

ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4

นางสาวยุริ เตชะดี*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 โดยจำแนกตามเพศและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 93 โรงเรียน 3 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอบ่อพลอย อำเภอเลาขวัญ และอำเภอหนองปรือ จำนวน 910 คน ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan ได้กลุ่มตัวอย่าง 270 คนโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบ หาค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .981 ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ คือ ความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ผลการศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามเพศและประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติ ส่วนครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันทางสถิติ ส่วนในภาพรวม และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี และ 5-10 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ การให้บริการ กลุ่มบริหารงานบุคคล

บทนำ

การให้บริการที่ดีมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและเทคนิคการพัฒนาระบบงานขององค์กรให้เกิดความสะดวกสบาย ความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการซึ่งวิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรัฐในการให้บริการสามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นและช่วยให้ผู้บริหารรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการสาธารณะอย่างต่อเนื่อง (วัฒนา ก้อนเชื้อรัตน์, 2551, หน้า 4)

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 บัญญัติว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ (1) เกิดประโยชน์สุขของประชาชน (2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ (4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น (5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ (6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ (7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ” ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) โดยใช้แนวทางซึ่งสามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากล มาเป็นเครื่องมือในการดำเนินการส่งเสริมพัฒนาระบบราชการ ในหมวด 3 ได้กล่าวถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนร่วมได้ส่วนเสีย นำสู่การปฏิบัติโดยคำรับรองการปฏิบัติราชการขับเคลื่อนโดยผู้บริหารองค์กรใช้กระบวนการบริหารปรับปรุงคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การบริการเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานรัฐ ผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่มีความเป็นนักบริการคือต้องมีหัวใจแห่งการให้บริการทั้งภายในขอบเขตงาน มีความรับผิดชอบในส่วนงานของตนเองและนอกขอบเขตงาน ที่รับผิดชอบ คือยินดีในการให้บริการอย่างดี โดยไม่คิดว่าเป็นงานของใครคนใดคนหนึ่ง แต่ตระหนักเสมอว่าคืองานขององค์กรโดยรวม ภาครัฐจะต้องให้ความสำคัญการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ มีรูปแบบและวิธีการบริการที่อำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยทั่วไปผู้รับบริการต้องการการบริการที่ตรงกับความต้องการและยังต้องการการอำนวยความสะดวกเพื่อให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน อบอุ่นและมีการเอาใจใส่ สนใจและได้รับประโยชน์สูงสุด

จากที่ได้กล่าวมาแล้วถึงความสำคัญและความจำเป็นในการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เป็นภารกิจที่ทุกคนในองค์กรต้องมีความรับผิดชอบร่วมกัน จะเห็นได้ว่าการบริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวอันประกอบด้วยการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ บุคลากรทุกคนควรตระหนักในการบริการ อันจะทำให้องค์กรปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายและผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ถือเป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐที่มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาของโรงเรียนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ และการให้บริการครูและบุคลากรทางการศึกษาถือหัวใจสำคัญในการบริหารจัดการคุณภาพการศึกษา ซึ่งกลุ่มบริหารงานบุคคลถือเป็นกลุ่มงานหนึ่งที่ครูและบุคลากรทางการศึกษามาใช้บริการอยู่เป็นประจำ เนื่องจากการบริหารงานบุคคลเป็นระบบการปฏิบัติการเกี่ยวกับบุคลากรในองค์กรนับตั้งแต่การสรรหาคนเข้ามาทำงานการคัดเลือกการบรรจุแต่งตั้ง การโอนการย้ายการฝึกอบรม การพิจารณาความดีความชอบการเลื่อนตำแหน่ง ตลอดจนการบังคับบัญชาเพื่อที่จะได้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถและใช้บุคคลนั้นให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรในด้านประสิทธิภาพของงานและผลงานมากที่สุดในการบริหารงานใด ๆ ก็ตามย่อมเกิดจากตัวบุคคลเป็นส่วนสำคัญทั้งนี้เพราะตามหลักการบริหารงานทั่วไปนั้น แม้ว่าจะมีงบประมาณให้อย่างเพียงพอ มีการจัดองค์กรและการบริหารงานที่ดี มีอุปกรณ์และวัสดุต่าง ๆ พร้อม ถ้าหากผู้ปฏิบัติงานไม่ดี ไม่มีความรู้ความสามารถ ความซื่อสัตย์สุจริตและไม่ประพฤติอยู่ในระเบียบวินัยอันดีแล้ว นับเป็นการยากที่การบริหารงานจะบรรลุผล ตามจุดมุ่งหมาย (วิเชียร วิทยอุดม, 2553, หน้า 1)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการภาครัฐ และนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 โดยจำแนกตามเพศ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ตัวแปรในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ เพศ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำนวน 910 คน และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากประชากรโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-610) ได้กลุ่มตัวอย่าง 270 คนโดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) คือ เพศ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำนวน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่มีข้อความสมบูรณ์มาจัดระเบียบข้อมูลลงรหัส
2. วิเคราะห์สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยใช้ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
3. วิเคราะห์ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม
4. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำแนกตามเพศ โดยใช้วิเคราะห์ค่าที (t-test) แบบ Independent
5. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน โดยการทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way-ANOVA) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Post hoc Comparison)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้หาคุณภาพของเครื่องมือ คือ หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค (Cronbach' s Alpha coefficient) และการหาค่า IOC ส่วนสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequency distribution) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และสถิติที่ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าที (t-test) แบบ Independent เมื่อเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way-ANOVA) เมื่อเปรียบเทียบตัวแปร 3 กลุ่ม ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จะทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe' Post hoc Comparison)

ผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่าง 270 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน 5-10 ปี มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
2. ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก
3. ผลการเปรียบเทียบครูที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติ
4. ผลการเปรียบเทียบครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันทางสถิติ ส่วนโดยภาพรวมและด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี และ 5-10 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 พบว่า ประเด็นที่น่าสนใจควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 โดยภาพรวมและรายด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่า ครูมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และอันดับสุดท้าย คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ครูทุกคนที่มาติดต่อราชการในทุกกลุ่มงาน ด้วยการให้นโยบายและสร้างความตระหนักให้กับเจ้าหน้าที่และบุคลากรภายในเขตพื้นที่ทุกคน และเน้นย้ำการให้บริการที่ดีในการประชุมเจ้าหน้าที่และบุคลากรของเขตพื้นที่อยู่เป็นประจำ ส่งผลให้บุคลากรทุกคนเกิดความตระหนักและตั้งใจให้บริการเป็นอย่างดี ประกอบกับการส่งเสริมสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ในการบริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่าง

มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ครูมีความพึงพอใจในทุกด้านอยู่ในระดับมาก เป็นไปตามแนวคิดและทฤษฎีของ Herzberg (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2555) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยค่าจูนเป็นแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลให้มียุ่ตลอดเวลา ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน การติดต่อไม่ว่าเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ผู้บริหารมีนโยบายในการบริหารงาน ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร มีสภาพทางกายภาพที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานงาน เช่น แสงเสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ พร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยนนท์ นิลพัฒน์ (2555) เรื่อง การศึกษาคุณภาพและความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ผลการวิจัยพบว่า ครูมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงาน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมากทุกด้าน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก อันเนื่องมาจากกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 มีการให้บริการให้คำแนะนำ ตอบข้อหารืออย่างชัดเจน สะดวกรวดเร็ว บริการอย่างเป็นระบบ มีรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยการประสานขอรับบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระยะเวลาที่เหมาะสมและมีความครบถ้วน เป็นไปตามแนวคิดของ พรณี ชูติวัฒนาดา (อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, 2555) ได้กล่าวไว้ว่า การบริการ (service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นได้รับความสุข ความสะดวก หรือความสบาย อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรีให้ความเป็นธรรม และเสมอภาค การให้บริการจะมีทั้งผู้ให้และผู้รับ ถ้าเป็นการบริการที่ดี ผู้รับจะเกิดความประทับใจหรือเกิดทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2554) เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก

ด้านที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมและรายข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก กลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ให้บริการด้วยความสุภาพ มีอัธยาศัยที่ดี พุดจาไพเราะ แต่งกายสุภาพเรียบร้อย กระตือรือร้นและมีความพร้อมในการให้บริการ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ปฏิบัติงานด้วยความรู้ความสามารถ อีกทั้งบริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และเจ้าหน้าที่มีการทำงานเป็นทีม ทำให้บริการด้วย

ความรวดเร็ว ทันเวลา ที่กำหนด เป็นไปตามแนวคิดของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546, อ้างถึงใน ชุตินันท์ วิบูลชาติ, 2553) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรม ตัวชี้วัดในเรื่องนี้ประกอบด้วย ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจในงานหน้าที่บริการ ความเสมอภาคของการบริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้รับบริการในลักษณะยิ้มแย้มแจ่มใส รวมทั้งการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยน ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้ และตรงไปตรงมาต่อหน้าที่ของการให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์อันมิพึงได้จากผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชุตินันท์ วิบูลชาติ (2553) เรื่อง ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส พบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส ด้านการให้บริการของ พนักงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมและรายข้อ พบว่าครุมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก สถานที่ที่ให้บริการในกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 มีความสะอาด ปลอดภัย และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีการต้อนรับที่เหมาะสม ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการอย่างเพียงพอและทั่วถึง และมีการให้บริการที่หลากหลายช่องทาง เป็นไปตามแนวคิดของ สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาขั้นพื้นฐาน (2552) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ความพอเพียงต่อการจัดที่นั่ง สำหรับผู้มารับบริการ ความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการให้บริการ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของชัยนนท์ นิลพัฒน์ (2555) เรื่องการศึกษาคุณภาพและความพึงพอใจในการ ให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มงานด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก

ด้านที่ 4 ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมและรายข้อ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจาก ครุที่มาขอรับบริการได้รับข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ ส่งเสริมให้มีการบริการ หลากหลายช่องทาง ตรงกับความต้องการ สร้างความประทับใจให้แก่ผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังมี เจ้าหน้าที่ที่เพียงพอต่อการให้บริการ เป็นไปตามแนวคิดของ Prarsuraman, Zeithnmal and Berry (1990, อ้างถึงใน ชัยนนท์ นิลพัฒน์, 2555) ที่ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ ลักษณะทางกายภาพ (tangibles) การแสดงให้เห็นถึงลักษณะทางกายภาพที่ทำให้ผู้ใช้รับความสะดวก ได้แก่ เครื่องมือ อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุในการติดต่อสื่อสาร ความน่าเชื่อถือของการบริการ (reliability) คือ ความสามารถกระทำตามสัญญาที่แจ้งไว้ว่าจะให้บริการเกิดขึ้น และสร้างความไว้วางใจ ความถูกต้อง และความสม่ำเสมอ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ (responsiveness) คือ ความปรารถนา

ในการช่วยเหลือผู้ให้บริการ และจัดหาบริการมาให้ตามที่ได้สัญญาตกลงไว้ ความไว้วางใจ (assurance) คือ การมีความรู้ ความสามารถ และความสุภาพอ่อนโยนของผู้ให้บริการการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์และการสร้างให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และความใส่ใจ (empathy) คือ การให้ความเป็นห่วงและสนใจผู้มารับบริการแต่ละคนและมีความตั้งใจ ที่จะจัดหาสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการมาตอบสนองได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุทิศย์ กุลสอน (2550) เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

2. จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 จำแนกตามเพศ พบว่าครูที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นเพศใด ให้บริการด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เป็นไปตามแนวคิดของ Millett (1954, อ้างถึงใน ชนิตา ภควัดโกสิน, 2550) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) มีความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐในการให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วัชรภรณ์ จันทรสุวรรณ (2555) เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต และผลการวิจัยของมานพ อาษา (2554) เรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่องานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหงผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการใช้บริการไม่แตกต่างกันทางสถิติ

3. ผลจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ในภาพรวมและรายด้าน จำแนกตามประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่าครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันทางสถิติ ส่วนโดยภาพรวม และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพบว่าครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี และ 5-10 ปี มีความพึงพอใจในภาพรวมสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ครูที่มาขอรับบริการจากกลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4 ที่มีประสบการณ์ 5 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่เป็นครูที่เข้ามาติดต่อราชการในกลุ่มบริหารงานบุคคลอยู่บ่อยครั้ง ส่วนครูที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปีเป็นครูบรรจุใหม่ จะไม่ค่อยเข้ามาใช้บริการหรือเข้ามารับการให้บริการน้อยครั้ง จึงเกิดความพึงพอใจแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิรัชดี สุพิพัฒน์ (2550) เรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริหาร โรงเรียนและความผูกพันต่อองค์กรของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1 ผลการวิจัยพบว่าครูที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติในการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหาร โรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานกลุ่มบริหารงานบุคคล ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ควรมีการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการในส่วนของการตรวจสอบข้อมูลเมื่อมีปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เนื่องจากประสบปัญหาเอกสารที่มีอยู่จำนวนมาก ทำให้การค้นหาข้อมูลเป็นไปได้อย่างล่าช้า ต้องจัดเก็บให้เป็นระบบมากขึ้น

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรปรับปรุงในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้รับบริการ หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้รับทราบอย่างทั่วถึงมากขึ้นกว่าเดิม โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยมากขึ้น มีการอบรมเจ้าหน้าที่ให้ได้รับความรู้อยู่เสมอเพื่อเป็นการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา จัดหาเจ้าหน้าที่รองรับการให้บริการอย่างเพียงพอ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรมีการจัดหาภูมิกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความหลากหลาย เพื่อให้ผู้รับบริการมีเวลาผ่อนคลายในช่วงที่ต้องรอรับบริการ มีโต๊ะ เก้าอี้ไว้คอยบริการต้องเพียงพอ เนื่องจากกลุ่มบริหารงานบุคคลเป็นกลุ่มงานที่ต้องดำเนินงานเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของคน ดังนั้น ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจึงมีจำนวนมากในแต่ละวัน

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรปรับปรุงในเรื่องของการประสานงานภายในกลุ่มงานเดียวกันและต่างกลุ่มงานให้มากขึ้น เพราะเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะทราบแต่เนื้อหาของตัวเอง รับผิดชอบอยู่เท่านั้น จะไม่พยายามศึกษาหาความรู้จากคนอื่น ๆ ที่อยู่ในกลุ่มเดียวกันหรือต่างกลุ่ม ควรมีการแลกเปลี่ยนรู้ซึ่งกันและกันภายในกลุ่มให้มากขึ้น โดยจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนรู้ จัดประชุม และเน้นย้ำการทำงานให้มีความรู้หลากหลายมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชนิตา ภควัดโกสิน. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคา อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชัยนนท์ นิลพัฒน์. (2555). การศึกษาคุณภาพและความพึงพอใจในการให้บริการของกลุ่มงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4. กาญจนบุรี : สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากาญจนบุรี เขต 4.
- ชุดิณชนันท์ วิบูลชาติ. (2553). ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. สารนิพนธ์ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2555). รายงานผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจการให้บริการด้านอุปกรณ์การศึกษาและสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ประจำปีการศึกษา 2555 มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2554). ความพึงพอใจในการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครราชสีมา.
- มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2555). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการด้านการจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดตรัง.
- มานพ อาษา. (2554). ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่องานบริการการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัชรภรณ์ จันท์สุวรรณ. (2555). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ บัณฑิต วิชาเอกการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- วัฒนา ก้อนเชื้อรัตน์. (2551). รายงานการนิเทศติดตามและประเมินผลการดำเนินงานโรงเรียนในโครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝันเขตตรวจราชการที่ 13 โดยใช้รูปแบบการนิเทศเพื่อการเปลี่ยนแปลง. นครราชสีมา: ม.ป.พ.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2557). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. นนทบุรี : ธนวัชรการพิมพ์.
- วีรชาติ สุพิพัฒน์. (2550). ความพึงพอใจต่อการบริหารงานโรงเรียนและความผูกพันต่อองค์การของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจันทบุรี เขต 1. งานนิพนธ์ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยบูรพา

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2552). คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนากุณภาพการ
บริหารจัดการภาครัฐมีงบประมาณ พ.ศ. 2552. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงศึกษาธิการ.
อุทิศย์ กุลสอน. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.