

**ความพึงพอใจของครูเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ**

วราเวช แสนมาโนช

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ วัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของครูเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามเพศและประสบการณ์ในการทำงาน โดยสมมุติฐานการวิจัย คือ ครูที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการแตกต่างกัน และครูที่มีประสบการณ์การทำงานมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการแตกต่างกัน ประชากรที่ใช้วิจัย คือ ครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 150 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ ครูสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 108 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ค่าความเชื่อมั่นที่ .953 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ค่าคะแนนเฉลี่ย $\bar{X}$ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D. ค่า t-test และทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวน one way Anova

ผลการวิจัยพบว่า

1. ครูมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบริการทันสมัย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค

2. ครูที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน โดยครูหญิงเห็นว่ามีคุณภาพสูงกว่าครูเพศชาย

3. ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ, คุณภาพการให้บริการ

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) เดิมชื่อสำนักงาน ก.ค. ทำหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในหน้าที่ของคณะกรรมการข้าราชการครู ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครู พ.ศ. 2523 ประกาศใช้เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2523 ต่อมา พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 54 ได้กำหนดให้มีองค์กรกลางบริหารงานบุคคลของข้าราชการครู และได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 ประกาศใช้บังคับเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2547 โดยกำหนดให้มีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน ก.ค.ศ.” ให้มีหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในหน้าที่ของคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ก.ค.ศ.) ซึ่งเป็นองค์กรกลางบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

โดยปัจจุบัน การดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีภาระงานที่หลากหลายและมีปริมาณที่มากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้การบริการแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในบางครั้ง อาจเกิดประเด็นปัญหา หรือเรื่องที่มีอาจดำเนินการตามความต้องการสำหรับทุก ๆ คนได้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาอาจไม่มีข้อมูลของประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งการบริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษานั้น ต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของการบริการให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้นเพื่อจะทำให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มาติดต่อ ก่อให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานด้านบริการอย่างเสมอภาค บริการทันเวลา การบริการทั่วถึง ความสม่ำเสมอในการบริการ และบริการที่ทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของครูเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

มาวางแผนและกำหนดแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีมาตรฐาน เกิดคุณภาพในการให้บริการ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของครูเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามเพศและประสบการณ์ในการทำงาน

สมมุติฐาน

1. ครูที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการแตกต่างกัน
2. ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครู สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 150 คน การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Random simple) ได้กลุ่มตัวอย่าง 108 คน โดยใช้ตาราง Krejcie and Morgan กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ขอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$
2. ตัวแปรที่ศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่
 - 1) เพศ ประกอบด้วย (1) ชาย (2) หญิง
 - 2) ประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 – 10 ปี (2) 10 – 15 ปี (3) 15 ขึ้นไป
 - 2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ความพึงพอใจของครูเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ 5 ด้าน ได้แก่ 1) บริการอย่างเสมอภาค 2) บริการทันเวลา 3) การบริการทั่วถึง 4) ความสม่ำเสมอในการบริการ 5) บริการทันสมัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของครูเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีวิธีดำเนินการดังนี้ ประเภทของข้อมูล เป็นข้อมูล

เชิงปริมาณลักษณะเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยผ่านการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแล้ว ประกอบไปด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ และประสบการณ์การทำงาน ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งเป็น 5 ด้าน รวม 36 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามตอนที่ 2 เป็นชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert Scale) ซึ่งกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- 4 หมายถึง พึงพอใจระดับมาก
- 3 หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย
- 1 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

จากนั้นกำหนดเกณฑ์ในการแปลค่าของคะแนนดังนี้

- 4.50 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด
- 3.50 – 4.49 หมายถึง พึงพอใจระดับมาก
- 2.50 – 3.49 หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง
- 1.50 – 2.49 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย
- 1.00 – 1.49 หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของครูเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ดำเนินการดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ซึ่งครบถ้วน และสมบูรณ์ทุกฉบับ จำนวน 150 ฉบับ

2. นำแบบสอบถามที่มีข้อความสมบูรณ์มาจัดระเบียบข้อมูลลงรหัส

3. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ประสบการณ์การทำงาน ในความพึงพอใจ

4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายชื่อ รายด้าน และโดยรวมนำมาเสนอในรูปตารางประกอบการบรรยาย

5. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นในเรื่องความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ วิเคราะห์หาค่า t - test
6. วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ จำแนกตามประสิทธิภาพการทำงาน วิเคราะห์โดยค่า One Way Analysis of Variance ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงนำค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ใช้การทดสอบวิธีเชฟเฟ (Scheffe's Post hot Comparison)

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. ครุมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านบริการทันสมัย และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านบริการอย่างเสมอภาค ครุมีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ สามารถแก้ไขปัญหาลูกข่ายบริการได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว ข้อที่มีค่าลำดับสุดท้าย คือ มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

1.2 ด้านบริการทันเวลา ครุมีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ มีการระบุระยะเวลาที่ให้บริการอย่างชัดเจน การปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ข้อที่มีค่าลำดับสุดท้าย คือ บริการด้วยความรวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด

1.3 ด้านการบริการทั่วถึง ครุมีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอ ข้อที่มีค่าลำดับสุดท้าย คือ มีบริการที่จอดรถเอกชนใกล้เคียงเพียงพอ

1.4 ด้านความสม่ำเสมอในการบริการ ครุมีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ สามารถอธิบายความรู้ แก่ผู้รับบริการได้เสมอ ข้อที่มีค่าลำดับสุดท้าย คือ สามารถควบคุมอารมณ์ในการให้บริการ สร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ สามารถบริการไม่เกิดปัญหาตามมาในภายหลัง

1.5 ด้านบริการทันสมัย ครุมีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ มีการประกาศ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ ผ่านทางออนไลน์ มีเว็บไซต์ เบอร์ติดต่อที่ใช้ชัดเจน ข้อที่มีค่าลำดับสุดท้าย คือ มีการตอบข้อหารือผ่านระบบออนไลน์

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน ปรากฏผลดังต่อไปนี้

2.1 ครูที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน โดยครูหญิงเห็นว่ามีคุณภาพสูงกว่าครูเพศชาย

2.2 ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาความพึงพอใจของครูเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ครูมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก อันเนื่องมาจากการให้บริการนั้น บริการอย่างเสมอภาค ทันเวลา ทันสมัย ทัวถึง และสม่ำเสมอในการให้บริการ สามารถทำให้บรรลุดตามความต้องการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากลุ่มดังกล่าวได้นั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับ จีรพงษ์ สุทธะมุสิก (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น จังหวัดระนอง ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และสอดคล้องกับอาทิตย์ พจน์อาจ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามค่าสูงสุดสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1.1 ด้านบริการอย่างเสมอภาค ครูมีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะการบริการดังกล่าวสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสมและรวดเร็ว มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีการใช้ภาษาที่ง่ายต่อการติดต่อสื่อสาร และรวมไปถึงมีอัยยาศัยไมตรีที่ดีในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพัฒนา อินทนิโลดม (2544) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประชาชน ศึกษา

เฉพาะ กรณีสำนักงานเขตคลองเตย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุธรรม ชนาศักดิ์ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านบริการทันเวลา ครุมีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะมีการบริการด้วยความรวดเร็ว ตรงตามเวลาที่กำหนด การบริการไม่ใช้ระยะเวลาที่นานเกินไป และรวมไปถึงมีขั้นตอนในการให้บริการที่รวดเร็วนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรัช รัชประทาน (2546) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อ การบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในระดับมาก ต่อการบริการของ สำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี ในด้าน เจ้าหน้าที่มี ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน รวดเร็ว สามารถแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วสันต์ เตชะฟอง (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่ต้องการให้บริการงาน ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียน ตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ในการบริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลหางดง ในระดับมาก

1.3 ด้านการบริการทั่วถึง ครุมีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสามารถอธิบายขั้นตอนในการทำงานได้อย่างถูกต้องทำงานด้วยความเชี่ยวชาญ ในการให้บริการ และรวมไปถึงความพร้อมของสถานที่ในการรองรับการให้บริการนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของวชิรวัฒน์ เลียงบุญ (2548) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัด พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดสมุทรสาคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสมุทรสาครเป็นรายด้าน ด้านที่มีความพึงพอใจของประชาชนสูงสุดคือด้านความถูกต้อง และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิลาสินี นิยมไทย (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการ โรงแรมของนักท่องเที่ยวในพัทยา พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความพึงพอใจ ด้านสถานที่ตั้งของโรงแรม ด้านการให้บริการของพนักงาน

1.4 ด้านความสม่ำเสมอในการบริการ ครุมีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์อยู่ตลอดเวลา ให้ความรู้ ให้บริการจนเกิดความไว้วางใจ และรวมไปถึงการควบคุมอารมณ์ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นในทิศทางที่ดีนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรศรา คงเดิม (2550) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการ ของสำนักงานประกันภัยจังหวัดพังงา

ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารเป็นอันดับหนึ่ง และสอดคล้องกับงานวิจัยของหทัยรัตน์ บันลือ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดา พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาสวนจิตรลดาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นด้านการให้ความมั่นใจ

1.5 ด้านบริการทันสมัย ครูมีความพึงพอใจโดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ ระบบการติดต่อสื่อสาร รูปแบบที่ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเจนดา รัตนพานิช (2548) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษา ศาลว่าการกรุงเทพมหานครฯ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านระบบการให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรภรณ์ จันทร์สุวรรณ (2555) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าในการให้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านรูปแบบเป็นด้านที่ลูกค้าพอใจสูงสุด

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน ปรากฏผลดังต่อไปนี้

2.1 ครูที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษานั้น สามารถตอบสนองความต้องการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาด้วยการบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ ทันทเวลาทันสมัยทั่วถึงและสม่ำเสมอในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนิตา จิตสวัสดิ์ (2549) ได้ศึกษา เรื่องความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 พบว่า เพศ อายุ การศึกษา ต่างกันมีความพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 4 ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับจิตติกร สิงห์พันธ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจนครหลวงใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

2.2 ครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันผลการวิจัยนี้ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษานั้น สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ในทุกระดับ จนส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดาร์ณ แพลอย (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี พบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรีที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ บุญญา (2557) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจไม่ต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ความพึงพอใจของครูต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ ทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ย น้อยกว่าด้านอื่น ๆ คือ ด้านการบริการอย่างเสมอภาค และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจของครูต่อคุณภาพการให้บริการเป็นรายข้อ พบว่า มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำเมื่อเทียบกับด้านเดียวกัน ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงาน ปลัด กระทรวงศึกษาธิการ จำแนกตามเพศและประสบการณ์การทำงาน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของครูที่มีเพศและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการบริการอย่างเสมอภาคของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อให้เกิดความกระตือรือร้นในการให้บริการให้กับครูที่มาใช้บริการของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการ
2. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. ควรจะมีการศึกษาปัญหาความต้องการของครูในการให้บริการของสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานปลัด กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสมบูรณ์

2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการให้บริการ เช่น จิตความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในบริการที่สูงขึ้น เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กิตติพัฒนา อินทนิโลดม. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ

การให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การบริหารทั่วไป, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิรพงษ์ สุทธะมุสิก. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลละอุ่น
จังหวัดระนอง. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, วิชาการบริหาร ทั่วไป, คณะรัฐประศาสนศาสตร์,
มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุธรรม ชนาศักดิ์. (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครอง
ส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 : วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
ปีที่ 10 ฉบับที่ 1.

สุรัช รัชประทาน. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงาน
ที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมือง
และการปกครอง, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วสันต์ เตชะฟอง. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงาน
ทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่.
งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการรัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐประศาสนศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วชิรวัฒน์ เลียงบุญ. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนในบริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดสมุทรสาคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขา วิชาการบริหาร
ทั่วไป, วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิลาสินี นิยมไทย. (2557). ความพึงพอใจในการใช้บริการโรงแรมของนักท่องเที่ยว
ในพัทยา. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ,
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

วิศรา คงเดิม. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงาน
ประกันภัย จังหวัดพังงา. มหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย,
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

หทัยรัตน์ บันลือ. (2556). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร

ออมสินสาขาสวนจิตรลดา. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, บริหารธุรกิจ สำหรับนักบริหาร, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

เจนดา รัตนพานี. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีศาลว่าการกรุงเทพมหานคร. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันพัฒนาบริหาร.

วัชรารักษ์ จันท์สุวรรณ. (2555). ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาพูนผล จังหวัดภูเก็ต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

อาทิตย์ พจน์อาจ. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, คณะรัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.