรักการบริการ และมีคุณธรรมจริยธรรมจึง จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (ธีระ รุญเจริญ, 2545: 63) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นการประสานแนวความคิดการพัฒนาที่ หลากหลายมาประยุกต์ใช้ร่วมกันอย่างเหมาะสม วิธีพัฒนางานบริการ อย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) เป็นแนวทางที่การบริการจะต้องมีการพัฒนากระบวนการ ให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อ รองรับความเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายนอกและภายใน ที่สำคัญที่สุดก็คือ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต; และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2548: 280-282) สอดคล้องกับ ผลการวิจัยของ ลัดดา ทองโคตร (2554:100) การศึกษาสมรรถนะการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของ ผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ด้านการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 3 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพการ บริการ 2) ความรอบรู้ใน การบริหารจัดการ 3) เทคนิคการสื่อสาร และ 4) การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน และขนาดโรงเรียน สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

2.1 ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการ บริการที่ดีโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ครูที่มีประสบการณ์ตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหาร โรงเรียน ในด้านประสิทธิภาพการ บริการ มากกว่าครูที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 10 ปี อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจาก ประสบการณ์เป็นตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ที่มีประสบการณ์มากย่อมมีการพัฒนางานได้มากกว่า ผู้ที่มีประสบการณ์น้อย (สายัณห์ มามีไชย, 2543: 81) โดยประสบการณ์การทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำ

ให้การบริหารประสบความสำเร็จหรือ บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูงย่อมมีความสามารถในการทำงานมากกว่า (เมตต์ เมตตการณ์จิต, 2547: 173-174) ทักษะการบริหารจะต้องเรียนรู้มา จากประสบการณ์ นักบริหารส่วนใหญ่ ก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งจากการทำงานที่หลากหลายเป็นการสร้าง เสริมประสบการณ์ติดต่อกันมา ผู้บริหารที่เผชิญกับการแข่งขันทางการบริหารในหลายรูปแบบได้ พัฒนาประสบการณ์จนเกิดความรอบรู้ (พโยม ชมพูแสง, 2549: 104; อ้างอิงจาก Griffin, 1996, : 21-22) เช่นเดียวกับ แนวคิดของ ชงชัย สันติวงษ์, และชัยยศ สันติวงษ์ (2533: 54) กล่าวถึง ประสบการณ์การทำงานเป็นตัวแปรสำคัญเกี่ยวข้องกับการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน เพราะ เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในโรงเรียน นอกจากนี้ประสบการณ์ย่อมก่อให้เกิด ความรู้ ความชำนาญ ทักษะ ทศนคติ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าจะเรียนรู้และปฏิบัติงานได้ผล สำเร็จได้ดีกว่าผู้ที่มี ประสบการณ์น้อย (กันยา สุวรรณแสง, 2536: 81-82) สอดคล้องกับ งามเพ็ญ พันธุ์ดี (2545: 71) ศึกษา บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนตาม มาตรฐานโรงเรียน พ.ศ.2541 ของโรงเรียนประถมศึกษาโดยศึกษาเปรียบเทียบบทบาทของผู้บริหาร โรงเรียนจำแนกตามประสบการณ์ การทำงานผลการวิจัยพบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีประสบการณ์ การทำงานในระดับสูงจะมีการพัฒนา คุณภาพการเรียนการสอนตามมาตรฐานระดับสูงด้วย

2.2 ครูที่อยู่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการบริการที่ดี ของผู้บริหาร โรงเรียน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับการวิจัยของ สุริยา มนตรีภักดิ์ (2550: 73) เรื่อง บทบาทของ ผู้บริหารสถานศึกษาในการ พัฒนาบุคลากรตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของข้อบังคับคุรุสภา 2548 ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 1 โดยจำแนกตามขนาดของ สถานศึกษาพบว่าบทบาทของผู้บริหาร สถานศึกษาในการพัฒนาบุคลากรแตกต่างกัน สอดคล้องกับ สมศักดิ์ สมมาคุณ (2552: 85) กล่าวว่า ครูที่ ปฏิบัติหน้าที่ในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกันมีความ คิดเห็นต่อบทบาทผู้บริหารโรงเรียนในการส่งเสริมการ จัดการเรียนการสอนของครู สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต4 โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 เช่นเดียวกับ อินทิรา อินทโชติ (2555) การศึกษา สมรรถนะการทำงานเป็นทีม ของครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะ การทำงานเป็นทีมของครูในโรงเรียน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบ ตามขนาดโรงเรียน พบว่า มีความต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา เพชรบูรณ์ เขต 3 ทั้ง 4 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า ด้านเทคนิคการสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหาร โรงเรียนควรได้รับการพัฒนาทักษะ ความสามารถในด้านนี้ เพราะการสื่อสารที่ดี ที่จะ ช่วยสร้างความเข้าใจ

ในนโยบายของผู้บริหาร และเป็นสิ่งเชื่อมความ สัมพันธ์ระหว่างบุคลากรใน โรงเรียน และเพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อโรงเรียนในทางบวก

1.2 สมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เพชรบูรณ์ เขต 3 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้บริหารมีการพัฒนาและ ปรับปรุงขั้นตอน ด้านการจัดการในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ 2) ผู้บริหารสามารถใช้ วาจาจัดการกับความ ขัดแย้งในงานบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ซึ่งความสามารถนี้เป็นทักษะที่จำเป็น สำหรับการบริหารจัดการด้าน การบริการที่ดีให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นผู้บริหารควรมีการพัฒนา ตนเองเกี่ยวกับเรื่องนี้อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียนในทัศนะของ ผู้ปกครอง และกรรมการสถานศึกษา

2.2 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะการบริการที่ดีของผู้บริหารโรงเรียน ได้แก่ งบประมาณ ในการจัดการศึกษา ภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียน เป็นต้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

ยุพิน สุขมา. (2550). สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษาดาก

เขต 2 ปริญญาโท ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). นนทบุรี:

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ. (2543). สารสำคัญของร่างพระราชบัญญัติในส่วนที่เกี่ยวข้อง

กับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหาร. กรุงเทพฯ: พิมพ์ตะวัน.

รุ่งเรือง สุขากริมย์. (2544). การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการนำนโยบายการศึกษาไปปฏิบัติ

กรณีศึกษานโยบายการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต

(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ถ่ายเอกสาร.

ไพบุลย์ ไชยเสนา. (2550). สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนฝักอาชีพ.

กรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักพัฒนาสังคม กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต

(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สมศักดิ์ ดลประสิทธิ์. (2549). สมรรถนะครูและผู้บริหารการศึกษา. การศึกษาไทย, (17): 10-21.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based

Learning. กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด.

เปรมจิตต์ เหมินทร์. (2545). วัฒนธรรมและค่านิยมใหม่ในการทำงานเพื่อประชาชน. กรุงเทพฯ:

โพรตักส์.

- ตรีเพ็ชร อำเมือง. (2555). **คู่มือและเทคนิคการบริการด้วยใจ**. เข้าถึงข้อมูลจาก http://www.op.mahidol.ac.th/orga/file/pdf/service_mind_manual.pdf.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ**. เอกสารการสอน ชุดวิชา จิตวิทยาการบริการเล่มที่ 1 หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อนงกลาภ สุทธินันท์. (2555). **หลักสูตรการพัฒนาขีดสมรรถนะและรับรองมาตรฐานวิชาชีพที่ปรึกษาทางการบริหารในภาคราชการ**. เข้าถึงข้อมูลจาก <https://lc5c3168d-a62cb3a1a-sites.googlegroups.com/site/cmcpdc>.
- วีระพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในงานบริการ 1, Quality in Services**. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, และคณะ. (2546). **การวิจัยการตลาด**. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร.
- สมิต สัจญกร. (2545). **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- จินตนา บุญบงการ. (2545). **การสร้างจิตสำนึกการให้บริการประชาชนภาครัฐ**. กรุงเทพฯ: อาทิตยโปรดักส์.
- สุรเสน ทั้งทอง. (2556). **การพัฒนารูปแบบการประเมินคุณภาพสถานศึกษาทั้งระบบในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประจวบคีรีขันธ์ เขต 3**. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เพชรบุรี เขต 3 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. ถ่ายเอกสาร.
- ยุพิน สุขมา. (2550). **สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษาดากเขต 2 ปริญญาโท ศษ.ม. (การบริหารการศึกษา)**. นนทบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ และคณะ. (2543). **สาระสำคัญของร่างพระราชบัญญัติในส่วนของกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหาร**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ตะวัน.
- รุ่งเรือง สุขากรมย์. (2544). **การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการนำนโยบายการศึกษาไปปฏิบัติกรณีศึกษานโยบายการศึกษาขั้นพื้นฐาน**. วิทยานิพนธ์ การศึกษาดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ถ่ายเอกสาร.
- เปรมจิตต์ เหมินทร์. (2545). **วัฒนธรรมและค่านิยมใหม่ในการทำงานเพื่อประชาชน**. กรุงเทพฯ: โปรดักส์.
- วีระเชษฐ์ ฮาดวิเศษ. (2551). **สมรรถนะของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหนองคาย เขต 3**. รายงานการศึกษาอิสระ ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา).ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ถ่ายเอกสาร.

- สายฝน เลาหะวิสุ. (2552). **กลยุทธ์การบริการแบบมีอาชีพ**. เอกสารประกอบการบรรยาย คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กานต์สินี ปิติสุข. (2550). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร**. ปรินญานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต (การวัดผลการศึกษา), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ลัดดา ทองโคตร. (2554). **การศึกษาสมรรถนะมุ่งผลสัมฤทธิ์ของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- งามเพ็ญ พันธุ์ดี. (2545). **บทบาทของผู้บริหารโรงเรียนในการพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนตามมาตรฐานโรงเรียน พ.ศ. 2541 ของโรงเรียนประถมศึกษา**. วิทยานิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.