

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
เกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภา
ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567

นางธิดิยา คำแปล
เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปปฏิบัติการ

คุรุสภาจังหวัดชัยภูมิ
ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ
สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา
กระทรวงศึกษาธิการ

บทสรุปผู้บริหาร

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ 2) เพื่อเปรียบเทียบ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 สอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน ที่ได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่ใช้บริการ ตั้งแต่ 1 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2567 ประกอบด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 27.81 และเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 72.19 โดยแบ่งตามประเภทผู้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ประเภทครู จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 78.75 ประเภทผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.06 ประเภทผู้บริหารการศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และประเภทศึกษานิเทศก์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.94 และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามออนไลน์และการสอบถามโดยแจกแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.73, S.D.=0.44) เมื่อจัดลำดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.89, S.D.=0.31) ลำดับที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= 4.83, S.D.=0.38) ลำดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.70, S.D.=0.46) และลำดับสุดท้าย ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.51, S.D.=0.50)

2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภทครูมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.72, S.D.=0.45)

3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภทผู้บริหารสถานศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.78, S.D.=0.41)

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภทผู้บริหารการศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.94, S.D.=0.25)

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภทศึกษานิเทศก์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.72, S.D.=0.45)

6. ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ตัวแปร เพศ พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62, S.D.=0.49) และเพศหญิง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.78, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.90, S.D.=0.30) ลำดับที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.61, S.D.=0.51) ลำดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.56, S.D.=0.50) และลำดับที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.40, S.D.=0.49) และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ลำดับที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.92, S.D.=0.28) ลำดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.89, S.D.=0.31) ลำดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.75, S.D.=0.43) และลำดับที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.55, S.D.=0.50)

สำหรับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะจากการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 พบว่า ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์ ควรจัดทำเว็บไซต์ของครูสภาจังหวัดชัยภูมิ เพื่อความสะดวกในการประชาสัมพันธ์และความเคลื่อนไหวของ การดำเนินงานครูสภาจังหวัด เช่น การจัดกิจกรรมงานวันครู งานรางวัลด้านต่างๆ รวมทั้งการจัดสถานที่ให้เหมาะสมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานครูสภาจังหวัดชัยภูมิมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ

คำนำ

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 เป็นผลงานทางวิชาการเพื่อประกอบการพิจารณาประเมินวิทยฐานะเพื่อเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการครูสภา กลุ่มปฏิบัติการ ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารทั่วไป ชำนาญการ โดยมี ดร.กอบภณ แสงสมบัติ อดีตศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ นายไพศาล ที่รัก ศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ และนายสุวิชชา เสี่ยมแหลม รองศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ได้กรุณาตรวจสอบ ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจและส่งเสริม สนับสนุนในการจัดทำผลงานครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำ คณะผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ และเจ้าหน้าที่ครูสภาที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ และมีส่วนที่ทำให้ผลงานนี้เกิดความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานอันเกิดประโยชน์สำหรับผู้เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้อง

นางธิดิยา คำแปล
เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปปฏิบัติการ

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตการดำเนินการ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
หลักการ แนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	5
บทบาท หน้าที่ รายละเอียดหน่วยงาน	9
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
กรอบแนวคิดในการศึกษา	20
บทที่ 3 วิธีดำเนินงาน	21
ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง	21
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล	23
สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	23
แผนการดำเนินการศึกษา	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	25
ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ	26
ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ	31
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	32
สรุปผลการศึกษา	32
อภิปรายผล	34
ข้อเสนอแนะ	37
บรรณานุกรม	38

สารบัญ (ต่อ)

ภาคผนวก	41
1. ประกาศแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567	43
2. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567	44
3. คิวอาร์โค้ดแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567	46
4. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567	47

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรที่รับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ	21
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ	22
3	แผนการดำเนินการศึกษา	24
4	ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	25
5	ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ของพนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 โดยภาพรวม (N = 320)	26
6	ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ของพนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภทครู (N = 252)	27
7	ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ของพนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภทผู้บริหารสถานศึกษา (N = 45)	27
8	ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ของพนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภทผู้บริหารการศึกษา (N = 4)	28
9	ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ของพนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภทศึกษานิเทศก์ (N = 19)	29
10	ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ เกี่ยวกับ ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ตัวแปร เพศ (N = 320)	29
11	ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ เกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภทครู ผู้บริหาร สถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษาและศึกษานิเทศก์ (N = 320)	30

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดการศึกษาคความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภา จังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567	20

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ครุสภา เป็นสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 มีบทบาทในการกำหนดมาตรฐานวิชาชีพ ออกและเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ กำกับ ดูแล การปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษา ซึ่งเป็นการยกระดับวิชาชีพทางการศึกษาให้เป็นวิชาชีพชั้นสูง ในปี พ.ศ.2555 ได้มีการก่อตั้งให้มีครุสภาเขตพื้นที่การศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อกระจายอำนาจการให้บริการงานตามภารกิจของครุสภา เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ประสงค์จะประกอบวิชาชีพทางการศึกษา มีช่องทางในการขอรับบริการทางวิชาการและวิชาชีพที่สะดวก รวดเร็ว อยู่ในท้องถิ่นและไม่ต้องเดินทางไปยังครุสภาส่วนกลางเพียงจุดเดียว โดยปัจจุบันมีการรวมงานตามภารกิจของครุสภาไว้ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดทั่วประเทศ งานครุสภาเป็นส่วนงานที่สามารถให้บริการแก่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาได้อย่างครอบคลุมและทั่วถึงผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาทุกสังกัด ดังนั้นคุณภาพการให้บริการจึงมีความสำคัญเพื่อให้ผู้รับบริการทางวิชาการและวิชาชีพเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนด

คุณภาพการให้บริการจึงเป็นภารกิจสำคัญของงานครุสภาจังหวัด เพื่อตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของผู้ที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ความสำคัญของการบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ 1) การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี และ 2) การบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี ที่กล่าวถึงข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากของการให้บริการ (สมิต สัชนุกร,2543 : 14-15)

ดังนั้นความพึงพอใจจึงมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อคุณสมบัติของการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการและความเป็นนักวิชาชีพ การให้บริการแก่ผู้ใช้บริการนั้น มีข้อที่ควร

คำนึงถึงและยึดถือปฏิบัติคือต้องให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก โดยนำความต้องการของผู้ใช้บริการมาเป็นเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้จะเห็นว่าการให้บริการมีความเหมาะสมแล้วก็ตาม เนื่องจากคุณภาพของการบริการคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ (สมิต สัชนุกร, 2543 : 173 -174) การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ผู้ประสงค์ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา) กับผู้ให้บริการ (พนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัด) หรือในทางกลับกันคือระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็น ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ (สมพงษ์ เกษมสิน, 2543:41)

ผู้ศึกษาได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ เพื่อเป็นประโยชน์ที่จะได้สามารถเพิ่มความสะดวกและความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ และนำมาปรับปรุงการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด จึงศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษาของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงแนวทางในการปฏิบัติงานการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ขอรับบริการ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับงานใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับงานใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับงานใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการเกี่ยวกับงานใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ

ขอบเขตการดำเนินการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ประเภทครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และศึกษานิเทศก์ ที่ได้รับบริการจากพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัดชัยภูมิ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2567

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ประเภทครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และศึกษานิเทศก์ จำนวน 320 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางจี้และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่ใช้บริการ ตั้งแต่ 1 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2567

2. ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ ประเภทของผู้ขอรับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ประเภทครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และศึกษานิเทศก์

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัดชัยภูมิ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัดชัยภูมิ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ครั้งนี้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ที่ใช้บริการ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2567 จำนวน 320 คน ซึ่งเป็นผู้สมัครใจตอบแบบสอบถามและส่งแบบสอบถามกลับภายในกำหนดเวลา

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ที่ผู้เสนอผลงานสร้างขึ้น

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การสอบถามโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์และสอบถามโดยแจกแบบสอบถาม รวมทั้งการโทรศัพท์สอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. หน่วยงานครุสภาจังหวัดชัยภูมิมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับงานใบอนุญาตประกอบวิชาชีพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการได้ดำเนินการได้บรรลุตามวัตถุประสงค์

2. ผู้บริหาร บุคลากรที่เกี่ยวข้องและพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัดชัยภูมิ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ได้นำผลการศึกษาไปใช้เพื่อพัฒนาปรับปรุงแนวปฏิบัติการให้บริการเกี่ยวกับงานใบอนุญาตประกอบวิชาชีพได้อย่างมีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการบรรลุตามวัตถุประสงค์และบทบาทหน้าที่ของงานครุสภา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดี ประทับใจ เป็นความรู้สึกในเชิงบวก ที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการปฏิบัติงานในการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ เป็นขั้นตอนการปฏิบัติที่เข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อขอรับบริการ สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการ มีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง วิธีการสื่อสารเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ถูกต้องสมบูรณ์ตามความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 1) การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) 2) การให้บริการในหน่วยงานครุสภาจังหวัด และ 3) การให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการครุสภาที่ปฏิบัติงานครุสภาจังหวัดชัยภูมิ ที่มีสถานที่ปฏิบัติงานตั้งอยู่ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ

1.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความเหมาะสมของสถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ก่อให้เกิดความสะดวกและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการงานครุสภาชัยภูมิ

2. ปีงบประมาณ 2567 หมายถึง ระยะเวลาระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2566 - 30 กันยายน 2567 ซึ่งผู้เสนอผลงานดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ได้แก่ ผู้ขอขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพและผู้ขอต่อใบประกอบวิชาชีพ ประเภทครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และศึกษานิเทศก์

3. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ที่เกิดขึ้นหลังได้รับการบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ โดยวิเคราะห์จากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ที่ผู้เสนอผลงานสร้างขึ้น

4. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาหรือผู้ประสงค์จะประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่เข้ามาใช้บริการกับงานครุสภาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ

5. ปัญหาและอุปสรรค หมายถึง สิ่งขัดขวางที่ทำให้ผู้รับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพไม่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ผู้เสนอผลงานได้ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับหลักการ แนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง บทบาทหน้าที่ รายละเอียดของงานครูสภา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

หลักการ แนวคิดหรือทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจได้ ซึ่งทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจคือทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1954 : อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2550 : 13) ที่ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์ที่เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งเป็นความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน มีแนวความคิดว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป โดยตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการนั้นจะไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรม อีกต่อไป ความต้องการมีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้นเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นจะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมอีก
3. ความต้องการของมนุษย์ จะมีลักษณะเป็นลำดับจากขั้นต่ำไปหาขั้นสูงตามลำดับความต้องการในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป ดังนี้

3.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่ อาศัย ความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกาย จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3.2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป คือ เป็นความรู้สึกที่ต้องการความปลอดภัยหรือมั่นคง ในปัจจุบันและอนาคต ซึ่งรวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ

3.3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Belonging Needs) ภายหลังจากที่คนได้รับการตอบสนองในขั้นดังกล่าวข้างต้น ก็จะมีความต้องการที่สูงขึ้น คือความต้องการทางสังคมเป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน

3.4 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ (Esteem Needs) เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน อยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระและเสรีภาพ

3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) เป็นความต้องการระดับสูงสุดของมนุษย์ อยากจะเป็น อยากจะได้

สรุปได้ว่าทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow) นั้น ความต้องการทั้ง 5 ชั้นของมนุษย์มีความสำคัญไม่เท่ากัน ความต้องการของมนุษย์ซึ่งมีความต้องการตามลำดับขั้นที่แตกต่างกันและความต้องการในแต่ละชั้นจะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในลำดับนั้นๆ ผู้บังคับบัญชาจึงต้องพยายามศึกษาความต้องการของผู้รับบริการอยู่เสมอว่าต้องการสิ่งใด เพื่อจะสามารถสนองความต้องการของเขาได้ในระดับที่พึงพอใจ โดยมีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler, 2003 อ้างถึงใน สุमितตา ทองมิตร, 2562 : 11) ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติหรือการทำงานของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า ถ้าผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังจะไม่พึงพอใจ (Dissatisfied customer) ถ้าผลที่ได้รับตรงกับความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจ (Satisfied customer) และถ้าผลที่ได้รับสูงกว่าความคาดหวังจะทำให้เกิดความประทับใจหรือพึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง (Delighted customer)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจ หมายถึง พอใจชอบใจพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์หรือภาวะไม่ได้ดูสภาพในร่างกายเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ชไมพร คงโพ (2559 : 20) สรุปว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งเกิดความรู้สึกไปในทิศทางบวกหรือทางลบต่องานที่ปฏิบัติอยู่ ซึ่งความพึงพอใจจะมีปริมาณมากน้อยแค่ไหนนั้นขึ้นอยู่กับตอบสนองด้วยปัจจัยต่างๆ นอกเหนือจากรูปแบบของผลตอบแทนที่ได้รับ หากเกิดความพึงพอใจจะส่งผลทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจ ในการปฏิบัติงานแต่หากเกิดความไม่พึงพอใจ การปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นจะไม่ตอบสนองต่อเป้าหมายขององค์กร และไม่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในอนาคต

น้ำลีน เทียมแก้ว (2561:7) สรุปได้ว่าความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบ หรือพอใจที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ ส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเอง

ศิริประภา ภาคิธรธ (2562 : 26) สรุปว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่เป็นบวกต่องานที่ปฏิบัติโดยองค์กรมีการตอบสนองต่อปัจจัยที่มีความจำเป็นต่อความต้องการของตัวบุคลากร จนทำให้ตัวบุคลากรมีความรู้สึกที่เป็นบวกสร้างความสุขและทำให้เกิดแรงกระตุ้นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

จากความหมายของความพึงพอใจ ผู้ศึกษาพอสรุปได้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่างๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจ ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการที่คาดหวังไว้

2. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2530) ได้ให้ คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

S = Service Mind คือ การมีใจให้บริการ ปรารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำ ว่าเป็นงานที่มีประโยชน์มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉยๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใดๆ ทั้งสิ้น

ปาราสูรมาน (Parasuraman อ้างถึงใน วรเมธ ไวยเจริญ, 2564 : 10) กล่าวถึง คุณภาพการบริการ หมายถึง ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับบริการที่ได้รับจริง ซึ่งความคาดหวังของลูกค้าเป็นผลจากคำบอกต่อในกลุ่มเพื่อน คนรู้จักหรือในสังคมออนไลน์ซึ่งความต้องการของลูกค้าเองและประสบการณ์รับบริการที่ผ่านมารวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งโดยตรงและทางอ้อม ส่วนการรับรู้ของลูกค้าเป็นผลมาจากการได้รับบริการและการ สื่อสาร จากผู้ให้บริการไปยังลูกค้า ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังถือว่าเป็น คุณภาพบริการที่น่าพอใจตามโมเดล SERVQUAL ของ Parasuraman 5 องค์ประกอบที่เรียกว่า RATER ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการตามที่สัญญาไว้ตรง ตามความต้องการของลูกค้าถูกต้องแม่นยำ ไม่มีความผิดพลาด ทำให้ลูกค้ารู้สึกไว้วางใจ เกิดจากการให้บริการที่ไม่เกิดข้อผิดพลาดและตรงเวลาทุกครั้ง

2. ความไว้วางใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ अच्छาศัยดี สุภาพ อ่อนน้อมในการให้บริการและผู้ให้บริการสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและมั่นใจได้ เกิดจาก अच्छาศัยของพนักงานผู้ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกมั่นใจต่อสถานบริการ

3. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สภาพแวดล้อมที่พบเห็นหรือคุณลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นประโยชน์ต่อบริการที่สามารถพบเห็น เช่น บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือวัสดุ สื่อสารและสถานที่ มิติดังนี้เกี่ยวข้องกับเรื่องอุปกรณ์ทุกอย่างที่ลูกค้าเห็นห้องรับรอง การจัดสถานบริการ เครื่องแบบ การมองเห็นสิ่งต่างๆ เกี่ยวกับพนักงานบริการ

4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการปฏิบัติงานบริการโดยเอาใจใส่และดูแลลูกค้าเป็นรายบุคคลและให้บริการโดยยึดหลักความแตกต่างตามลักษณะหรือความต้องการของลูกค้าแต่ละราย คือ เรื่องการ “เอาใจเขามาใส่ใจเรา” คือ การเอาใจใส่ลูกค้าแต่ละบุคคลเป็นอย่างดีเอาใจใส่ในความต้องการเฉพาะราย สามารถจดจำชื่อลูกค้า

5. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ หมายถึง การไม่เคยปฏิเสธลูกค้าก่อนที่จะพยายามทำตามความต้องการเพื่อตอบสนองลูกค้าแบบทันที หรือทันทีที่ลูกค้าถามหรือทันทีที่ลูกค้าร้องขออีกด้วย

พระพัฒน์ ตันตรัตนพงษ์ (2544 : 7) กล่าวถึง เป้าหมายสำคัญของการบริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ ความคิดและความรู้สึก ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวก การสร้างความพึงพอใจในการ ให้บริการ มีแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานะ คนที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนควรได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะสร้างความไม่พร้อมให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการ ที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ โดยผู้เสนอผลงานได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

บทบาทหน้าที่ รายละเอียดของงานคุรุสภา

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารคุรุสภา ได้แก่ 1) พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2546 2) คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 7/2558 เรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการคุรุสภา คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา และคณะกรรมการบริหารองค์การค่าของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา 3) คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 17/2560 เรื่อง แก้ไขเพิ่มเติมคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 7/2558 4) คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 11/2561 เรื่อง การแก้ไของค์ประกอบของคณะกรรมการมาตรฐานวิชาชีพ ตามกฎหมายว่าด้วยสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา 5) ระเบียบกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วยเบี้ยประชุมและประโยชน์ตอบแทนอื่นของกรรมการคุรุสภากรรมการมาตรฐานวิชาชีพและอนุกรรมการ พ.ศ.2548 และ 6) ระเบียบคุรุสภาว่าด้วยประมวลจริยธรรมของคณะกรรมการและพนักงานเจ้าหน้าที่ของคุรุสภา พ.ศ.2552 ซึ่งพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2546 มาตรา 8 กำหนดวัตถุประสงค์อำนาจหน้าที่ของคุรุสภา ดังนี้

วัตถุประสงค์ของคุรุสภา

1. กำหนดมาตรฐานวิชาชีพ ออกและเพิกถอนใบอนุญาต กำกับ ดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาวิชาชีพ
2. กำหนดนโยบายและแผนพัฒนาวิชาชีพ
3. ประสาน ส่งเสริมการศึกษาและการวิจัยเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพ

อำนาจหน้าที่ของคุรุสภา

1. กำหนดมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ
2. ควบคุมความประพฤติและการดำเนินงานของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ
3. ออกใบอนุญาตให้แก่ผู้ขอประกอบวิชาชีพ
4. พักใช้ใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาต
5. สนับสนุนส่งเสริมและพัฒนาวิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ
6. ส่งเสริม สนับสนุน ยกย่อง และผดุงเกียรติผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
7. รับรองปริญญา ประกาศนียบัตร หรือวุฒิบัตรของสถาบันต่างๆ ตามมาตรฐานวิชาชีพ
8. รับรองความรู้และประสบการณ์ทางวิชาชีพ รวมทั้งความชำนาญการประกอบวิชาชีพ
9. ส่งเสริมการศึกษาและการวิจัยเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพ
10. เป็นตัวแทนผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาของประเทศไทย
11. ออกข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วย
 - (ก) การกำหนดลักษณะต้องห้ามมาตรา 13
 - (ข) การออกใบอนุญาต อายุใบอนุญาต การพักใช้ใบอนุญาต การเพิกถอนใบอนุญาต และการรับรองความรู้ ประสบการณ์ทางวิชาชีพ ความชำนาญในการประกอบวิชาชีพ
 - (ค) หลักเกณฑ์และวิธีการในการขอรับใบอนุญาต
 - (ง) คุณสมบัติและลักษณะต้องห้ามของผู้ขอรับใบอนุญาต

(จ) จรรยาบรรณของวิชาชีพและการประพฤติผิดจรรยาบรรณอันจะนำมาซึ่งความเสื่อมเสียเกียรติศักดิ์แห่งวิชาชีพ

(ฉ) มาตรฐานวิชาชีพ

(ช) วิธีการสรรหา การเลือก การเลือกตั้ง และการแต่งตั้งคณะกรรมการคຸຣສາและคณะกรรมการกรรมการมาตรฐานวิชาชีพ

(ซ) องค์ประกอบ หลักเกณฑ์ วิธีการคัดเลือกคณะกรรมการสรรหา

(ฌ) หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาเลขาธิการคຸຣສາ

(ญ) การใด ๆ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

12. ให้คำปรึกษาหรือเสนอแนะต่อคณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายหรือปัญหาการพัฒนาวิชาชีพ

13. ให้คำแนะนำหรือเสนอความเห็นต่อรัฐมนตรีเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพ หรือการออกกฎกระทรวง ระเบียบ และประกาศต่างๆ

14. กำหนดให้มีคณะกรรมการเพื่อกระทำการใด ๆ อันอยู่ในอำนาจหน้าที่ของคຸຣສາ

15. ดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของคຸຣສາข้อบังคับของคຸຣສາตาม (11) นั้น ต้องได้รับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีและเมื่อได้ประกาศใน ราชกิจจานุเบกษาและให้ใช้บังคับได้

หน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการคຸຣສາ

พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2546 มาตรา 34 กำหนดให้สำนักงานเลขาธิการคຸຣສามีหน้าที่ ดังนี้

1. รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานของคຸຣສາ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่กำหนดมาตรฐานวิชาชีพออกและเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ กำกับ ดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพและการพัฒนาวิชาชีพ

2. ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับกิจการอื่นที่คຸຣສามอบหมาย

3. จัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับการดำเนินงานเสนอต่อคຸຣສາ

การดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการคຸຣສາ กำหนดให้เลขาธิการคຸຣສารับผิดชอบบริหารกิจการของสำนักงานเลขาธิการคຸຣສา รวมทั้งดำเนินการตามที่ประธานกรรมการคຸຣສา คณะกรรมการคຸຣສามอบหมาย โดยรับผิดชอบต่อคณะกรรมการคຸຣສา มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1) บริหารกิจการของสำนักงานเลขาธิการคຸຣສาให้เป็นไปตามกฎหมาย วัตถุประสงค์ของคຸຣສา ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด นโยบาย มติ และประกาศของคณะกรรมการคຸຣສา และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเจ้าหน้าที่ทุกตำแหน่ง เว้นแต่ผู้ตรวจสอบภายในให้ขึ้นตรงต่อประธานกรรมการคຸຣສา ตามระเบียบที่คณะกรรมการคຸຣສากำหนด

2) ดูแลรักษาทะเบียนผู้ได้รับใบอนุญาต

3) ควบคุมดูแลทรัพย์สินของคຸຣສາ

4) เสนอรายงานประจำปีเกี่ยวกับผลการดำเนินงานด้านต่างๆ ของสำนักงานเลขาธิการคຸຣສา รวมทั้งรายงานการเงินและบัญชี ตลอดจนแผนดำเนินงาน แผนการเงิน และงบประมาณของปีต่อไป ต่อคณะกรรมการคຸຣສาเพื่อพิจารณา

5) เสนอความเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงกิจการและการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและ
เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของคุรุสภาต่อคณะกรรมการคุรุสภา
โดยมี วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของคุรุสภา ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

คุรุสภาเป็นองค์กรวิชาชีพที่มีระบบและกลไกในการส่งเสริม สนับสนุน เชื่อมโยงการผลิต
การคัดกรองและพัฒนาผู้ประกอบการวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน

พันธกิจ (Mission)

1. พัฒนามาตรฐานวิชาชีพและกำกับ ดูแลการประกอบวิชาชีพ
2. พัฒนาวิชาชีพและส่งเสริมครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน
วิชาชีพ
3. ประสาน ส่งเสริม การศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพ
4. พัฒนาระบบบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม

ค่านิยม (Values)

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาเรียนรู้ในงาน บริการด้วยใจ ก้าวไปอย่างมีส่วนร่วม : KSP

K : Knowledge Based Organization

S : Service Mind

P : Participation

แนวทางการดำเนินงานตามภารกิจคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

กลุ่มการประชุมและประสานงาน สำนักอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (ม.ป.ป.)
ได้จัดทำเอกสารเผยแพร่แนวทางการดำเนินงานตามภารกิจคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด
ให้กับเจ้าหน้าที่ในคุรุสภาจังหวัด เพื่อให้ปฏิบัติงานได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดให้การดูแลควบคุม
ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพที่คุรุสภา
กำหนด รวมทั้งให้การสนับสนุน ส่งเสริม ยกย่องและพัฒนาวิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพและ
จรรยาบรรณของวิชาชีพตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งคุรุสภาจังหวัด ดังนี้

1. การบริหารงานตามภารกิจคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภามอบหมายพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา
ที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดบริการงานคุรุสภาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาทุกเขตในแต่ละ
จังหวัด ไปปฏิบัติงานตามกรอบภารกิจคุรุสภา ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด โดยอยู่ภายใต้
การกำกับ ดูแล ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพื่อร่วมมือในการให้บริการงานตามกรอบภารกิจของ
คุรุสภาด้านการควบคุมความประพฤติและการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
ให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของมาตรฐานวิชาชีพที่คุรุสภากำหนด รวมทั้ง
สนับสนุน ส่งเสริม ยกย่องและพัฒนาวิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ดังนี้

1.1 งานอำนวยการทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1.1.1 งานธุรการและงานสารบรรณ การติดต่อระหว่างสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกับสำนักงานเลขาธิการคุรุสภาและหน่วยงานอื่น ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

1.1.2 งานการเงิน บัญชี และพัสดุ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา จะจัดสรรเงินงบประมาณสนับสนุนในลักษณะเงินอุดหนุนสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามภารกิจของคุรุสภาโดยกำหนดให้เป็นเงินนอกงบประมาณของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด (เงินรับฝาก) และให้อยู่ในอำนาจอนุมัติของศึกษาธิการจังหวัดตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ

1.1.3 งานการประชุม ดำเนินงานการประชุมในคณะกรรมการหรือคณะทำงานซึ่งสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตั้งขึ้นมาเพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของคุรุสภาเป็นการเฉพาะกิจเท่านั้น เช่น การจัดงานวันครู

1.1.4 งานบริหารบุคคล สำนักงานเลขาธิการคุรุสภามอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดบริการงานตามภารกิจคุรุสภาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเขต 1 (เดิม) หรือตามที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาจะเห็นควรแต่งตั้งไปปฏิบัติงานเป็นผู้ประสานงานหลักในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและร่วมกันรับผิดชอบงานตามภารกิจของคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด โดยอยู่ในกำกับของศึกษาธิการจังหวัด

1.1.5 งานการประชาสัมพันธ์ ติดต่อ ประสานงาน ให้ความรู้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานตามกรอบภารกิจของคุรุสภาแก่ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษา และหน่วยงานทางการศึกษาในระดับจังหวัด

1.1.6 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

- (1) ระบบสารสนเทศ ผู้ประกอบวิชาชีพ
- (2) ระบบสารสนเทศครูอาวุโส
- (3) ระบบสารสนเทศการสื่อสารภายในสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (GURUNET)
- (4) ระบบสารสนเทศการสำรวจข้อมูลผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาในระดับจังหวัด

ระดับจังหวัด

1.1.7 งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

1.2 งานควบคุมการประกอบวิชาชีพ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1.2.1 งานมาตรฐานวิชาชีพ การให้บริการ ให้คำแนะนำ เกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพและที่เกี่ยวข้อง

1.2.2 งานใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

- (1) งานขึ้นทะเบียนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
- (2) งานต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
- (3) งานขออนุญาตปฏิบัติการสอนโดยไม่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ
- (4) งานแก้ไขข้อมูลใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

1.2.3 งานสำรวจข้อมูลและจัดทำทะเบียนผู้ประกอบการวิชาชีพในระดับจังหวัด

1.2.4 งานจรรยาบรรณวิชาชีพ กิจกรรมส่งเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพ

1.3.5 งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

1.3 งานพัฒนาและยกย่องเชิดชูเกียรติวิชาชีพ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1.3.1 งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาชีพ

1.3.2 งานวันครู

- (1) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานวันครู
- (2) จัดงานวันครูในส่วนภูมิภาค (เฉพาะหน่วยงานที่กำหนดเป็นหน่วยจัดงาน)
- (3) จัดทำรายงานผลการจัดงานวันครู
- (4) ประสานและติดตามข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับงานวันครู

1.3.3 งานยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

- (1) งานยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาเพื่อรับรางวัลคุรุสภา
- (2) งานประกาศเกียรติคุณครูภาษาไทยดีเด่น
- (3) งานประกาศเกียรติคุณครูภาษาฝรั่งเศสดีเด่น
- (4) งานยกย่องเชิดชูเกียรติครูผู้สอนดีเด่นตามกลุ่มสาระการเรียนรู้
- (5) งานประกาศเกียรติคุณผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา เพื่อรับเครื่องหมายเชิดชูเกียรติ "คุรุสดุดี"

(6) งานประกาศเกียรติคุณครูอาวุโส

(7) งานจัดทำหนังสือประวัติครู เผยแพร่ประชาสัมพันธ์การขอความร่วมมือแจ้งรายนามประวัติครู

1.3.4 งานพัฒนาเครือข่ายวิชาชีพ

1.3.5 งานสถาบันครูพัฒนา

(1) เก็บข้อมูลการดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรพัฒนาครูของหน่วยพัฒนาที่ได้รับการรับรองหลักสูตรจากสถาบันครูพัฒนาในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ตามแบบฟอร์มที่สถาบันครูพัฒนากำหนด

(2) รายงานผลการเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์มายังสถาบันครูพัฒนา

1.3.6 งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. ความร่วมมือระหว่างสำนักงานเลขาธิการคุรุสภากับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

2.1 สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

2.1.1 จัดพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาไปปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด จำนวน 76 จังหวัด

2.1.2 จัดวัสดุ ครุภัณฑ์ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมและจำเป็นแก่เจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

- (1) โต๊ะทำงานพร้อมเก้าอี้
- (2) เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์
- (3) เครื่องโทรสารพร้อมหมายเลขโทรศัพท์

- (4) เครื่องสำรองไฟ
- (5) เครื่องสแกนเนอร์
- (6) ตู้เก็บเอกสาร
- (7) ติดตั้งระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง 1 ระบบ

2.1.3 สนับสนุนงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามภารกิจครูสภา ดังนี้

(1) เงินอุดหนุนทั่วไป เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านบริหารทั่วไป ตามภารกิจของครูสภาจังหวัด ได้แก่ ค่าวัสดุ ค่าซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ ค่าไปรษณีย์ ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายอื่นๆ (งบดำเนินงาน) ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานตามภารกิจของครูสภาจังหวัด โดยจัดส่งให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเป็นรายไตรมาส ตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการครูสภา

(2) เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามภารกิจของครูสภาเฉพาะกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นกรณีๆ ไป เช่น การจัดงานวันครู เป็นต้น โดยจัดส่งให้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในช่วงเวลาต่างๆ ตามภาระงานที่ต้องดำเนินการ

2.1.4 ระบบการเงินและการบัญชี ใช้ระบบการเงินและการบัญชีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด โดยสำนักงานเลขาธิการครูสภาจัดส่งเงินอุดหนุนการปฏิบัติงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเป็นประเภทเงินนอกงบประมาณของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด (เงินรับฝาก) โดยอยู่ในความรับผิดชอบและอำนาจพิจารณาอนุมัติของศึกษาธิการจังหวัด

2.1.5 สำนักงานเลขาธิการครูสภาจัดส่งโดยโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ที่เปิดไว้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด ประเภทออมทรัพย์หรือกระแสรายวัน ชื่อบัญชี "งานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด...(ระบุชื่อจังหวัด)..."

2.1.6 การติดตามและรายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายเงิน ให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการครูสภาเป็นผู้จัดทำรายงานเสนอศึกษาธิการจังหวัดหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรับรองผลการรายงาน เพื่อรายงานต่อเลขาธิการครูสภาตามแบบการรายงานและระยะเวลาที่สำนักงานเลขาธิการครูสภากำหนด

2.1.7 งานบริการตามภารกิจของครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดไม่มีการรับเงินและออกใบเสร็จรับเงินของสำนักงานเลขาธิการครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

2.1.8 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

2.1.9 จัดทำและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานตามภารกิจของครูสภา

2.1.10 จัดประชุมเพื่อแนะนำและให้ความรู้ ความเข้าใจ แก่ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษา

2.1.11 ออกเยี่ยม นิเทศ ให้คำแนะนำ ติดตาม และประเมินผลการให้บริการงานตามภารกิจของครูสภา

2.2 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

2.2.1 ดำเนินการเปิดบัญชีกับธนาคารกรุงไทย จำกัด ประเภทออมทรัพย์หรือกระแสรายวัน ชื่อบัญชี "งานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด...(ระบุชื่อจังหวัด)..." และแจ้งสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการสร้างรหัสบัญชีย่อยในระบบ GFMS

2.2.2 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด รับเงินและออกใบเสร็จรับเงินของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตามจำนวนที่ได้รับและนำส่งใบเสร็จรับเงินให้สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

2.2.3 บันทึกบัญชีรับรู้เป็นบัญชีหนี้สิน ชื่อบัญชีเงินรับฝากอื่น รหัสบัญชีแยกประเภททั่วไปในระบบ GFMS 2111020199 และเมื่อมีการใช้จ่ายให้บันทึกบัญชีในระบบ GFMS ลดยอดบัญชีเงินรับฝากอื่นเท่านั้น (ห้ามบันทึกบัญชีประเภทค่าใช้จ่าย)

2.2.4 การเบิกจ่ายเงิน ให้เป็นอำนาจอนุมัติและดุลยพินิจของศึกษาธิการจังหวัดในการบริหารเงินงบประมาณที่ได้รับอุดหนุนจากสำนักงานเลขาธิการคุรุสภามอบตามข้อ 2.1.3 โดยถือปฏิบัติตามระเบียบและวิธีการตามแบบแผนของทางราชการโดยอัตโนมัติ

2.2.5 เงินอุดหนุนทั่วไปเหลือจ่ายในแต่ละไตรมาสและเงินอุดหนุนเฉพาะกิจเหลือจ่ายแต่ละครั้งที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาโอนไปพร้อมกับโครงการเฉพาะกิจนั้นๆ ไม่ต้องส่งคืนสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ให้สทท.ไว้ในบัญชีงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อใช้จ่ายตามภารกิจของคุรุสภาต่อไป

2.2.6 กำกับ ดูแลการให้บริการงานของคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

2.2.7 กำหนดพื้นที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา และการให้บริการแก่ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาที่มาติดต่อกับงานตามภารกิจของคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

2.2.8 กำกับ ดูแล พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ดังนี้

(1) การลงเวลาและกลับในการปฏิบัติงานตามรูปแบบที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำหนด (ถือปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด)

(2) เป็นผู้มีอำนาจในการอนุมัติการลาของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ตามระเบียบปฏิบัติที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภากำหนด

(3) เป็นผู้มีอำนาจอนุญาตการเดินทางออกนอกสถานที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อไปปฏิบัติงานตามภารกิจของคุรุสภาภายในประเทศตามเหตุผลและความจำเป็น

(4) การรับรองรายงานการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

(5) การประเมินผลการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภากำหนด

(6) ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามภารกิจของคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

2.2.9 ศึกษาธิการจังหวัด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายรับรองการรายงานผลการดำเนินงานแผนงาน และเงินอุดหนุนการปฏิบัติงานของครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเป็นรายไตรมาส เพื่อเสนอคณะกรรมการครูสภาต่อไป

3. ผู้ประสานงานทั้งสองหน่วยงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานระหว่างสำนักงานเลขาธิการครูสภาและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ จึงได้มอบหมายให้มีผู้ประสานงานระหว่างสองหน่วยงาน ดังนี้

3.1 สำนักงานเลขาธิการครูสภา ให้ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ประสานงาน

3.2 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ให้ศึกษาธิการจังหวัดทุกจังหวัด หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้ประสานงาน

จากแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจของครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ผู้เสนอผลงานได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบกลุ่มงานควบคุมการประกอบวิชาชีพเป็นหน้าที่หลัก จึงได้ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 โดยศึกษาใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.06) โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับแรก คือด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.21) รองลงมาได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.07) ด้านประชาสัมพันธ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.04) และด้านทรัพยากรสารสนเทศ (ค่าเฉลี่ย = 3.92) โดยสรุปเป็นประเด็นความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่ 1) ด้านทรัพยากรสารสนเทศ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาครอบคลุมสาขาวิชาอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.95) รองลงมาได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศที่ได้รับตรงกับความต้องการและทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย (ค่าเฉลี่ย = 3.92) และทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอกับความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 3.90) 2) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.18) รองลงมาได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการผ่านออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย = 4.12) และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย (ค่าเฉลี่ย = 4.06) 3) ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำและช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และการสื่อสารที่เหมาะสมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.24) รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ค่าเฉลี่ย = 4.20) และบุคลากรมีความกระตือรือร้น

และเต็มใจให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.19) 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมสะอาดเป็นระเบียบเอื้อต่อการเรียนรู้ (ค่าเฉลี่ย = 4.24) รองลงมา ได้แก่ มีแผ่นป้ายบอกประเภทสิ่งพิมพ์ (ค่าเฉลี่ย = 4.15) และที่นั่งจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ เพียงพอ และพร้อมให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.13) 5) ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อเว็บไซต์สำนักวิทยบริการให้ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ได้อย่างครบถ้วน (ค่าเฉลี่ย = 4.10) รองลงมา ได้แก่ สำนักวิทยบริการ มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย = 4.05) และมีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมบริการใหม่ๆ สม่ำเสมอและทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย = 4.01) ซึ่งมีปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านทรัพยากรห้องสมุด พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ควรจัดซื้อหนังสือหรือจำนวนเล่ม (Copy) ให้เพียงพอกับความต้องการ ควรเพิ่มหนังสือใหม่ ทันสมัยมาให้บริการ และหนังสือเกี่ยวกับเด็กปฐมวัย และควรจัดซื้อฐานข้อมูล Scopus ด้านการบริการ และขั้นตอนการให้บริการ ควรแก้ไขระบบ VPN ปรับปรุงการจัดเรียงหนังสือบนชั้น พัฒนาระบบการให้บริการให้มีความคล่องตัว ควรเพิ่มห้อง Study Room มากขึ้น และต้องการให้สำนักวิทยบริการจัดอบรมการใช้ฐานข้อมูล การใช้โปรแกรมต่างๆ ตลอดปี ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ บุคลากรบางคนยังขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับอ่านหนังสือ ระบบปรับอากาศไม่คอยเย็น แสงสว่างไม่เพียงพอบางจุดบริการ เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ และระบบ Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ควรประชาสัมพันธ์กิจกรรมการอบรมสำหรับนิสิตให้ทราบอย่างทั่วถึง

ศิริประภา ภาคิธรธ (2562) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร พบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ ตำแหน่งงาน และระยะเวลาปฏิบัติงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ความพึงพอใจในงานด้านความสำเร็จในงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ด้านเงินเดือน ด้านโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุมิตตา ทองมิตร (2562) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษ เฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกมิติปัจจัยเท่ากับ 4.12 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านคุณค่าตราสินค้าโดยรวมทุกมิติปัจจัย เท่ากับ 3.76 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และมีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านภาพลักษณ์การบริการโดยรวมทุกมิติปัจจัยเท่ากับ 3.82 ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก จากผลวิเคราะห์ของการถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า มิติปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาล พระมงกุฎเกล้ามากที่สุดคือ ด้านราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ ร้อยละ 26.50 รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมของสถานที่ ร้อยละ 22.00 ด้านชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ ร้อยละ 21.60 และอันดับสุดท้ายคือด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 20.90 ตามลำดับ สำหรับมิติปัจจัยอื่นๆ

ที่ไม่มีอิทธิพลต่อผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ด้านการรู้จักชื่อตราสินค้า ด้านคุณภาพที่ถูกรับรู้ ด้านความสัมพันธ์ กับตราสินค้าและความภักดีต่อตราสินค้า

สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2562 : บทสรุปผู้บริหาร) ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 โดยสำนักงานเลขาธิการคุรุสภากระทรวงศึกษาธิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ได้แก่ ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา ศึกษาพิเศษ ผู้ประสงค์ที่จะประกอบวิชาชีพ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจากทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 1,602 คน สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ “คุรุสภา” ทั้ง 6 ประเด็นในภาพรวม พบว่า ผ่านเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดที่กำหนดไว้โดยมีค่าร้อยละ 91.61 สูงกว่าผลการสำรวจของปี 2561 ที่มีค่าร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านจริยธรรม คุณธรรมที่พึงมีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าร้อยละสูงสุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าร้อยละต่ำสุด คือ ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ค่าร้อยละความพึงพอใจงานบริการ ทั้ง 6 ด้าน มีดังนี้ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการร้อยละ 89.18 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 91.36 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 87.80 4) ด้านความสะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 88.53 5) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 87.65 และ 6) ด้านจริยธรรม คุณธรรมที่พึงมีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 92.17 โดยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ได้แก่ การให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นกันเอง พร้อมให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่ดี ทั้งนี้ควรปรับปรุงเรื่องของสถานที่ ได้แก่ ขยายพื้นที่ หรือต่อเติมอาคารใหม่ เพิ่มที่นั่งรอ ขยายสถานที่จอดรถ ด้านเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ คุรุสภาประจำเขตการศึกษาในทุกๆ เขต/เพิ่มเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารตามจุดต่างๆ

กุลฉัตร กิมชัย (2563) ศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พบว่า นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามการมารับบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา ชั้นปีที่ 4 เป็นเพศชาย เป็นนักศึกษาจากภาควิชาวิศวกรรมอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม นักศึกษาที่ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.92 อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ฝ่ายพัฒนานักศึกษา นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านระยะเวลาในการดำเนินการมากที่สุด งานทะเบียนและวัดผล งานสหกิจศึกษาและสำนักงานภาควิชา นักศึกษามีความพึงพอใจในด้านระยะเวลาในการดำเนินการ มากที่สุด เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะของผู้มารับบริการ พบว่า นักศึกษาเพศชาย มีความพึงพอใจในการให้บริการ มากที่สุด เมื่อจำแนกชั้นปี พบว่านักศึกษาทุกชั้นปี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกชั้นปี เมื่อจำแนกภาควิชา พบว่า ภาควิชาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ สามารถสรุปได้ว่า นักศึกษาที่มีเพศ และชั้นปี แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์

ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน ด้านบุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามเพศ และชั้นปี โดยรวมไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่มีภาควิชาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการได้รับการบริการจากหน่วยงานภายในคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอน บุคลากรที่ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านระยะเวลาในการดำเนินงาน จำแนกตามภาควิชาโดยรวมไม่แตกต่างกัน

วรมธ ไวยเจริญ (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการเลือกใช้งานโปรแกรมบริการประชุมออนไลน์ภายในมหาวิทยาลัย พบว่า ประชากรที่ใช้บริการร้านอาหารและสถานบันเทิง มีความพึงพอใจในปัจจัยด้านความพึงพอใจมากที่สุด เช่น ความพึงพอใจกับราคาในการใช้บริการของร้านอาหารและสถานบันเทิง ซึ่งอายุที่แตกต่างกันจะมีผลต่อความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น ความพึงพอใจในการกลับมาใช้ซ้ำ รองลงมาจะเป็นปัจจัยด้านการตลาด เช่น การออกโปรโมชั่นต่างๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ก็จะสามารถทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำได้อีก

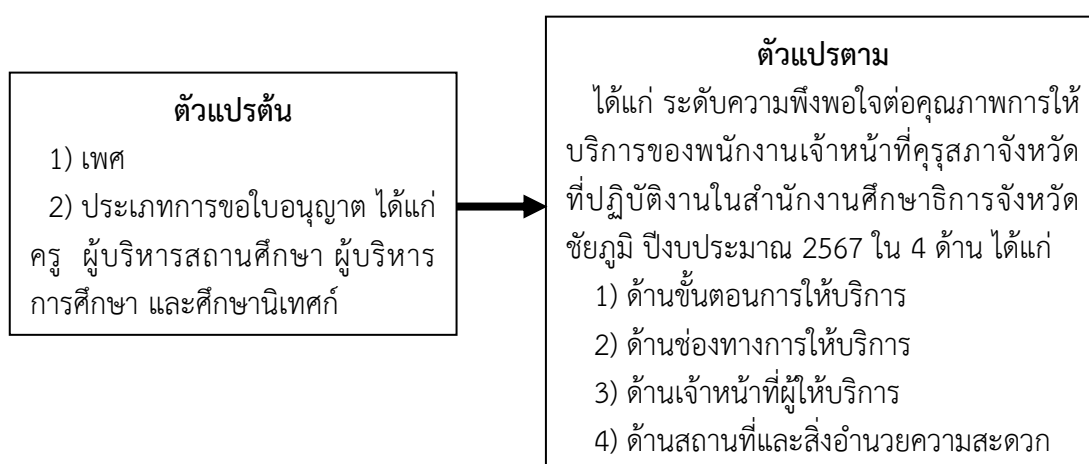
สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต (2565 : บทสรุปผู้บริหาร) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ได้แก่ ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา ศึกษาพิเศษ ผู้ประสงค์ที่จะประกอบวิชาชีพ สถาบันผลิตครู หน่วยใช้ครู บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนทั่วไป ที่เคยใช้บริการ จำนวนทั้งสิ้น 1,834 คน สรุปได้ว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ "คุรุสภา" ทั้ง 8 ประเด็นในภาพรวมพบว่า ผ่านเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ โดยมีค่าร้อยละ 89.80 หมายถึงมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ มีค่าร้อยละความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านจริยธรรม คุณธรรมที่พึงมีของเจ้าหน้าที่ ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสะดวก รวดเร็ว ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ ค่าร้อยละความพึงพอใจงานบริการ ทั้ง 8 ด้าน มีดังนี้ 1) ด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ ร้อยละ 90.00 2) ด้านจริยธรรม คุณธรรมที่พึงมีของเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 89.60 3) ด้านเทคโนโลยีที่ให้บริการ ร้อยละ 89.40 4) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 89.20 5) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 88.40 6) ด้านความสะดวกรวดเร็ว ร้อยละ 88.00 7) ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ร้อยละ 87.60 และ 8) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 87.20 โดยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ได้แก่ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในทุกๆ ด้าน ควรปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัย มีความเสถียร ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประสานงานให้หลากหลายช่องทาง เจ้าหน้าที่ ควรให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และเต็มใจในการให้บริการ ควรปรับลดขั้นตอนในการดำเนินการ ด้านต่างๆ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยดูแล แนะนำ ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน รวดเร็วและนำเสนอผ่านหลากหลาย ช่องทางมากขึ้น เป็นต้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (2566 : บทสรุปผู้บริหาร) จากการวิเคราะห์ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ในปีงบประมาณ 2566 ตามภารกิจด้านมิติที่ 2 คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัด ทั้ง 4 ตัวชี้วัดคือ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และในลักษณะงานบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจประเมิน จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี 2) งานด้านโยธา 3) งานด้านสาธารณสุขและ 4) งานด้านการศึกษา โดยภาพรวมทั้งรายด้านและลักษณะงานการให้บริการที่กำหนดให้ทำการวิจัยสำรวจพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก มากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40 (เกณฑ์คะแนนที่ได้เท่ากับ 10 คะแนน)

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความสำคัญ เพราะทำให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและสามารถนำข้อคิดเห็นมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงงานบริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

กรอบแนวคิดการศึกษา

ผู้เสนอผลงานศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 สรุปกรอบแนวคิด ดังภาพประกอบที่ 1



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาจังหวัดที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะการพัฒนาการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ มีวิธีดำเนินการศึกษาดังนี้

1. ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ผู้รับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ประเภทครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และศึกษานิเทศก์ ที่ได้รับบริการจากพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาจังหวัดชัยภูมิ ระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2567 รวมทั้งหมดจำนวน 1,875 คน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรที่รับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

ประเภทใบอนุญาต	เดือน				
	ม.ค.67	ก.พ.67	มี.ค.67	เม.ย.67	พ.ค.67
ครู	283	242	313	594	268
ผู้บริหารสถานศึกษา	30	27	31	21	29
ผู้บริหารการศึกษา	2	5	3	1	3
ศึกษานิเทศก์	-	4	9	5	5
รวม(คน)	315	278	356	621	305
รวมทั้งหมด(คน)	1,875				

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ประเภทครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และศึกษานิเทศก์ จำนวน 320 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครจซี่และมอร์แกน (อ้างอิงใน พิสนุ พงศ์ศรี, 2554 : 108-109) ด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้รับบริการตั้งแต่ 1 มกราคม-31 พฤษภาคม 2567 ดังตาราง 2

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

ประเภทใบอนุญาต	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)	คิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม
ครู	1,700	252	78.75
ผู้บริหารสถานศึกษา	138	45	14.06
ผู้บริหารการศึกษา	14	4	1.25
ศึกษานิเทศก์	23	19	5.94
รวม(คน)	1,875	320	100

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยมีเครื่องมือในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ซึ่งมีวิธีการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ และวิธีการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567

2. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 กำหนดประเด็นคำถามให้ครอบคลุมงานการให้บริการของคุรุสภา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่

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

3. นำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ไปหารือกับผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาความชัดเจนและตรวจสอบคุณภาพคำถามด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item Objective Congruence, IOC) พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยคัดเลือกข้อที่มีดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.8–1.00 กำหนดเกณฑ์ ดังนี้

- + 1 หมายความว่า มั่นใจว่าประเด็นคำถามมีความสอดคล้อง
- 0 หมายความว่า ไม่มั่นใจว่าประเด็นคำถามมีความสอดคล้อง
- 1 หมายความว่า มั่นใจว่าประเด็นคำถามไม่มีความสอดคล้อง

4. ปรับปรุงตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจัดพิมพ์แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 เพื่อเตรียมไว้สอบถามผู้รับบริการ 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

5. นำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้ว ไปสอบถามให้ผู้รับบริการ รวม 30 คน เพื่อกำหนดค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) โดยใช้สูตรครอนบาค (Cronbach อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555 : 415-419) ได้ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.95

6. จัดพิมพ์แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 และจัดทำเป็นแบบสอบถามระบบออนไลน์ และสร้าง QR Code เพื่อความสะดวกในการตอบแบบสอบถามของผู้รับบริการในการเลือกช่องทางการตอบแบบสอบถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ประสานสร้างความเข้าใจกับผู้รับบริการที่สะดวกในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567

2. นำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแล้วและมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.95 ไปให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถาม จำนวน 320 คน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2567

3. เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งจากแบบสอบถามเอกสารและแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อเตรียมไว้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล โดยในเดือนพฤษภาคม 2567 เมื่อใกล้กำหนดปิดรับแบบสอบถามออนไลน์ ให้สรุปจำนวนผู้ขอรับบริการและประสานให้ผู้ขอรับบริการได้ตอบแบบสอบถามโดยการโทรศัพท์สัมภาษณ์เพื่อสอบถามความพึงพอใจให้ได้จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 320 คน

สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แปลผลค่าเฉลี่ย ดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555 : 75)

4.50 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.50 - 4.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
2.50 - 3.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
1.50 - 2.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1.00 - 1.49 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

แผนการดำเนินการศึกษา

แผนการดำเนินงานการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567

ตารางที่ 3 แผนการดำเนินการศึกษา

[illegible]

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ซึ่งนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาจำนวนประชากรที่มาใช้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ที่เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2567 จำนวน 1,875 คน เก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน ซึ่งมีข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ดังตาราง 4

ตารางที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	89	27.81
	หญิง	231	72.19
ประเภทใบอนุญาต	ครู	252	78.75
	ผู้บริหารสถานศึกษา	45	14.06
	ผู้บริหารการศึกษา	4	1.25
	ศึกษานิเทศก์	19	5.94

จากตารางที่ 4 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง (ร้อยละ 72.19) มากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 27.81) และเก็บข้อมูลประเภทใบอนุญาตที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ ประเภทครู จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 78.75 ส่วนเก็บข้อมูลจากประเภทผู้บริหารการศึกษาน้อยที่สุดจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 นำเสนอโดยสรุปเป็นภาพรวม และรายด้านตามประเภทของผู้รับบริการ ได้แก่ ประเภทครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และศึกษานิเทศก์ ดังตารางที่ 5 – 11

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 โดยภาพรวม (N = 320)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.38	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.46	มากที่สุด	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.31	มากที่สุด	1
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.50	มากที่สุด	4
ความพึงพอใจโดยรวม	4.73	0.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.73, S.D.=0.44) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.89, S.D.=0.31) และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.51, S.D.=0.50)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของ
พนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ
ปีงบประมาณ 2567 ประเภทครู (N = 252)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.40	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.68	0.47	มากที่สุด	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด	1
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.50	มาก	4
ความพึงพอใจโดยรวม	4.72	0.45	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภทครู พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.72, S.D.=0.45) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.90, S.D.=0.30) และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.49, S.D.=0.50)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของ
พนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ
ปีงบประมาณ 2567 ประเภทผู้บริหารสถานศึกษา (N =45)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.32	มากที่สุด	2
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.29	มากที่สุด	1
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.49	0.51	มาก	4
ความพึงพอใจโดยรวม	4.78	0.41	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.78, S.D.=0.41) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการลำดับแรก ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.91, S.D.=0.29) และความพึงพอใจต่อคุณภาพให้บริการลำดับสุดท้าย ได้แก่ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.49, S.D.=0.51)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภ ผู้บริหารการศึกษา (N = 4)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5.00	0.00	มากที่สุด	1
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.50	มากที่สุด	2
ความพึงพอใจโดยรวม	4.94	0.25	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภผู้บริหารการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.94, S.D.=0.25) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการลำดับแรกใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 5.00, S.D.=0.00) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.75, S.D.=0.50)

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของ
พนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ
ปีงบประมาณ 2567 ประเภทศึกษานิเทศก์ (N = 19)

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.37	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.51	มากที่สุด	4
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.42	มากที่สุด	2
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	0.48	มากที่สุด	3
ความพึงพอใจโดยรวม	4.72	0.45	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภท ศึกษานิเทศก์ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.72, S.D.=0.45) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการลำดับแรก ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.84, S.D.=0.37) และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.58, S.D.=0.51)

ตารางที่ 10 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับ
ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน
ศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ตัวแปร เพศ (N = 320)

คุณภาพการให้บริการ	เพศชาย				เพศหญิง			
	ระดับความพึงพอใจ				ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลค่า	ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.51	มากที่สุด	2	4.92	0.28	มากที่สุด	1
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.50	มากที่สุด	3	4.75	0.43	มากที่สุด	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.30	มากที่สุด	1	4.89	0.31	มากที่สุด	2
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.40	0.49	มาก	4	4.55	0.50	มากที่สุด	4
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.62	0.49	มากที่สุด		4.78	0.42	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ตัวแปร เพศ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการโดยรวม เพศชาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62, S.D.=0.49) และความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการโดยรวม เพศหญิง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.78, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เพศชาย ให้ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.90, S.D.=0.30) ลำดับที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.40, S.D.=0.49) และเพศหญิง ให้ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการลำดับที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.92, S.D.=0.28) ลำดับที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.55, S.D.=0.50)

ตารางที่ 11 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภทครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษาและศึกษานิเทศก์ (N = 320)

ประเภทของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลค่า	ลำดับ
ผู้บริหารการศึกษา	4.94	0.25	มากที่สุด	1
ผู้บริหารสถานศึกษา	4.78	0.41	มากที่สุด	2
ครู	4.72	0.45	มากที่สุด	3
ศึกษานิเทศก์	4.72	0.45	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.79	0.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ลำดับที่ 1 ประเภทผู้บริหารการศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.81, S.D.=0.54) ลำดับที่ 2 ประเภทผู้บริหารสถานศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.68, S.D.=0.59) ลำดับที่ 3 ประเภทครูและศึกษานิเทศก์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (ค่าเฉลี่ย = 4.72, S.D.=0.45)

ตอนที่ 3 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

จากการสอบถามปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้

1. ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์โดยตั้งเป็นกลุ่มไลน์ของผู้รับบริการแต่ละสังกัด
2. ช่วงการกำหนดให้ดำเนินการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ควรแจ้งประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงานแต่ละสังกัด
3. ควรจัดทำเว็บไซต์ของคุรุสภาจังหวัดชัยภูมิ โดยแยกจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อความสะดวกในการประชาสัมพันธ์และความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานคุรุสภาจังหวัด เช่น การจัดกิจกรรมงานวันครู งานรางวัลต่างๆ
4. ควรจัดสถานที่ให้มีพื้นที่สำหรับผู้ขอรับบริการได้ได้พักรอ และสะดวกในการเตรียมเอกสารสำหรับติดต่อกับคุรุสภาจังหวัด
5. ควรมีป้ายสำหรับประชาสัมพันธ์งานคุรุสภาด้านหน้าสถานที่ปฏิบัติงานคุรุสภาจังหวัด

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ ในการพัฒนาการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ โดยการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 สอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน ที่ได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากผู้ใช้บริการ ตั้งแต่ 1 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2567 และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามออนไลน์และการสอบถามโดยแจกแบบสอบถาม รวมทั้งการโทรศัพท์สัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ผู้เสนอผลงาน สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาจำนวนประชากรที่มาใช้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ที่เก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม – 31 พฤษภาคม 2567 จำนวน 1,875 คน เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน ประกอบด้วย จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 27.81 และเพศหญิง จำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 72.19 โดยแบ่งตามประเภทผู้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพประเภทครู จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 78.75 ประเภทผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.06 ประเภทผู้บริหารการศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 และประเภทศึกษานิเทศก์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.94 ซึ่งการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.73, S.D.=0.44) เมื่อจัดลำดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.89, S.D.=0.31) ลำดับที่ 2 คือ ด้านขั้นตอน

การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.83, S.D.=0.38) ลำดับที่ 3 คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.70, S.D.=0.46) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.51, S.D.=0.50)

2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภทครู มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.72, S.D.=0.45) เมื่อจัดลำดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.90, S.D.=0.30) ลำดับที่ 2 คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.82, S.D.=0.40) ลำดับที่ 3 คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.68, S.D.=0.47) และลำดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.49, S.D.=0.50)

3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภทผู้บริหารสถานศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= 4.78, S.D.=0.41) เมื่อจัดลำดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 คือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.91, S.D.=0.29) ลำดับที่ 2 คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.89, S.D.=0.32) และคุณภาพการให้บริการ ลำดับที่ 3 คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.84, S.D.=0.37) และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.49, S.D.=0.51)

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภทผู้บริหารการศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย= 4.94, S.D.=0.25) เมื่อจัดลำดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=5.00, S.D.=0.00) และคุณภาพการให้บริการ ลำดับที่ 2 คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย =4.75, S.D.=0.50)

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ประเภทศึกษานิเทศก์ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.72, S.D.=0.37) เมื่อจัดลำดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.84, S.D.=0.37) ลำดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ(ค่าเฉลี่ย = 4.79, S.D.=0.42) ลำดับที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย= 4.68, S.D.=0.48) และคุณภาพการให้บริการ ลำดับที่ 4 คือ ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย= 4.58, S.D.=0.51)

6. ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 ตัวแปร เพศ พบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการโดยรวมของตัวแปร เพศชาย อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.62, S.D.=0.49) และเพศหญิง อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.78, S.D.=0.42) เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.90, S.D.=0.30) ลำดับที่ 2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.61, S.D.=0.51) ลำดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.56, S.D.=0.50) และลำดับที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.40, S.D.=0.49) และเพศหญิง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.92, S.D.=0.28) ลำดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.89, S.D.=0.31) ลำดับที่ 3 ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.75, S.D.=0.43) และลำดับที่ 4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.55, S.D.=0.50)

จากการสอบถามปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 สรุปได้ดังนี้

1. ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์โดยตั้งเป็นกลุ่มไลน์ของผู้รับบริการแต่ละสังกัด
2. ควรแจ้งประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนดำเนินการในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหน่วยงานแต่ละสังกัด
3. ควรจัดทำเว็บไซต์ของครุสภาจังหวัดชัยภูมิ โดยแยกจากสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อความสะดวกในการประชาสัมพันธ์และความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานครุสภาจังหวัด เช่น การจัดกิจกรรมงานวันครู งานรางวัลด้านต่างๆ
4. ควรจัดสถานที่ให้มีพื้นที่สำหรับผู้ขอรับบริการได้ได้พักรอ และสะดวกในการเตรียมเอกสารสำหรับติดต่อกับครุสภาจังหวัด
5. ควรมีป้ายสำหรับประชาสัมพันธ์งานครุสภาจังหวัดหน้าสถานที่ที่ปฏิบัติงานครุสภาจังหวัด

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 โดยภาพรวม มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.73, S.D.=0.44) โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย=4.89, S.D.=0.31) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดลำดับแรก ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้รับบริการประเภทครู คิดเป็นร้อยละ 78.75 ที่แสดงให้เห็นว่าการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัดชัยภูมิ มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนิยามคำว่าบริการ SERVICE (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, 2530) ที่พนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาจังหวัดชัยภูมิแสดงออกทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เพราะมีใจให้บริการ พยายามให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ (Service Mind)

มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ (Enthusiasm) เห็นคุณค่าของงานที่ปฏิบัติ (Value) ทำด้วยความเต็มใจ สนใจ (Interested) มีความอดทน อดกลั้นต่อผู้มารับบริการที่มีความแตกต่างกัน สามารถให้คำแนะนำให้ผู้รับบริการเข้าใจและปฏิบัติได้ตามขั้นตอนการดำเนินการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ (Endurance) และที่สำคัญคือพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาจังหวัดชัยภูมิ ยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยทั่วหน้า (Smile) และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากเป็นลำดับสอง (ค่าเฉลี่ย = 4.83, S.D.=0.38) ด้านช่องทางการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.70, S.D.=0.46) เป็นลำดับสาม ที่มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.51, S.D.=0.50) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งเป็นด้านที่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเป็นลำดับสุดท้าย เพราะสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิได้เปิดโอกาสให้พนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาจังหวัดชัยภูมิ ได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการให้บริการ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ จึงสามารถให้คำแนะนำการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์การประสานงานกับครูสภาส่วนกลางเกี่ยวกับการชำระค่าธรรมเนียมที่ล่าช้า การจ่ายค่าปรับต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการดำเนินการได้ตามที่คาดหวังไว้ ซึ่งมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ (Readiness) สถานที่มีความสะอาดเหมาะสมกับการให้บริการ (Cleanliness) นอกจากพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาจังหวัดชัยภูมิ ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับคำนิยามดังกล่าวแล้ว ยังได้ปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับแนวคิดของนักการศึกษาที่ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ปาราสูรมาน (Parasuraman อ้างถึงใน วรเมธ ไวยเจริญ, 2564 : 10) พีระพัฒน์ ดันตรัตนพงษ์ (2544 : 7) ที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่มีความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้ให้บริการมีความรู้ธยาศัยดี สุภาพอ่อนน้อม ในการให้บริการและผู้ให้บริการ สร้างความไว้วางใจแก่ผู้รับบริการได้ (Assurance)

ผลการศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ประเภทผู้บริหารการศึกษา ซึ่งมีจำนวนประชากรที่มาใช้บริการในช่วงเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม - 31 พฤษภาคม 2567 เพียง 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามทุกประเภท ผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.94, S.D.=0.25) เมื่อจัดลำดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 5.00, S.D.=0.00) และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการลำดับที่ 2 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย = 4.75, S.D.=0.50) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ได้กล่าวชื่นชมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ว่าสามารถอธิบายขั้นตอนการดำเนินการได้ชัดเจน พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือในการดำเนินการได้สำเร็จในเวลาที่รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ส่วนความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการประเภทผู้บริหารสถานศึกษา (ค่าเฉลี่ย = 4.78, S.D.=0.41) ประเภทศึกษานิเทศก์ และประเภทครู (ค่าเฉลี่ย = 4.72, S.D.=0.45) มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ น้ำลีน เทียมแก้ว (2561) ศิริประภา ภาคิธรธ (2562) สมิตดา ทองมิตร (2562) กุลฉัตร กิมชัย (2563) ที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาความพึงพอใจของการได้รับบริการที่มีคุณภาพจากเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่ให้บริการ

เป็นอย่างดี และ วรเมธ ไวยเจริญ (2564) ศึกษาการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนความยุ่งยาก เสียเวลา มาเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของงานควบคุมการประกอบวิชาชีพที่ได้ใช้การให้บริการเกี่ยวกับใบประกอบวิชาชีพในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับผล การศึกษาของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภากระทรวงศึกษาธิการที่ได้ให้สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัย สวนดุสิต ศึกษาความพึงพอใจของการให้บริการงานคุรุสภาในปีงบประมาณ 2562 และ 2565 พบว่า ด้านจริยธรรม คุณธรรมที่พึงมีของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสำคัญ ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการว่าช่วยให้บรรลุความต้องการเกี่ยวกับงานที่รับบริการได้มากน้อย เพียงใด ซึ่งผลการศึกษาในปีงบประมาณ 2562 (สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2562) มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ได้แก่ การให้บริการที่ดี เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง พร้อมให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่ดี ทั้งนี้ควร ปรับปรุงเรื่องของสถานที่ ได้แก่ ขยายพื้นที่ หรือต่อเติมอาคารใหม่ เพิ่มที่นั่งรอ ขยายสถานที่จอดรถ ด้านเจ้าหน้าที่ควรเพิ่มให้เพียงพอต่อการให้บริการ มีเจ้าหน้าที่ คุรุสภาประจำเขตการศึกษาในทุกๆ เขต/เพิ่มเจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารตามจุดต่างๆ และในปีงบประมาณ 2565 (สวนดุสิตโพล มหาวิทยาลัยสวนดุสิต, 2565) มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานของสำนักงาน เลขาธิการคุรุสภา ได้แก่ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการในทุกๆ ด้าน ควรปรับปรุงระบบ เทคโนโลยีให้ทันสมัย มีความเสถียร ใช้งานง่าย สะดวก รวดเร็ว ควรเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร และประสานงานให้หลากหลายช่องทาง เจ้าหน้าที่ควรให้บริการด้วยความสุภาพ กระตือรือร้น และ เต็มใจในการให้บริการ ควรปรับลดขั้นตอนในการดำเนินการด้านต่างๆ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยดูแล แนะนำให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้บริการ ควรเพิ่ม การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน รวดเร็วและนำเสนอผ่านหลากหลายช่องทางมากขึ้น ซึ่งผลการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของ พนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 พบว่า ควรมีการปรับปรุงเกี่ยวกับสถานที่และการอำนวยความสะดวก สอดคล้องกับประเด็นปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามที่เสนอแนะให้จัดสถานที่ให้มีพื้นที่สำหรับให้ผู้ขอรับ บริการได้ได้พักรอ และสะดวกในการเตรียมเอกสารสำหรับติดต่อกับงานคุรุสภาจังหวัด ควรเพิ่มช่องทาง ประชาสัมพันธ์โดยตั้งเป็นกลุ่มไลน์ของผู้รับบริการแต่ละสังกัด ควรจัดทำช่องทางการประชาสัมพันธ์ไว้ ที่หน้าเว็บไซต์ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ และจัดทำป้ายแนะนำขั้นตอนการดำเนินงาน และสถานที่ให้เพียงพอต่อผู้รับบริการ เพื่อให้การดำเนินงานคุรุสภาของจังหวัดชัยภูมิมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของคุรุสภาที่กล่าวว่า “คุรุสภาเป็นองค์กรวิชาชีพที่มีระบบและกลไกในการ ส่งเสริม สนับสนุน เชื่อมโยง การผลิต การคัดกรองและพัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพครูและบุคลากร ทางการศึกษาที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน”

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

- 1.1 ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์งานkursuทำให้ครอบคลุมทุกช่องทางการให้บริการ
- 1.2 ควรสรุปผลการดำเนินงานและนำเสนอแต่ละปีงบประมาณในทุกช่องทาง
- 1.3 ควรจัดทำสื่อการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานให้ครอบคลุม

ผู้รับบริการทุกสังกัด

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

- 2.1 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะ ทุกปีงบประมาณ
- 2.2 ควรศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการครอบคลุมงานkursuทางด้านอื่น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลฉัตร กิมชัย. (2563). ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ปทุมธานี : รายงานการวิจัยได้รับทุนสนับสนุนจากกองทุนส่งเสริมงานวิจัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- คณะกรรมการจัดการความรู้. (2562). KM คู่มือการจัดการความรู้ด้านการผลิต และด้านการวิจัย โครงการปัญญาประดิษฐ์บัณฑิตทางสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2562. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้นจากระบบออนไลน์ <http://www.phd.ru.ac.th/images/document/KM/KM-2562.pdf>
- ชไมพร คงโพ. (2559). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. นครปฐม : การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- ณัฐณิชาพันธ์ ประสมศรี. (2558). ความต้องการ การใช้ และความพึงพอใจ ที่มีต่อเว็บไซต์ สภาอากาศไทยของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์หลักสูตรวารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสื่อสารมวลชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS . พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนสามัญปิซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560. สารคาม : รายงานการวิจัย สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พิสนุ พองศรี. (2554). การเขียนรายงานวิจัยและวิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : ด้านสุทธาการพิมพ์. มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. (2566). ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งนางโอก อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ประจำปีงบประมาณ 2566. มหาสารคาม : การวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2562). โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562. กรุงเทพฯ : เอกสารรายงานการวิจัยเพื่อเสนอ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา กระทรวงศึกษาธิการ.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต. (2565). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ฉบับสมบูรณ์ (Final Report). กรุงเทพฯ : เอกสารรายงานการวิจัยเพื่อเสนอ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา กระทรวงศึกษาธิการ.

- รัชชานนท์ ภิรัชอมรพันธ์. (2563). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความพึงพอใจและความสนใจในการกลับมาใช้บริการ ร้านอาหารและสถานบันเทิงของประชากรที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- วรมะธ ไวยเจริญ. (2564). **ความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการเลือกใช้งานโปรแกรมบริการประชุมออนไลน์ภายในมหาวิทยาลัย**. กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ศิริประภา ภาคือรรถ. (2562). **ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร**. ปทุมธานี : การศึกษาค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2543). **การบริหารงานบุคคลแผนใหม่**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สมิต สัจฉกร. (2543). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุมิตตา ทองมิตร. (2562). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคลินิกพิเศษเฉพาะทางนอกเวลาราชการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า**. กรุงเทพฯ : สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (ม.ป.ป). **แนวทางการดำเนินงานตามภารกิจคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด**. กรุงเทพฯ : เอกสารความรู้เผยแพร่ของกลุ่มการประชุมและประสานงาน สำนักอำนวยการ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา.

ภาคผนวก

ภาคผนวก

1. ประกาศแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567
2. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม



ประกาศสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ
เรื่อง แต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับ
ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงาน
ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567

ด้วย นางธิดิยา คำแปล เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปปฏิบัติการพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน
เลขาธิการคุรุสภา สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ได้เสนอผลงานเพื่อขอรับการประเมินวิทยฐานะ
เพื่อเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา กลุ่มปฏิบัติการ
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปชำนาญการ เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
เกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการ
จังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 จึงแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือพร้อมทั้งให้
คำแนะนำ ปรีक्षाเกี่ยวกับผลงานทางวิชาการ ดังนี้

1. นายกอบภณ แสงสมบัติ ศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ
2. นายสุวิชา เสี่ยมแหลม รองศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนพิศ รักษาพวก อาจารย์พิเศษมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
4. ดร.พัทธนันท์ พูนประสิทธิ์ ศึกษาพิเศษชำนาญการพิเศษ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ
5. ดร.ธีร ผลสำราญจิตร เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปชำนาญการ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

ประกาศ ณ วันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ.2566

(นายกอบภณ แสงสมบัติ)
ศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ

**แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ
ของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ
ปีงบประมาณ 2567**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาจังหวัด ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567 โดยผู้รับผิดชอบจะไม่นำข้อมูลหรือความคิดเห็นของท่านไปใช้ในทางที่ไม่ถูกต้องหรือส่งผลกระทบต่อท่านหรือนำข้อมูลไปให้ผู้อื่นโดยเด็ดขาด จึงขอให้ท่านได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการกำหนดแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาจังหวัดชัยภูมิ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานของครูสภา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 ประเภทการขอใบอนุญาต

☐ ครู ☐ ผู้บริหารสถานศึกษา
☐ ผู้บริหารการศึกษา ☐ ศึกษานิเทศก์

ส่วนที่ 2 การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาจังหวัดชัยภูมิ

กำหนดประเด็นคำถามครอบคลุมงานการให้บริการของครูสภา 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยกำหนดระดับคะแนนความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่

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

ที่	คุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
2.1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ (มีการประกาศรายละเอียด ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการในเรื่องที่มาติดต่อ อย่างชัดเจน ระยะเวลาที่รอหรือรอการติดต่อ กลับมีความเหมาะสม ยอมรับได้ไม่นาน เกินไป)					
2.2	ด้านช่องทางการให้บริการ (มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วข้อมูล ข่าวสารมีความถูกต้อง เป็นประโยชน์ ให้บริการที่มีคุณภาพ โดยท่านมีความพึง พอใจต่อช่องทางที่ท่านติดต่อน้อยเพียงใด เช่น ผ่านการโทรศัพท์ โอน เป็นต้น)					
2.3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (มีความรู้ความเข้าใจสามารถชี้แจงและตอบ คำถามชัดเจนนำไปสู่การปฏิบัติได้ ให้คำแนะนำ ด้วยความเต็มใจ และมีความกระตือรือร้นใน การช่วยเหลือผู้มารับบริการทุกคนอย่างเท่า เทียมกัน)					
2.4	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก (มีป้ายแจ้งจุดให้บริการ มีป้ายแนะนำเกี่ยวกับ เรื่องที่จะติดต่อ การกรอกแบบฟอร์มอย่าง ชัดเจน และมีสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ ฯลฯ)					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานของครุสภา

.....

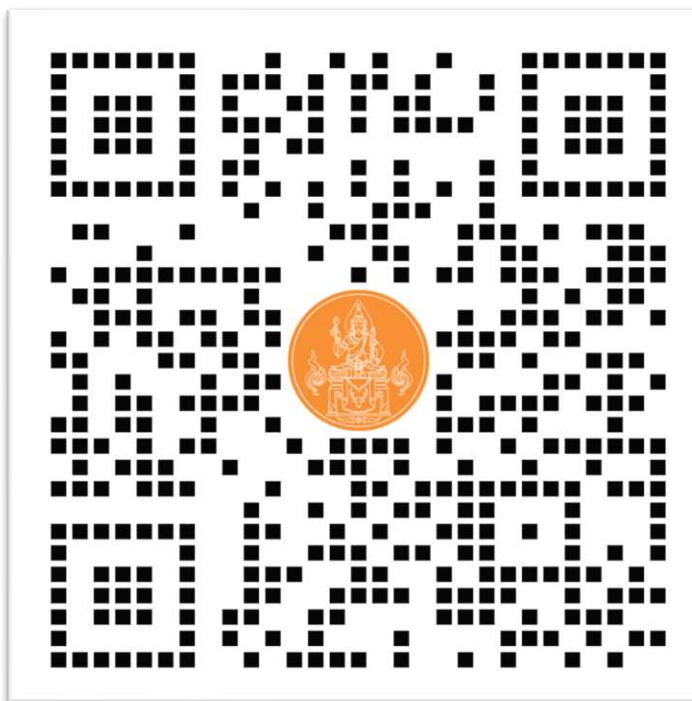
.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

คิวอาร์โค้ด

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ
ของพนักงานเจ้าหน้าที่ครูสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ
ปีงบประมาณ 2567



ลิงค์สำหรับตอบแบบสอบถาม

<https://forms.gle/uJr3u8Nq5UCUMgpC8>

ค่าความเชื่อมั่น

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการเกี่ยวกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของ
พนักงานเจ้าหน้าที่ครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดชัยภูมิ ปีงบประมาณ 2567

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.954	.954	4