

ความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหาร
ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

The Relationship Between News Perception and Management Quality
According to the Criteria for the Public Sector Management Quality
Award of Chiang Mai Primary Educational Service Area Office 3

กวีศิลป์ อินตะโคตร¹

Kaweessin Intakote

¹ ผู้นิพนธ์ประสานงาน, นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

Corresponding Author, Public Relations Officer, Practitioner Level, Chiang Mai Primary Educational Service Area Office 3, E-mail: winter948@hotmail.com

Received: 27 June 2024, Accepted: 30 June 2024, Published: 30 June 2024

บทคัดย่อ

การศึกษามีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำนวน 340 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือสถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน คือ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent – Sample t-test) และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient)

จากการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31 – 40 ปี ระดับการศึกษา ในระดับปริญญาตรี ตำแหน่งครู ระยะเวลาทำงานในสังกัดเขตพื้นที่ฯ 2 – 5 ปี และปฏิบัติงานอยู่อำเภอฝาง ปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการส่วนใหญ่ รับรู้ข่าวสารผ่านช่องทางหนังสือราชการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ด้านการนำองค์การอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้มารับบริการที่มี อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐในทุกๆ ด้าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ทางบวก อยู่ในระดับสูง

คำสำคัญ การรับรู้ข่าวสาร คุณภาพการบริหาร รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

Abstract

The purpose of this research was to study the Management Quality According to The Criteria, to compare the Management Quality According to The Criteria for The Public Sector Management Quality Award by personal factors, and to test the relationship between News Perception factors and management quality according to the Criteria for The Public Sector Management Quality Award criteria of the Chiang Mai Primary Educational Service Area Office 3. A sample of this research were 340 respondents who visited the Chiang Mai Primary Educational Service Area Office 3. Descriptive statistics were used to find the average and standard deviation (SD), and inferential statistics were One-way ANOVA and Independent – Sample t-test and analysis of relationships using Pearson Correlation Coefficient.

From the study, it was found that most of respondents were female, aged between 31 - 40 years, held a bachelor's degree, worked as teachers, had a working period of 2 - 5 years in the area, and were employed in Fang District. The receiving information factors, most of them received from official documents. The overall Management Quality According to The Criteria for the Public Sector Management Quality Award of Chiang Mai Primary Educational Service Area Office 3 in leadership was rated at a high level. Personal factors such as age, education, job position, and period Have opinions on the Management Quality According to The Criteria for The Public Sector Management Quality Award They are significantly different at the .05 level. The relationship between News Perception factors of service recipients and management quality according to the Criteria for The Public Sector Management Quality Award criteria in all aspects was positively correlated at a high level.

Keywords: News Perception, Management Quality, Public Sector Management Quality Award, Educational Service Area Office

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภาครัฐเป็นหนึ่งในส่วนสำคัญของระบบประชาธิปไตยที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาและจัดการปัญหาทางสังคมและเศรษฐกิจในระดับประเทศ อย่างไรก็ตามในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีและสถานะเศรษฐกิจระหว่างประเทศเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ภาครัฐจำเป็นต้องพัฒนาและปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานการบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อเข้ากับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและเศรษฐกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การบริหารจัดการภาครัฐ เป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อนและต้องการประสิทธิภาพสูง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและคาดหวังของประชาชนได้อย่างเหมาะสม เกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award) ได้ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อเป็นมาตรฐานและแนวทางในการประเมินและปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ รางวัลนี้มีเป้าหมายในการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐให้มีความโปร่งใส ยุติธรรม และมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยที่ผ่านมา รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยกระดับการบริหารจัดการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีข้างต้น โดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการสมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้จากหลักการบริหารของภาคธุรกิจ เช่น การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การลดขั้นตอนการทำงาน การประเมินความพึงพอใจ คำรับรองการปฏิบัติราชการ ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นต้น (สำนักงาน ก.พ.ร., 2559ก)

การรับรู้ข่าวสาร เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ เพราะความสามารถในการรับรู้ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ตลอดจนผู้มารับบริการ สามารถเข้าใจสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม การรับรู้ข่าวสารที่ดี ช่วยเพิ่มโอกาสในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานต่างๆ ทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐสามารถพัฒนาคุณภาพการบริหารได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยใช้ข้อมูลและข่าวสารเป็นพื้นฐานในการตัดสินใจและดำเนินการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งอยู่อำเภอฝางจังหวัดเชียงใหม่ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พุทธศักราช 2546 ได้กำหนดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ประกอบด้วยท้องที่ อำเภอฝาง อำเภอแม่อาย อำเภอไชยปราการ อำเภอเชียงดาวและอำเภอเวียงแหง จังหวัดเชียงใหม่ มีการบริหารส่วนราชการภายในตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2560 และแก้ไขเพิ่มเติม 2561 ให้แบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ไว้ดังต่อไปนี้ 1) กลุ่มอำนวยการ 2) กลุ่มนโยบายและแผน 3) กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4) กลุ่มบริหารงานการเงินและ

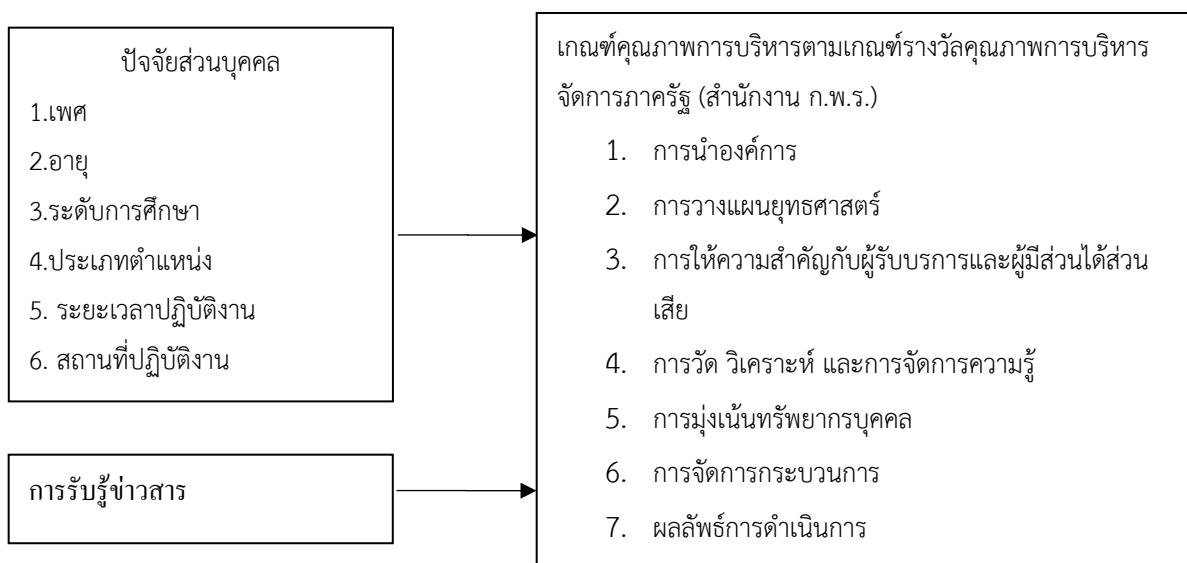
สินทรัพย์ 5) กลุ่มบริหารงานบุคคล 6) กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา 7) กลุ่มนิเทศ ติดตามและ ประเมินผลการจัดการศึกษา 8) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา 9) หน่วยตรวจสอบภายใน และ 10) กลุ่ม กฎหมายและคดี ทั้งนี้จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นพบว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เป็นองค์กรภาครัฐ ที่มีความตื่นตัวในเรื่องการจัดการบริหารแบบภาครัฐแนวใหม่ มีการนำเครื่องมือในการ บริหารงานเพื่อเกิดคุณภาพ อาทิ PMQA, KRS, ITA ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบกับต้องการศึกษามุมมองของครูและบุคลากรทางการศึกษา ใน ปัจจัยที่เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารที่มีต่อคุณภาพการบริหารงานของทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อันจะเป็น ประโยชน์ต่อการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งยังไม่ปรากฏว่ามีผู้ใดได้ทำวิจัยในหัวข้อนี้ เพื่อจะได้นำ ข้อมูลดังกล่าว มาพัฒนาและปรับปรุงต่อยอด ให้การให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เชียงใหม่เขต 3 มีคุณภาพ อันเป็นหัวใจหลักของการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3
- 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
- 3) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์ รางวัลคุณภาพ การบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมต่างๆ เพื่อประมวลแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้นำปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการรับรู้ข่าวสารตามแนวคิดเรื่องการรับรู้ของ Klapper 1960 มากำหนดเป็นตัวแปรอิสระ แล้วนำเครื่องมือการพัฒนาคูณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA ที่ สำนักงาน ก.พ.ร. มากำหนดเป็นตัวแปรตาม โดยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดสำหรับการศึกษาค้นคว้า ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ของ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)

รัฐบาลได้มุ่งพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุงการทำงาน ยุกระดับการบริหารจัดการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารจัดการ สมัยใหม่เข้ามาในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้จากหลักการบริหารของภาคธุรกิจ เช่น การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การลดขั้นตอนการทำงาน การประเมินความพึงพอใจ การทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงานรองรับการพัฒนาระบบราชการ เป็นกรอบการประเมินตนเอง และสามารถติดตามการจัดการของภาครัฐได้อย่างต่อเนื่อง สำหรับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ เป็นแนวทางการปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และสะท้อนให้เห็นถึงระดับการพัฒนาของหน่วยงาน สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการประเมินองค์การ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภายในองค์กรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โดยนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) มาใช้ คือ การนำหลักเกณฑ์และแนวทางการบริหารองค์การที่เป็นเลิศ ซึ่งได้ยอมรับเป็นมาตรฐานสากล มาประยุกต์ใช้พัฒนาระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ โดยอาศัยหลักการประเมินองค์การด้วยตนเอง เป็นการทบทวนสิ่งที่องค์กรดำเนินการ เทียบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เมื่อตรวจพบว่าเรื่องใดยังไม่อยู่ในระบบที่น่าพอใจเมื่อเทียบกับ

เกณฑ์ องค์กรจะได้พัฒนารูปปฏิบัติเพื่อปรับปรุงองค์กรอย่างต่อเนื่อง และยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานไปสู่มาตรฐานระดับสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและ อย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน คือ

(1) การนำองค์การ เป็นการประเมินการดำเนินการของผู้บริหารในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม ความคาดหวังในผลการดำเนินการ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ในส่วนราชการ การกำกับดูแลตนเองที่ดี และ ดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน

(2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการประเมินวิธีการกำหนดและ ถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และแผนปฏิบัติราชการ เพื่อนำไปปฏิบัติและวัดผลความก้าวหน้าของการดำเนินการ

(3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการประเมินการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบ การสร้างความสัมพันธ์ และการกำหนดปัจจัยสำคัญที่ทำให้ ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ

(4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการประเมินการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์การ

(5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการประเมินระบบงาน ระบบการเรียนรู้ การสร้างความผาสุก และแรงจูงใจของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ตามทิศทางองค์การ

(6) การจัดการกระบวนการ เป็นการประเมินการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และ กระบวนการอื่นที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และกระบวนการสนับสนุน เพื่อให้ บรรลุพันธกิจขององค์การ

(7) ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นการประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติ ด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์การ

สรุปได้ว่า เครื่องมือการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ PMQA ของสำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เป็นกระบวนการการประเมินคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมุ่งหวังที่จะ วัดและประเมินความพร้อมของหน่วยงานหรือองค์กรภาครัฐ ในการให้บริการและดำเนินงานตามหลักการและ มาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพสูงสุด ดังนั้น การใช้ เครื่องมือเพื่อพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามหลักการ PMQA เป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐได้ ปรับปรุงการทำงาน ยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตาม หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงาน รองรับการพัฒนาระบบราชการ โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงานราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้าน ซึ่งเกณฑ์

PMQA สามารถปรับใช้ได้ตามบทบาทของหน่วยงาน ผลลัพธ์ ผันแปรไปตามภารกิจ และกระบวนการปฏิบัติงาน ของส่วนราชการ ซึ่งมีความสอดคล้องกับการบริหารงานภาครัฐตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้นำเกณฑ์พัฒนาคุณภาพการบริหารภาครัฐ PMQA ในมิติของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ระดับ Basic มาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

การรับรู้ข่าวสารคือ กระบวนการที่คน หรือองค์กรต่างๆ ใช้เพื่อเข้าใจข้อมูลหรือข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกหรือในสิ่งต่างๆ โดยรายละเอียดของกระบวนการนี้อาจแตกต่างกันไปตามบุคคลหรือองค์กรที่มีความสนใจในข้อมูลนั้น ๆ

กระบวนการรับรู้ข่าวสารประกอบด้วยขั้นตอนหลายขั้นตอนดังนี้ 1) **การรวบรวมข้อมูล** คือการสะสมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เช่น สื่อมวลชน (วิทยุ, โทรทัศน์, หนังสือพิมพ์, อินเทอร์เน็ต), การสัมภาษณ์, หรือแหล่งข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง 2) **การตรวจสอบข้อมูล** ตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยใช้แหล่งข้อมูลเสริมและการวิเคราะห์ข้อมูล 3) **การวิเคราะห์และสรุปข้อมูล** ประมวลข้อมูลเพื่อเข้าใจแนวโน้มและมีมุมมองเชิงวิเคราะห์เกี่ยวกับข่าวสาร 4) **การแจ้งเตือนและการแพร่สาร** การแจ้งข้อมูลหรือข่าวสารให้กับผู้ที่สนใจผ่านช่องทางที่เหมาะสม เช่น การเผยแพร่ข่าวทางโทรทัศน์, วิทยุ หรือโซเชียลมีเดีย 5) **การตอบสนองและการกระทำ** ผู้รับข่าวสารมักจะตอบสนองตามความเข้าใจและช่วยกันทำให้เกิดการกระทำตามข้อมูลที่ได้รับ

การรับรู้ข่าวสาร มีสำคัญ เนื่องจากมีผลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมของบุคคลและองค์กร การเลือกที่จะเชื่อถือแหล่งข้อมูลใดและการเปรียบเทียบข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เป็นสิ่งสำคัญ ในกระบวนการรับรู้ข่าวสารนี้ เพื่อป้องกันข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือความเข้าใจที่ผิดพลาดในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในโลกและสังคมในปัจจุบันและอนาคต

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการศึกษา เรื่อง การรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยหรือกระบวนการวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) ซึ่งมีระเบียบวิธีวิจัยโดยสรุป ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการซึ่งเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ทั้งหมด 5 อำเภอ (อำเภอฝาง อำเภอแม่สาย อำเภอไชยปราการ อำเภอเชียงดาว และอำเภอเวียงแหง) ซึ่งเป็นผู้ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตฯ

จำนวนทั้งสิ้น 2,282 คน (ข้อมูลจาก กลุ่มงานบริหารงานบุคคล ปี 2566 (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3, 2566))

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ผู้ศึกษากำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ผลลัพธ์ขนาดของกลุ่มตัวอย่างข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้จำนวน 340 คน สุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น (Probability sampling) ด้วยการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) รายอำเภอ และการสุ่มตัวอย่างตามระบบ ดังตาราง

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา เชียงใหม่เขต 3

ข้าราชการและบุคลากรทางการ ศึกษาจำแนกรายอำเภอ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. อำเภอฝาง	711	106
2. อำเภอแม่สาย	564	84
3. อำเภอไชยปราการ	250	38
4. อำเภอเชียงดาว	607	90
5. อำเภอเวียงแหง	150	22
รวม	2,282	340

เครื่องมือการวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละส่วนของเครื่องมือการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สถานที่ปฏิบัติงาน และสถานที่ในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการมารับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) ส่วนที่ 3 คุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้สถิติทดสอบ Independent sample t-test และ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 กรณีพบความ

แตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ของประชากรทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน ทำการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ Fisher's Least – Significant Different. (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สำหรับการทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson Correlation Coefficient) และกำหนดเกณฑ์การแปลผลระดับความสัมพันธ์จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) กำหนดดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น.144)

0.81-1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก

0.61-0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

0.41-0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

0.21-0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

0.00-0.20 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก

สำหรับเกณฑ์การแปลความหมายจากค่าเฉลี่ยของข้อมูลกำหนด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง มีการรับรู้/คุณภาพการบริหารอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง มีการรับรู้/คุณภาพการบริหารอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง มีการรับรู้/คุณภาพการบริหารอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง มีการรับรู้/คุณภาพการบริหารอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง มีการรับรู้/คุณภาพการบริหารอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 71.1 รองลงมาเป็นเพศชาย และผู้มีความหลากหลายทางเพศ คิดเป็นร้อยละ 27.1 และ 1.8 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมา มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี 41 – 50 ปี และ 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.8 23.0 และ 7.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.7 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีประเภทตำแหน่งครู คิดเป็นร้อยละ 80.6 รองลงมา ประเภทตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา ตำแหน่งอัตราจ้าง ตำแหน่งบุคลากรทางการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 11.2 5.0 และ 3.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาทำงานในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ระยะเวลา 2 – 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.1 รองลงมา ระยะเวลา 6 – 10 ปี 11 – 20 ปี ต่ำกว่า 2 ปี และ 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 22.9 22.1 19.4 และ 6.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่

ใหญ่มีสถานที่ปฏิบัติงานอยู่อำเภอฝาง คิดเป็นร้อยละ 31.2 รองลงมาอยู่อำเภอเชียงดาว อำเภอแม่อาย อำเภอไชยปราการ และอำเภอเวียงแหง คิดเป็นร้อยละ 26.4 24.7 11.2 และ 6.5 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการจำแนกตามช่องทางการรับรู้ข่าวสารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

ช่องทาง	จำนวน	ร้อยละ
เว็บไซต์ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3	243	71.5
หนังสือราชการ จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3	245	72.1
รายการคุยข้ามเขา เราเชียงใหม่เขต 3	91	26.8
โซเชียลมีเดีย อาทิ Facebook, LINE	234	68.8
สื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร, เพื่อนร่วมงาน, ผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต	189	55.6

* หมายเหตุ : เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ผ่านช่องทางหนังสือราชการ จากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมาผ่านช่องทางเว็บไซต์ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 โซเชียลมีเดีย อาทิ Facebook, LINE สื่อบุคคล เช่น ผู้บริหาร, เพื่อนร่วมงาน, ผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขต รายการคุยข้ามเขา เราเชียงใหม่เขต 3 คิดเป็นร้อยละ 71.5, 68.8, 55.6 และ 26.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

การรับรู้ข่าวสาร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล	3.52	0.73	มาก
ด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจ	3.86	0.70	มาก
ด้านกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ	3.70	0.75	มาก
ด้านกระบวนการเลือกจดจำ	3.61	0.78	มาก
ภาพรวมการรับรู้ข่าวสาร	3.44	0.58	มาก

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร พบว่า ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 มีการรับรู้ข่าวสาร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ ด้านกระบวนการเลือกจดจำ และด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ข่าวสาร ด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 รายชื่อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการติดตามข่าวสารของสำนักงานเขตฯ ทางโซเชียลมีเดีย อาทิ Facebook, LINE เป็นประจำ ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ การติดตามข่าวสารจากหนังสือราชการ จากสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ การพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารของสำนักงานเขตฯ กับบุคคล เช่น ผู้บริหาร, เพื่อนร่วมงาน, ชมรม, ผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ และติดตามเว็บไซต์ของสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ ตามลำดับ ขณะที่มีการรับชมรายการคุยข้ามเขา เราเชียงใหม่เขต 3 จากสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ ในระดับปานกลาง

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ข่าวสาร ด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความสนใจติดตาม ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ของท่าน จากสำนักงานเขตฯ เป็นประจำมากที่สุด รองลงมา คือ สนใจติดตามข่าวสารกิจกรรมอื่นๆ ของสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ และการสนใจ รับฟังข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย ข้อราชการของผู้บริหาร จากสำนักงานเขตฯ เป็นประจำ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ข่าวสาร ด้านกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ รายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับมากทุกข้อ โดยได้รับข่าวสารจากสำนักงานเขตฯ ท่านจะตรวจสอบข้อมูลข่าวสารที่ได้รับว่ามีความเชื่อถือมากที่สุด รองลงมา คือ ใช้ประสบการณ์ หรือเหตุการณ์ในอดีต มาช่วยในการทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสาร ไม่ตีความเรื่องราวหรือข้อมูลต่างๆ เพื่อให้ตัวเองได้รับผลประโยชน์ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์การรับรู้ข่าวสาร ด้านการแสดงกระบวนการเลือกจดจำรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีกระบวนการเลือกจดจำระดับมากทุกข้อ โดยเลือกบอกเล่าประสบการณ์ที่ดีในการรับบริการต่อคนอื่นๆ มากที่สุด รองลงมา คือ นำเอาข้อมูลที่ได้จากการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเขตฯ ไปบอกเล่าให้คนอื่น ๆ นำเอาข้อมูลที่ได้จากการรับบริการของสำนักงานเขตฯ ไปบอกเล่าคนอื่น ๆ นำเอาประสบการณ์ในการรับบริการของสำนักงานเขตฯ ไปบอกเล่าให้คนอื่น ๆ และเลือกบอกเล่าประสบการณ์ที่ควรปรับปรุงในการรับบริการให้กับคนอื่น ๆ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

คุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านการนำองค์การ	4.06	0.70	มาก
ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	4.03	0.71	มาก
ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.86	0.74	มาก
ด้านการวัดและวิเคราะห์และการจัดการความรู้	3.94	0.74	มาก
ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	3.90	0.72	มาก
ด้านการจัดการกระบวนการ	3.85	0.68	มาก
ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ	3.91	0.68	มาก
ภาพรวม	3.94	0.63	มาก

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานคือ 0.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ โดยด้านการนำองค์การมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ด้านการวัดและวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และด้านการจัดการกระบวนการ ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการ

ภาครัฐแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (ตารางที่ 5) ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

อายุ: ผู้รับบริการที่มีอายุ 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐน้อยกว่ากลุ่มอายุ 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี

ระดับการศึกษา: ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐน้อยกว่ากลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี

ระดับตำแหน่ง: ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งครู บุคลากรทางการศึกษาและ อัตรากำลังมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐน้อยกว่ากลุ่มผู้บริหารสถานศึกษา

ระยะเวลาในการทำงาน: ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 2 ปี และ 2 – 5 ปี จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐน้อยกว่ากลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี 11 – 20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 5 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐาน	F-test		t-test	
	F-test	Sig.	T	Sig.
ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแตกต่างกัน	0.143	0.867		
ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแตกต่างกัน	12.969*	0.000		
ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแตกต่างกัน			-2.905*	0.004
ผู้รับบริการที่มีประเภทตำแหน่งต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแตกต่างกัน	10.646*	0.000		
ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแตกต่างกัน	6.052*	0.000		

สมมติฐาน	F-test		t-test	
	F-test	Sig.	T	Sig.
ผู้รับบริการที่มีสถานที่ปฏิบัติงานต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแตกต่างกัน	0.682	0.605		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของการรับรู้ข่าวสารกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

ตารางที่ 6 ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสาร กับคุณภาพการบริหาร	คุณภาพการบริการ	ระดับความสัมพันธ์
ภาพรวมการรับรู้ข่าวสาร	0.704**	สูง
การรับรู้ข่าวสาร ด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล	0.612**	สูง
การรับรู้ข่าวสาร ด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจ	0.664**	สูง
การรับรู้ข่าวสาร ด้านกระบวนการเลือกรับรู้และตีความ	0.552**	ปานกลาง
การรับรู้ข่าวสาร ด้านกระบวนการเลือกจดจำ	0.553**	ปานกลาง

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 พบว่า ปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการทั้งในภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยภาพรวมการรับรู้ข่าวสาร การรับรู้ข่าวสารด้านกระบวนการเลือกเปิดรับข้อมูล และด้านกระบวนการเลือกให้ความสนใจมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับ

คุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3

การอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 เกี่ยวกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ อยู่ในระดับ มากทั้งในภาพรวม และรายด้าน ซึ่งเป็นผลมาจากนโยบายของทางภาครัฐที่ชัดเจน มุ่งเน้นในนโยบายการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยใช้เครื่องมือคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ตามเกณฑ์พัฒนาของ ทาง ก.พ.ร. ซึ่งทางสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 ได้ตอบสนองนโยบายดังกล่าวมาปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง แนวทางการปฏิบัติขององค์การยังพยายามดำเนินการตามหลักการ PMQA ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ นารัตลักษณ์ ศิริวรรณ (2561) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษา หน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์กรตามแนวทาง PMQA หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง 1) ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ 3) ดำเนินกลยุทธ์สร้างความสัมพันธ์ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การกำหนดเทคนิค/กลยุทธ์วิธีการในการ สร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) ขอร้องเรียน โดยหน่วยงานต้องมีกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียน มีการกำหนดช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดแนวปฏิบัติขั้นตอนการรับ เรื่องร้องเรียนให้มีแนวทางที่ชัดเจน มีมาตรฐาน

ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 พบว่ามีประเด็นที่น่าสนใจคือ ผู้รับบริการที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยผลการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบรายคู่ ด้วยวิธี LSD พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ 20 – 30 ปี และ 31 – 40 ปี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐน้อยกว่ากลุ่มอายุ 41 – 50 ปี 51 – 60 ปี ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐน้อยกว่ากลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งครู บุคลากรทางการศึกษาและ อัตรากำลังมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐน้อยกว่ากลุ่มผู้บริหารสถานศึกษา ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 2 ปี และ 2 – 5 ปี จะมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหาร ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐน้อยกว่ากลุ่มที่มี

ระยะเวลาในการทำงาน 6 – 10 ปี 11 – 20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป ซึ่งสะท้อนข้อเท็จจริงว่ากลุ่มผู้รับบริการที่มีอายุไม่มาก อยู่ในตำแหน่งที่ไม่ใช่ผู้บริหารสถานศึกษา ตลอดจนมีระยะเวลาการทำงานน้อยเป็นกลุ่มที่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 น้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ ประกอบกับปัจจัยการรับรู้ข่าวสารของผู้มารับบริการทั้งในภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับคุณภาพการบริหารตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของสำนักงาน จึงสะท้อนภาพการขาดการประชาสัมพันธ์ การดำเนินการสร้างความเข้าใจของบุคลากรต่อการบริหารตามเกณฑ์ฯ ตลอดจนข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานเชิงนโยบายมักอยู่ในขั้นตอนการตัดสินใจและกำหนดนโยบายโดยฝ่ายผู้บริหาร ส่งผลให้ผู้ที่ไม่ได้ดำรงตำแหน่งบริหาร หรือโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เข้ามาทำงานไม่นานนักขาดการรับรู้ในการบริการบริหารคุณภาพตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่เขต 3 ดังกล่าว แนวทางแก้ปัญหานี้อาจต้องใช้แนวทางตามกระบวนการ PDCA ดังงานวิจัยของ นารากร สีนุศรี (2563) ซึ่งได้วิจัยเรื่อง แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3 โดยได้นำกระบวนการ PDCA มาใช้เพื่อแก้ไขปัญหาในการบริหารงานในด้านผู้รับบริการ โดยเสนอว่า หน่วยงานควรมีการพัฒนาการให้บริการ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการให้บริการ มาตรฐานการให้บริการในทุกขั้นตอน เพื่อการให้บริการที่ดีมีคุณภาพเป็นมืออาชีพ ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งสำหรับการสร้างการรับรู้ต่อกระบวนการบริหารงานขององค์กรได้ในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- นารากร สีนุศรี. (2563). แนวทางการจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของกลุ่มส่งเสริมการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3. งานค้นคว้าอิสระ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- นารีลักษณ์ ศิริวรรณ. (2561). การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ กรณีศึกษาหน่วยงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 ด้านการมุ่งเน้นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7, กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 3. (2566). แผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2566-2570. สืบค้นได้จาก <https://bit.ly/2xKXHLL>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). **คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0**. สืบค้นได้จาก <https://www.opdc.go.th/>.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2559ก). **การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ**. สืบค้นได้จาก <https://www.opdc.go.th/content/Nzc>.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2559ข). **คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี**. สืบค้นได้จาก https://hss.moph.go.th/fileupload_doc_slider/2016-12-01-628-413.pdf