

บทความการวิจัย

ความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษายะลา เขต 1

Satisfaction of Teachers as Service Users of Teacher's Council in Yala Primary
Educational Service Area Office 1

ทวีศักดิ์ เกื้อพระระ

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภา ประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน 3) เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภา ประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 มีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ในช่วงระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2558 เป็นเวลา 3 เดือน ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร ยามาเน่ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 266 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 และตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด สถิติที่ใช้เป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test และค่า F-test

ผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และรายด้าน พบว่า ด้านระบบการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานให้บริการ และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร อยู่ในระดับปานกลาง

2. ระดับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสถาปประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ข้อเสนอแนะ มีดังนี้ คือ ครูสถาปประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ควรรับดำเนินการปรับปรุงแก้ไข วิธีการบริการข้อมูลข่าวสารและให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น

ภูมิหลัง

การบริหารองค์การที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการจะมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การได้นั้น ต้องได้รับความร่วมมือร่วมใจจากบุคลากรทั้งภายในและภายนอกองค์การเป็นสำคัญ เพราะคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของกระบวนการในการให้บริการ ด้วยเหตุผลที่ว่า คนมีชีวิตจิตใจและวิญญาณมีความรู้สึก มีความแตกต่างเป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิตให้อยู่รอด เช่นเดียวกับองค์การต้องการความอยู่รอดความเจริญก้าวหน้าและการที่จะทำให้องค์การอยู่รอดเพราะการบริการเป็นการติดต่อประสานสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกโดยตรง ถ้าบริการดีมีประสิทธิภาพจะทำให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและอยากกลับมาใช้บริการอีกในครั้งต่อไป (กาญจนา กังเส, 2545 : 45)

บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นการบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์การ อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์การเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพการให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย และให้เกิดความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (จิระศักดิ์ ชำนาญภักดี, 2543 : 34)

ภารกิจการให้บริการจำเป็นต้องดำเนินการอย่างรอบคอบและให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างเต็มที่ “พนักงานผู้ให้บริการต้องมีธยาศัยไม่ตรีที่ดี มีสัมมาคารวะ นอบน้อม” หากไม่ได้รับการตอบสนองที่ดีคือ “พนักงานพุดจาตุถูกเหยียดหยาม ไม่ให้เกียรติแก่ผู้มาใช้บริการ” ย่อมทำให้มีผลกระทบต่องค์การในทางตรงกันข้ามถ้าได้รับการตอบสนองความต้องการที่

พอใจรวดเร็วและได้รับการเอาใจใส่ที่ดีทำให้เกิดความพึงพอใจ เกิดความประทับใจ เอาใจใส่ดูแลต่อการให้บริการที่ดีเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการได้ในที่สุด ในทำนองเดียวกันงานครูสภาซึ่งเป็นสภาของครูเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ครูโดยทั่วไป (สุนันทา ทวีผล, 2550 : 19)

ครูสภาเป็นสภาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาไทย มีหน้าที่หลักในการให้บริการและการกำหนดมาตรฐานวิชาชีพ ออกและเพิกถอนใบอนุญาต กำกับ ดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาวิชาชีพ นโยบายและแผนพัฒนาวิชาชีพ ประสานส่งเสริมการศึกษาและการวิจัยเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพซึ่งมีประวัติความเป็นมาดังนี้

เมื่อปี พ.ศ. 2488 รัฐบาลของนายควง อภัยวงศ์ มีนายทวี บุญยเกตุ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ได้เล็งเห็นถึงปัญหาวิกฤติในวิชาชีพครู เนื่องจากคนดี คนเก่ง ไม่อยากเรียนครู และครูเก่ง ครูดีจำนวนไม่น้อยไปประกอบอาชีพอื่น ไม่นำพากับการเป็นครู จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติครู พ.ศ. 2488 ขึ้นมาเพื่อแก้ปัญหาวิกฤติวิชาชีพครู โดยให้มีสภาในกระทรวงศึกษาธิการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เรียกว่า "ครูสภา" มีอำนาจหน้าที่ในการเสนอความเห็นเรื่องนโยบายการศึกษา และวิชาการศึกษาทั่วไป ควบคุมจรรยาและวินัยของครู รักษาผลประโยชน์ส่งเสริมฐานะของครู และครอบครัวให้ได้รับความช่วยเหลือตามสมควร ส่งเสริมความรู้และความสามัคคีของครู ตลอดจนทำหน้าที่แทน ก.พ. ในเรื่องการบริหารงานบุคคล โดยกำหนดให้ครูทุกคนต้องเป็นสมาชิกครูสภา

ต่อมาในปี พ.ศ. 2546 รัฐบาลของพันตำรวจโททักษิณ ชินวัตร เป็นนายกรัฐมนตรีซึ่งมีนายพงษ์พล อติเรกสาร เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ได้ตราพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 ปรับปรุงครูสภาเป็นสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยใช้ชื่อเรียกเหมือนเดิมว่า ครูสภามีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 12 มิถุนายน 2546 มีอำนาจหน้าที่กำหนดมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ควบคุมการประกอบวิชาชีพ พัฒนาวิชาชีพตามมาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุน ยกย่องและผดุงเกียรติผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ดังนั้นครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกคนต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 ส่งผลให้กระทรวงศึกษาธิการต้องกระจายอำนาจในการบริหารจัดการเกี่ยวกับงานด้านครูสภาลงสู่เขตพื้นที่การศึกษาเพื่อเป็นความสะดวกในการให้บริการแก่เพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา จึงได้กำหนดเป็นจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขึ้นทุกเขตพื้นที่การศึกษา (สำนักงานครูสภา : เอกสารอัดสำเนา)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ได้ดำเนินการจัดตั้งจุดบริการงานครูสภาขึ้นเพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาภายในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ได้ใช้บริการด้วยความสะดวกและรวดเร็ว โดยมีนายทวีศักดิ์ เกื้อพระ

เป็นเจ้าหน้าที่ประจำจุดบริการงานครูสภาของเขตพื้นที่การศึกษาซึ่งครูทุกคนต้องมาใช้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครูกำหนด 5 ปีต่อ 1 ครั้ง การขอใช้สิทธิของสมาชิกครูสภาอื่นๆ มีครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 จำนวน 2,000 คน มาใช้บริการ ณ จุดบริการงานครูสภาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลาเขต 1 ตลอดจนอย่างต่อเนื่อง ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนางานการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน
3. เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1

ความสำคัญของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีความสำคัญดังนี้

1. เป็นข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางการให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. เป็นข้อมูลที่มีประโยชน์ในการบริหารจัดการและพัฒนาวิธีการให้บริการแก่ครูเพื่อให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 มีองค์ประกอบ 6 ด้าน ดังนี้

- 1.1 ด้านระบบการบริการ
- 1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ด้านสถานที่ให้บริการ
- 1.5 ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานให้บริการ
- 1.6 ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ให้บริการ

ขอบเขตให้บริการของครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 เป็นครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ซึ่งมีครูและบุคลากรทางการศึกษาจำนวน 2,000 คน (ข้อมูล สพป.ยล.1 ปี 2558)

3. ขอบเขตด้านเวลา

การกำหนดขอบเขตด้านเวลา ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อจำกัดในด้านเวลาเนื่องจากมีเจ้าหน้าที่ในการบริการมีเพียงคนเดียวและมีภารกิจอื่นด้วย จึงใช้เวลาการให้บริการงานครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ตั้งแต่เวลา 08.30 น.-16.30 น. ในวันราชการและผู้วิจัยได้กำหนดช่วงเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2558 เป็นเวลา 3 เดือน

4. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ครูผู้ให้บริการครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 มีครูทั้งหมดจำนวน 2,000 คน (ข้อมูล สพป.ยล.1 ปี 2558) แต่ช่วงเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2558 เป็นเวลา 3 เดือน จำนวน 792 คน (บันทึกของครูผู้ให้บริการ : ปี 2558)

4.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ครูผู้ให้บริการครูสภาพประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยะลา เขต 1 ช่วงเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึงวันที่ 30 ธันวาคม 2558เป็นเวลา 3 เดือน (ตามบันทึกของครูผู้มาให้บริการ : ปี 2558) ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane's

5. ขอบเขตของตัวแปร ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรในการวิจัยดังนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

5.1.1 เพศ ได้แก่

- ชาย
- หญิง

5.1.2 ระดับการศึกษา ได้แก่

- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

5.1.3 ประสบการณ์การทำงาน

- ต่ำกว่า 5 ปี
- 5-10 ปี
- 10 ปีขึ้นไป

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการมีต่อครูสภาพประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระยะลา เขต 1 ได้แก่

5.2.1 ด้านระบบบริการ

5.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

5.2.4 ด้านสถานที่ให้บริการ

5.2.5 ด้านระยะเวลาในการดำเนินงานให้บริการ

5.2.6 ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษา ทบทวนแนวคิดและทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและแนวทางการให้บริการแก่ครู ผู้ใช้บริการที่มีต่อครูสภาพประจำเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 โดยแบ่งเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะเป็น แบบสำรวจรายการ (Checklist) ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาพ ประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านระบบ การบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้าน ระยะเวลาในการดำเนินงานให้บริการและด้านบริการข้อมูลข่าวสาร โดยเป็นลักษณะแบบมาตรา ส่วนการประมาณค่า ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการในระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการในระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการในระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาพประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับทฤษฎีความพึงพอใจ ด้านตำรา เอกสาร บทความทาง วิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ศึกษารูปแบบของแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยต่างๆ เป็นแนวทางในการ สร้างแบบสอบถามเป็นฉบับร่าง

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเป็นฉบับร่างนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อให้ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติม ปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์

4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ปรับปรุง แก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (รายชื่อ ภาคผนวก) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยวิเคราะห์หาค่าดัชนี

ความสอดคล้องระหว่างข้อความกับประเด็นหลักของเนื้อหา ผลการวิเคราะห์หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญและได้แก้ไขข้อความตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญเป็นฉบับร่างที่สมบูรณ์

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับครูผู้ให้บริการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง (ครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2) จำนวน 30 คน โดยผลการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach, 1990 : 204 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543 : 125 – 126) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.95

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพความเชื่อมั่นแล้วเป็นฉบับสมบูรณ์ไปทำการเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากสถาบันรัชต์ภาคย์ ศูนย์จังหวัดยะลา ถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากครูผู้ให้บริการครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากครูผู้ให้บริการครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ด้วยตนเองในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึง 30 ธันวาคม 2558 เป็นเวลา 3 เดือน จำนวน 266 ชุด

3. ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามคืนและได้ตรวจสอบฉบับที่สมบูรณ์ จำนวน 266 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 นำแบบสอบถามไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่างๆ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละแต่ละรายการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วน

เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดย
 เกณฑ์ของ ประคอง กรรณสูตร (2535 : 77) แบ่งตามคะแนนเป็นช่วงๆ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.50 – 5.00	ระดับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการมากที่สุด
3.50 – 4.49	ระดับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการมาก
2.50 – 3.49	ระดับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการปานกลาง
1.50 – 2.49	ระดับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการน้อย
1.00 – 1.49	ระดับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่
 การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยการเรียงลำดับความถี่เป็นรายด้าน

การทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย จำแนกตามตัวแปรอิสระ
 โดยวิธีการทดสอบค่าที (t-Test) และค่า F (F-Test)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยได้กำหนดสถิติ ดังนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ใช้
 อธิบายลักษณะของระดับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่
 การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1
3. ค่า t-Test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรที่มีตั้งแต่ 2 กลุ่ม
4. ค่า F-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตัวแปรที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปสำหรับ
 นัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ 0.05

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่
 การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 แบ่งการสรุปผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของ
 การวิจัย ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขต
 พื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นราย
 ด้าน พบว่า ด้านระบบการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่

ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการดำเนินการบริการ และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ทั้ง 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านระบบการบริการ รองลงมา คือ ด้านสถานที่ให้บริการและด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

1.1 ด้านระบบการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ด้านระบบบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.03, S.D.=0.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ความถูกต้องของเอกสารและข้อมูล ($\bar{x}=3.17, S.D.=1.07$) รองลงมา คือ ข้อ 2 การให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ($\bar{x}=3.12, S.D.=1.09$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 การให้บริการสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ($\bar{x}=2.66, S.D.=1.31$) ตามลำดับ

1.2 ด้านกระบวนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ด้านกระบวนการให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.23, S.D.=0.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 ความต่อเนื่องในการให้บริการไม่ติดขัด ($\bar{x}=3.37, S.D.=1.11$) รองลงมา คือ ข้อ 3 มีการประชาสัมพันธ์ให้รายละเอียด คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการขอรับบริการ ($\bar{x}=3.30, S.D.=1.12$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังได้ถูกต้อง ($\bar{x}=3.06, S.D.=1.16$) ตามลำดับ

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.39, S.D.=0.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 4 กิริยามารยาท สุภาพเรียบร้อย ($\bar{x}=3.58, S.D.=1.08$) รองลงมา คือ ข้อ 1 มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ($\bar{x}=3.50, S.D.=0.96$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 ความรวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{x}=3.19, S.D.=1.04$) ตามลำดับ

1.4 ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ด้านสถานที่ให้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.02, S.D.=0.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 6 ที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ ($\bar{x}=3.29, S.D.=1.18$) รองลงมา คือ ข้อ 1 ความสะดวกในการมาติดต่อขอรับใช้บริการ (\bar{x}

=3.23,S.D.=1.15) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 มีป้ายแสดงรายละเอียดของการให้บริการต่างๆ ($\bar{x}=2.73,S.D.=1.23$) ตามลำดับ

1.5 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการบริการ พบว่า ความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.05,S.D.=1.00$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับ ปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 ความถูกต้องรวดเร็วในการบริการอย่างเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน ($\bar{x}=3.51,S.D.=1.12$) รองลงมา คือ ข้อ 2 มีการให้บริการตามกำหนดเวลา ($\bar{x}=2.95,S.D.=1.19$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 4 หลังจากหยิบบัตรคิวขอรับบริการแล้วต้องรอคิวรับบริการไม่นานเกินไป ($\bar{x}=2.24,S.D.=1.20$) ตามลำดับ

1.6 ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร พบว่า ความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ด้านบริการข้อมูลข่าวสาร ซึ่งโดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.00,S.D.=1.08$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 การบริการข้อมูลข่าวสารครูสภา ($\bar{x}=3.04,S.D.=1.21$) รองลงมา คือ ข้อ 1 การให้คำแนะนำการจัดทำใบประกอบวิชาชีพ ($\bar{x}=3.02,S.D.=1.15$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 การจัดระบบช่วยเหลือเกี่ยวกับเอกสาร ($\bar{x}=2.94,S.D.=1.19$) ตามลำดับ

2. ผลเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ครูผู้ให้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากระดับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นราย

ด้าน (6 ด้าน) อยู่ในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน ผลจากการวิจัยเป็นเช่นนี้ มีการจัดระบบการบริการ ด้วยระบบของข้อมูลเอกสารที่ถูกต้อง สะดวกรวดเร็ว สามารถบริการได้ครอบคลุมของงานบริการ ได้ทุกรูปแบบ ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการทำให้เกิดความพึงพอใจไม่ล่าช้า ทันต่อ เวลาที่จำกัด อาจจะเป็นเนื่องมาจากครูผู้ให้บริการมีความสำนึกความรับผิดชอบในภารกิจของตัวเองที่ จำเป็นต้องดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวให้เกิดความถูกต้องและประหยัดเวลาในการมาใช้ บริการ ซึ่งจำเป็นต้องให้ความร่วมมือและมีส่วนดำเนินการร่วมกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสำนึกในบทบาทหน้าที่ที่ต้องทำหน้าที่ให้สมบูรณ์และเกิด ประโยชน์กับเพื่อนครูให้มากที่สุด จึงทำหน้าที่บริการด้วยกิริยา มารยาทที่สุภาพเรียบร้อย มีความ เต็มใจและอัธยาศัยที่ดี บริการข้อมูลต่างๆ ด้วยความรวดเร็ว พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกสถานที่ ให้บริการ มีป้ายแสดงรายละเอียดของข้อมูลข่าวสารและจัดสรรเวลาให้บริการอย่างเหมาะสมกับ สภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของรุ่งโรจน์ ไพศาลสมบัติรัตน์ (2546:บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษาจังหวัด ขอนแก่นของนักศึกษา สำหรับบุคลากรประจำการสถาบันราชภัฏเลย : เฉพาะกรณี โรงเรียนสวน สนุก ผลการวิจัย พบว่า นักศึกษาโครงการจัดการศึกษาสำหรับบุคลากรประจำการศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดขอนแก่น สถาบันราชภัฏเลย มีความพึงพอใจต่อการบริการของห้องสมุดศูนย์ให้การศึกษา จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอาชีวะเยาะ กุณา (2556 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนบ้านทรายแก้ว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 ผลการวิจัย พบว่า ผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนบ้านทรายแก้ว มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาโรงเรียนบ้านทรายแก้ว สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และผลงานวิจัยของ โรชชารี มาสะ และคณะ (2556: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการ ใช้บริการสถาบันรัชต์ภาคย์ศูนย์ ภาคใต้ (ยะลา) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ การใช้บริการสถาบันรัชต์ภาคย์ศูนย์ ภาคใต้ (ยะลา) อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่านักศึกษาที่มี เพศ สาขาวิชา ชั้นปีการศึกษา มีผลต่อการใช้บริการสถาบันรัชต์ภาคย์ ศูนย์ภาคใต้ (ยะลา) ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ที่มีเพศต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของครู ผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบการบริการ ด้าน กระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านระยะเวลาในการ

ดำเนินการบริการ และด้านบริการข้อมูลข่าวสาร ครูผู้ให้บริการที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิชากร คุปตยานนท์ (2544 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียหายต่อการบริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี พบว่า ผู้เสียหายส่วนใหญ่ เป็นเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสรรพากรอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เป็นรายด้าน 5 ด้าน ไม่แตกต่างกัน

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทริน นุรณประภานนท์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการให้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) กรณีศึกษาโรงพยาบาลบางปะอ จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาหรือต่ำกว่าจะมีความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกับประชาชนที่มีการศึกษาตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาและสูงกว่า

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ที่มีประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า ครูผู้ให้บริการที่มีต่อครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ที่มีประสบการณ์ทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อครูสภา แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และผลงานวิจัยของศักดา สรรเสริญ (2547 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานวิทยากรของผู้บริหารและครูผู้สอนในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดระยอง พบว่า ประสบการณ์การทำงานของผู้บริหารและครูที่แตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานวิทยากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ควรรับดำเนินการปรับปรุง แก้ไข วิธีการบริการข้อมูลข่าวสาร และให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ครูสภาประจำสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1 ควรศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1