

ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการ
ของกลุ่มนโยบายและแผนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

หนองบัวลำภูเขต 2

**SATISFACTION OF TEACHERS AND EDUCATIONAL PERSONNEL
TOWARD THE SERVICES OF THE POLICY AND PLANNING GROUP
UNDER THE OFFICE OF NONG BUA LAMPHU PRIMARY EDUCATION
SERVICE AREAS 2**

ช่อผกา เกษดา

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มาใช้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งและประสบการณ์ในการเข้ารับบริการในกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 1,365 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน 320 คน ได้จากการคำนวณสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบความแตกต่าง (T-test, One-way ANOVA)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 30-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งข้าราชการครู มีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการภายในกลุ่มนโยบายและแผน จำนวน 3-4 ครั้ง ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับ “มาก” ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มี เพศและอายุ แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแต่ในทางตรงกันข้าม ตำแหน่งและระดับการศึกษาเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to study the satisfaction levels of government teachers and educational personnel toward the services provided by the Policy and Planning Group under the Nong Bua Lam Phu Primary Educational Service Area Office 2; and 2) to compare these satisfaction levels based on gender, age, educational attainment, position, and service experience. The research population consisted of 1,365 government teachers and educational personnel. A sample size of 320 was determined using the Taro Yamane (1973) formula. Data were collected via a 5-point Likert scale questionnaire and analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, specifically t-tests and One-way ANOVA.

The results revealed that the majority of the sample were male, aged 30–40 years, held a bachelor's degree, and occupied teacher positions, with a service frequency of 3–4 times. Overall, the satisfaction of government teachers and educational personnel was at a "high" level. Hypothesis testing indicated that differences in gender and age did not significantly affect overall satisfaction. Conversely, position and educational level were factors that resulted in statistically significant differences in satisfaction levels.

Keywords: Satisfaction, Government Teachers and Educational Personnel

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของเนื้อหา

ในยุคที่เทคโนโลยีและดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวัน การบริการกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ กระทั่งการให้บริการภายในองค์กรล้วนมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการช่วยเพิ่มความสะดวกสบาย นอกจากนี้ประสิทธิภาพการบริการถือเป็นงานที่ท้าทายและแปลกใหม่สำหรับหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะในหน่วยงานทางการศึกษา ถือเป็นหัวใจสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร (Dessler, 2020) ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและยกระดับมาตรฐานการเรียนการสอนในประเทศไทย ดังนั้นนวัตกรรมการบริการเป็นการนำนวัตกรรมมาพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานและปรับเปลี่ยนขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้การบริการตรงกับความต้องการของผู้เข้ามาใช้บริการ โดยเน้นการอำนวยความสะดวก ความรวดเร็วในการให้บริการนอกจากนั้น นวัตกรรมการบริการยังมีประโยชน์ในการบริหารเชิงรุก คือ ช่วยสร้างความแตกต่างในการบริการเพื่อนำไปสู่การสร้าง ความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเป็นสำคัญ (ชัยพล ทรงสุนทรวงศ์, 2559) นอกเหนือจากการให้บริการ การพัฒนาบุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการหรือติดต่อกับผู้ใช้บริการให้สามารถให้บริการได้ตามความคาดหวัง

ของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องพัฒนาให้ทุกคนมีแนวคิดทัศนคติ ความรู้ความเข้าใจและทักษะของผู้รับบริการอย่างมืออาชีพ การพัฒนาแนวทางรวมถึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด พร้อมทั้งกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจบุคลากรขององค์กรให้ทำงานให้แก่องค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการสร้าง “ความพึงพอใจต่อการบริการ” ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมจึงเป็นสิ่งที่บุคลากรทั้งองค์กร ในยุคปัจจุบันต้องเร่งดำเนินการ แนวคิด SERVQUAL Model แบบจำลองของ Parasuraman, Zeithamal and Berry (1998) เป็นแนวคิดที่ใช้วัดคุณภาพการบริการโดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของกับการรับรู้การบริการจริง โดยแบ่งคุณภาพการบริการออกเป็น 5 ด้าน เมื่อนำมาใช้ในการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ประกอบด้วย ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านความเอาใจใส่และด้านสิ่งที่จับต้องได้

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีโรงเรียนที่อยู่ในความรับผิดชอบ จำนวน 3 อำเภอ คือ อำเภอนากลาง อำเภอนาวังและอำเภอสวรรคุดหา จำนวนทั้งสิ้น 102 โรงเรียน มีพันธกิจ (Mission) ที่ต้องดำเนินการ ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 เพื่อดูแล ช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแก่โรงเรียนในสังกัด พร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในด้านการบริการและส่งเสริมให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาได้พัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อให้ประสบความสำเร็จและก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆในองค์กรในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 เพื่อนำผลการศึกษา ไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและส่งเสริมบุคลากรให้ตระหนักถึงความสำคัญต่อการให้บริการและนำมาปรับปรุงก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ อันก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการให้ได้รับประโยชน์สูงสุดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

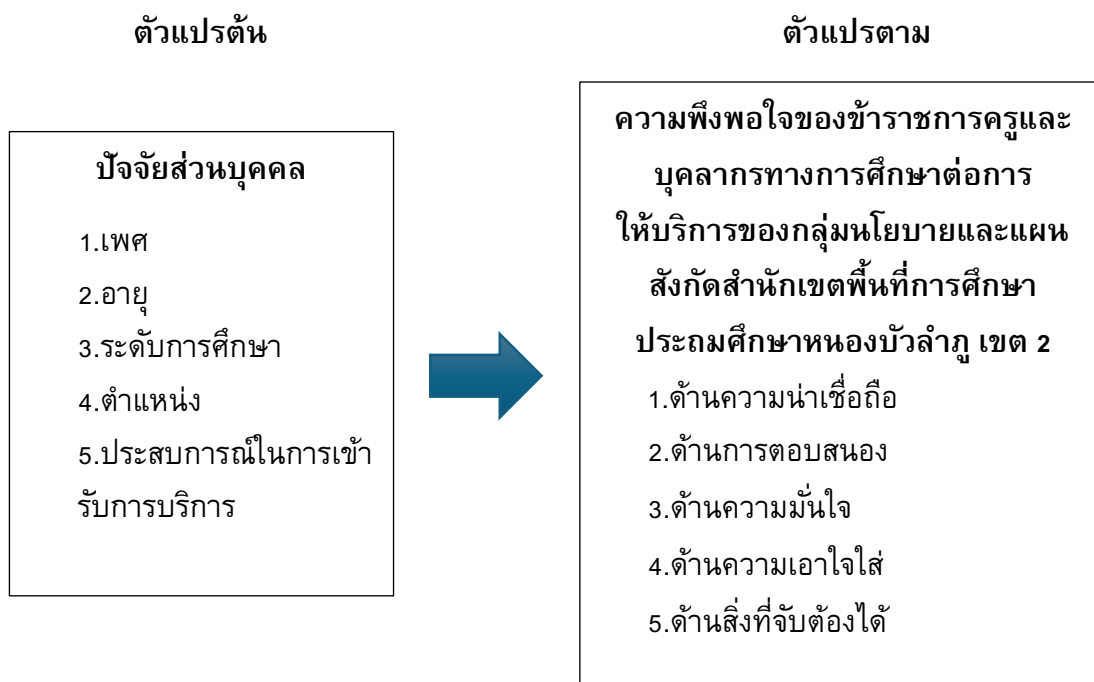
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มา ใช้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการเข้ารับบริการในกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

สมมุติฐานการวิจัย

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ารับบริการในกลุ่มนโยบายและแผน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ทฤษฎีคุณภาพการให้บริการ (SERVQUAL Model) ของ Parasuraman, Zeithamal and Berry (1998)



ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการเข้ารับบริการ

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ประกอบด้วย ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านความเอาใจใส่ และด้านสิ่งที่จับต้องได้

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ที่เข้ารับบริการในกลุ่มนโยบายและแผนจริง โดยการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ตามวิธีของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) กลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บข้อมูล คือ 320 คน โดยคำนวณจากสถิติการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน จำนวนทั้งสิ้น 1,365 คน โดยใช้วิธีการเก็บตัวอย่างโดยแบบสอบถาม

3. ขอบเขตพื้นที่ในการศึกษา

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ซึ่งประกอบด้วย 3 อำเภอ จำนวนทั้งหมด 102 โรงเรียน ดังนี้ อำเภอากลาง อำเภอनावัง อำเภอ สุวรรณคูหา จังหวัดหนองบัวลำภู

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเกี่ยวกับ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 37 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษา พ.ศ. 2546 เป็นการกระจายอำนาจและบริหารจัดการศึกษาให้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากขึ้นในระดับพื้นที่สำหรับจังหวัดหนองบัวลำภู แบ่งออกเป็น 2 เขต ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 รับผิดชอบกำกับดูแลโรงเรียนในเขตอำเภอ จำนวน 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอากลาง อำเภอनावัง อำเภอสุวรรณคูหา จำนวนทั้งสิ้น 102 โรงเรียน

ความหมายและบทบาทของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

บทบาทของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

1. ข้าราชการครู เป็นข้าราชการสายงานการสอน ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบหลักที่ต้องปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการพัฒนาแก่ผู้เรียนอย่างเต็มศักยภาพและส่งผลกระทบต่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา บทบาทเหล่านี้มิได้จำกัดอยู่แค่การถ่ายทอดความรู้ แต่ขยายไปสู่การเป็นนักพัฒนา นักวิจัย และผู้นำทางวิชาชีพ ตามมาตรฐานตำแหน่งที่กำหนด คือ ด้านการจัดการเรียนรู้ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ และด้านการพัฒนาตนเองและวิชาชีพ

2. ผู้บริหารสถานศึกษา คือ ผู้นำทางวิชาการและการบริหารจัดการองค์กร เป็นกลไกสำคัญในการกำหนดทิศทาง พัฒนาคุณภาพการศึกษา และสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้ซับซ้อนและครอบคลุม คือ ด้านการบริหาร ด้านการบริหารจัดการสถานศึกษา และด้านความสัมพันธ์กับชุมชน และการสร้างเครือข่าย

3. บุคลากรทางการศึกษาอื่น คือกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานในสายสนับสนุนการศึกษา ซึ่งมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านนอกเหนือจากตำแหน่งครู ผู้บริหารสถานศึกษา และผู้บริหารการศึกษา ซึ่งบุคลากรกลุ่มนี้เป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการและสนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้ระบบการศึกษาสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีบทบาทหลักในการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือหน่วยงานทางการศึกษาอื่น ๆ บทบาทของบุคลากรกลุ่มนี้มักถูกจำแนกตามลักษณะของกลุ่มงานในองค์กร เช่น กลุ่มอำนวยการ กลุ่มนโยบายและแผน กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ กลุ่มบริหารงานบุคคลกลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผล การจัดการศึกษา กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา กลุ่มกฎหมายและคดีและหน่วยตรวจสอบภายใน

ความเกี่ยวข้องในการรับบริการจากกลุ่มนโยบายและแผน

1. งานนโยบายและแผน ได้แก่ การปฏิบัติงานตามแผน การนำนโยบายและแผนไปสู่การปฏิบัติในโรงเรียน รวมถึงการจัดทำแผนปฏิบัติการของโรงเรียน
2. งานวิเคราะห์งบประมาณ ได้แก่ การบริหารงบประมาณ การขอจัดตั้งงบประมาณการจัดสรรงบประมาณ การโอนเปลี่ยนแปลงงบประมาณและการใช้จ่ายงบประมาณที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา
3. งานติดตามและประเมินผล ได้แก่ การติดตามและรายงานผลการดำเนินงานตามนโยบายและแผน
4. งานธุรการ เป็นการให้คำปรึกษา งานรับรอง การจัดตั้งโรงเรียนการให้คำปรึกษา แนะนำด้านระเบียบกฎหมายและแนวทางการดำเนินงานตามนโยบายต่าง ๆ ของหน่วยงานต้นสังกัด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ชญาณี ลากุล (2563) ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรม ทักษะ และวิธีการตัดสินใจในการทำงาน ในสายงานที่มีความสำคัญต่อความเชื่อมั่นและความโปร่งใส

อิศราศิร มณีรัตน์ (2561) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์หมายถึง ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลที่ใช้ในการจำแนกประชากรหรือกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรสและประสบการณ์ในการทำงาน ข้อมูลเหล่านี้เป็นตัวแปรพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมและทัศนคติของบุคลากรในบริบทของการทำงาน

ธัญพร กวีบริบูรณ์ (2561) อธิบาย ลักษณะทางประชากรว่า หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลที่สามารถจำแนกได้ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ลักษณะเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่มักส่งผลต่อความต้องการและพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการของผู้บริโภค

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ทฤษฎีความคาดหวังและผลการปฏิบัติของ Oliver (1980) อธิบายว่าความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนการรับบริการกับผลการปฏิบัติจริง หากผลการปฏิบัติสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความพึงพอใจ แต่หากต่ำกว่าจะเกิดความไม่พึงพอใจ

ทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams (1965) ซึ่งให้เห็นว่าความพึงพอใจของบุคคลเกิดจากการรับรู้ความยุติธรรมระหว่างสิ่งที่ตนลงทุนในการทำงานและสิ่งที่ได้รับตอบแทนเมื่อเทียบกับผู้อื่น หากบุคคลรู้สึกว่าได้ผลตอบแทนอย่างเหมาะสมและยุติธรรมจะเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้ามหากรู้สึกไม่ยุติธรรมจะเกิดความไม่พึงพอใจและนำไปสู่พฤติกรรมเชิงลบ เช่น ลดการทำงานหรือไม่ผูกพันต่อองค์กรซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยด้านการบริหาร การศึกษาและพฤติกรรมองค์กรหลายฉบับที่พบว่าความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ทฤษฎีคุณลักษณะของคานโน (Kano Model) อธิบายว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับประเภทของคุณลักษณะของงานหรือบริการที่ได้รับ โดยแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ คุณลักษณะพื้นฐาน คุณลักษณะที่ควรมี และคุณลักษณะที่สร้างความตื่นเต้น โมเดลนี้มีประโยชน์ในการวิเคราะห์คุณภาพบริการและค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจทั้งในด้านที่ควรรักษามาตรฐาน ด้านที่ควรพัฒนาและด้านที่สามารถสร้างประสบการณ์เหนือความคาดหวัง ช่วยให้การปรับปรุงงานหรือการบริการ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Kano, 1984)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ทฤษฎีการจัดการการรับรู้ของ Vroom, V. H. (1964) อธิบายว่า แรงจูงใจในการแสดงพฤติกรรม เช่น การเลือกใช้บริการ ของบุคคลขึ้นอยู่กับ ความคาดหวังที่จะบรรลุผลลัพธ์นั้น และคุณค่าหรือความสำคัญที่บุคคลให้กับผลลัพธ์ดังกล่าว

ทฤษฎีการขับเคลื่อนด้วยความต้องการของ McClelland's (1961) อธิบายว่า ความต้องการของมนุษย์ไม่ได้มีลำดับขั้นตายตัว แต่ถูกขับเคลื่อนด้วยความต้องการหลัก 3 ประการ ที่ถูกเรียนรู้จากประสบการณ์ชีวิต

1. ความต้องการความสำเร็จ คือ ความต้องการที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้นและมีประสิทธิภาพ
2. ความต้องการอำนาจ คือ ความต้องการที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมผู้อื่น
3. ความต้องการความผูกพัน คือ ความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

ทฤษฎีคุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ของ Bitner, M. J., Booms, B. H., and Mohr, L. A. (1994) อธิบายว่า คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและพนักงานบริการ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในบริการที่ต้องมีการติดต่อสูง คุณภาพของการปฏิสัมพันธ์แบ่งออกเป็น 3 มิติหลัก

1. ทักษะ (Attitude) ความสุภาพ ความเอาใจใส่ ความเป็นมิตรของพนักงาน
2. พฤติกรรม (Behavior) ทักษะ ความรวดเร็ว ความสามารถในการแก้ไข ปัญหา
3. ความรู้ (Expertise/Knowledge) ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือบริการที่นำเสนอ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ทฤษฎีความยุติธรรมในการบริการของ Adams (1965) อธิบายว่า ในบริการสาธารณะ ให้ความรู้สึกว่าการได้รับการบริการอย่างเป็นธรรม มีผลกระทบต่อความพึงพอใจสูงกว่าภาคเอกชน ทฤษฎีนี้แบ่งความยุติธรรมออกเป็น 3 มิติหลัก

1. ความยุติธรรมในผลลัพธ์ (Distributive Justice) การประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้รับนั้น ความเป็นธรรมหรือไม่ เช่น การอนุมัติใบอนุญาต หรือการได้รับสวัสดิการ
2. ความยุติธรรมในกระบวนการ (Procedural Justice) การประเมินว่า ขั้นตอน และ กฎเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจมีความยุติธรรมและโปร่งใสเพียงใด ภาครัฐให้ความสำคัญกับมิตินี้สูงมาก
3. ความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) การประเมินว่าพนักงาน ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเคารพ สุภาพ และให้ข้อมูลที่ชัดเจนหรือไม่ ซึ่งคล้ายกับมิติ Assurance และ Empathy ใน SERVQUAL

ทฤษฎีคุณภาพที่รับรู้ของ Grönroos (1984) อธิบายว่า การแบ่งคุณภาพที่รับรู้ออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

1. คุณภาพทางเทคนิค (Technical Quality) ผลลัพธ์สุดท้ายที่ลูกค้าได้รับ
2. คุณภาพทางการทำงาน (Quality) กระบวนการในการส่งมอบบริการ

ทฤษฎีคุณภาพบริการของ Rust and Oliver (1994) อธิบายว่า การนำเสนอโมเดลที่ครอบคลุมโดยรวม 3 ปัจจัยหลักที่กำหนดคุณภาพบริการ คือ

1. ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) ผลลัพธ์ที่ได้รับ
2. ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Delivery) กระบวนการและปฏิสัมพันธ์
3. สภาพแวดล้อมบริการ (Service Environment) สิ่งอำนวยความสะดวก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

งานวิจัยของ นางลักษณ ทองคำ (2561) ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง พบว่า ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ซึ่งรวมถึงความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ และ เครื่องแบบการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการเบื้องต้น

งานวิจัยของ มานพ คมกลาง (2562) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล พบว่าการแสดงความเห็นอกเห็นใจและพร้อมที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการที่มีความต้องการพิเศษด้านความเอาใจใส่ เป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับความพึงพอใจของคนในพื้นที่

งานวิจัยของ นางนภัส สุวรรณรัตน์ (2560) ได้ศึกษา คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ พบว่า ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ในการตอบข้อซักถามและการให้คำแนะนำ (ส่วนหนึ่งของด้านความมั่นใจ) ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของผู้เสียภาษี

งานวิจัยต่างประเทศ

งานวิจัยของ Dam and Dam (2021) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า การยืนยันว่าการตอบสนองเชิงบวกของบุคลากร เช่น การแสดงความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา หรือการให้ข้อมูลเชิงเป็นตัวบ่งชี้ความพึงพอใจที่สำคัญ โดยเฉพาะเมื่อประชาชนต้องรอนาน การที่บุคลากรสื่อสารความล่าช้าอย่างสุภาพและให้เหตุผลที่ชัดเจนจะช่วยลดความไม่พึงพอใจได้

งานวิจัยของ Siddiqi and Khan (2018) พบว่า ประสบการณ์ทำงานที่ยาวนานขึ้นและตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับรูปแบบภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership) ที่ใช้ในองค์กรภาครัฐ

งานวิจัยของ Vesel and Klun (2017) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า การกีดกันบริการ พบว่าความเอาใจใส่ของบุคลากรที่แสดงออกผ่าน ความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) (เช่น การรับฟังข้อร้องเรียนด้วยความสุภาพ การแสดงความเข้าใจ มีอิทธิพลอย่างมากต่อความพึงพอใจของพลเมืองหลังเกิดปัญหา

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการสอบถามผู้ปฏิบัติงานจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 320 คน โดยผู้ตอบเลือกตอบได้เพียงข้อเดียว ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการเข้ารับบริการ จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 มีจำนวน 24 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านความเอาใจและด้านสิ่งจำเป็นที่ได้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราวัดประมาณค่า 5 ตัวเลือก (Rating Scale) ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

การสร้างและการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาวิจัยและกำหนดกรอบเนื้อหาของแบบสอบถาม เพื่อจัดทำร่างแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบ ปรับปรุง เพิ่มเติม ตามข้อเสนอแนะ และผ่านการเห็นชอบเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 320 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยจัดทำหนังสือเพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 เพื่อดำเนินการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับการวิจัย จำนวน 400 ชุด

2. ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยแจกจ่ายแบบสอบถามและเก็บแบบสอบถามคืนจากกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการตอบแบบสอบถาม ได้จำนวน 320 ชุด กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาใช้บริการในกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 โดยทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือน ตุลาคม ถึง พฤศจิกายน 2568

3. หลังจากเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเรียบร้อยแล้ว ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม และลงรหัส (Coding) ตามที่กำหนดไว้
4. นำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ แปลผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ทำการประมวลผลข้อมูลทางสถิติ แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการเข้ารับบริการ โดยนำข้อมูลที่ให้จากการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ สถิติที่ใช้คือการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผนสังกัดสำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 จำแนกตามเพศ โดยการทำการทดสอบ t-test และจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการเข้ารับบริการ โดยการทดสอบ One - Way ANOVA

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของความพึงพอใจ ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนอง ด้านความมั่นใจ ด้านความเอาใจใส่และด้านสิ่งที่จับต้องได้ลักษณะเป็นแบบมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale Method)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา เพื่อทำการสรุปข้อมูลที่ได้จากการศึกษา อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) หาค่าร้อยละ(Percentage) หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติเชิงอนุมาน คือ การวิเคราะห์ความคิดเห็นของลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 จำแนกตามเพศ โดยการทำการทดสอบ T-test และจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการเข้ารับบริการ โดยการทดสอบ One – Way ANOVA

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 รวมทั้งสิ้น 320 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 51.4 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 -40 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ

67.3 ตำแหน่งข้าราชการครู จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 50.2 มีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการ 3 – 4 ครั้ง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7

2. ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.718) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = 0.741) รองลงมา คือ ด้านความเชื่อมั่น ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.730) ด้านสิ่งที่จับต้องได้ ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.737) ด้านความเชื่อถือได้ ($\bar{X} = 4.14$, S.D. = 0.676) และด้านการตอบสนอง ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.704) ตามลำดับ

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผนอยู่ในระดับ "มาก" ซึ่งถือเป็นผลการประเมินที่น่าพอใจ โดยความพึงพอใจในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้ จุดแข็ง คือ ด้านความเอาใจใส่ ที่ได้รับคะแนนสูงสุด ซึ่งสะท้อนว่าเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเท่าเทียมและมีมาตรฐานเดียวกันสามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ด้านความเชื่อมั่นก็อยู่ในระดับสูงเช่นกัน โดยข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาแสดงความพึงพอใจต่อ ความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญ ของเจ้าหน้าที่ทำให้มีความมั่นใจทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ อย่างไรก็ตามผลการทดสอบนี้ชี้ให้เห็นว่า จุดที่ควรเร่งพัฒนาเพื่อยกระดับความพึงพอใจให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านการตอบสนอง ซึ่งได้รับคะแนนต่ำที่สุดในทุกด้าน โดยปัญหาหลักที่ผู้รับบริการพบคือเรื่อง ความรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้แม้ด้านความเชื่อถือได้ จะมีคะแนนอยู่ในระดับดีแต่ก็มีประเด็นเรื่อง ขั้นตอนในการขอใช้บริการที่ยังคงยุ่งยากและซับซ้อน ซึ่งเป็นข้อจำกัดที่ควรได้รับการปรับปรุงกล่าวโดยสรุป กลุ่มนโยบายและแผนมีจุดเด่นในด้านความเอาใจใส่และด้านความเชื่อมั่นแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ในกลุ่มนโยบายและแผนให้บริการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างเท่าเทียมและมีมาตรฐานเดียวกันพร้อมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ทำให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ามาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในกลุ่มนโยบายและแผนทำให้มีความมั่นใจทุกครั้งที่เข้ามาใช้บริการ แต่กลุ่มนโยบายและแผนยังมีจุดที่ต้องเร่งแก้ไข คือ ด้านการตอบสนอง ในเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือจะเป็นขั้นตอนในการให้บริการยังคงมีความยุ่งยาก ซับซ้อน และด้านสิ่งที่จับต้องได้ จะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกบางอย่าง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องปริ้นเตอร์ ที่ยังไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สรุปได้ว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มี เพศ และอายุ แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมแต่ในทางตรงกันข้าม ตำแหน่งและระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะตำแหน่งผู้บริหาร

สถานศึกษา มีความพึงพอใจ ในหลายด้านต่ำกว่าบุคลากรกลุ่มอื่น ๆ อย่างชัดเจน ซึ่งจะเห็นได้ว่าการให้บริการต้องได้รับการปรับปรุงเพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งและประสบการณ์ในการรับบริการ ที่ต่างกันก็ส่งผลต่อด้านการตอบสนองเช่นกัน

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยยืนยันว่าคุณภาพการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผนไม่ได้ถูกกำหนดจากปัจจัยเดียวแต่เกิดจากการผสมผสานระหว่างความถูกต้องของขั้นตอนการปฏิบัติงาน ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ และความใส่ใจในความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ด้านความเอาใจใส่ ด้านความมั่นใจ และด้านความเชื่อถือได้ ซึ่งได้คะแนนในระดับสูง มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ และเกิดความไว้วางใจต่อระบบบริการของหน่วยงานภาครัฐ งานวิจัยของ Dam and Dam (2021) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า การยืนยันว่าการตอบสนองเชิงบวกของบุคลากร เช่น การแสดงความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหา หรือการให้ข้อมูลเชิง เป็นตัวบ่งชี้ความพึงพอใจที่สำคัญ โดยเฉพาะเมื่อประชาชนต้องรอนาน การที่บุคลากรสื่อสารความล่าช้าอย่างสุภาพและให้เหตุผลที่ชัดเจนจะช่วยลดความไม่พึงพอใจได้ ในขณะที่ด้านการตอบสนองและด้านสิ่งที่ยึดต้องได้ยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องได้รับการพัฒนา โดยเฉพาะความรวดเร็วในการดำเนินงานและด้านเทคโนโลยีที่เพียงพอและทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ นงลักษณ์ ทองคำ (2561) ได้ศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานราชการแห่งหนึ่งพบว่า ด้านสิ่งที่ยึดต้องได้ ซึ่งรวมถึงความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ และเครื่องแบบการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ส่งผลต่อการรับรู้คุณภาพบริการเบื้องต้น

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และประสบการณ์ในการเข้ารับบริการในกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 พบว่า เพศ อายุและระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ตำแหน่ง ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะด้านความน่าเชื่อถือและความมั่นใจและด้านสิ่งที่ยึดต้องได้ โดยเฉพาะบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนผู้บริหารสถานศึกษามีความพึงพอใจต่ำสุด ขณะที่ประสบการณ์ในการเข้ารับบริการที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Siddiqi and Khan (2018) พบว่า ประสบการณ์ทำงานที่ยาวนานขึ้นและตำแหน่งที่สูงขึ้น มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับรูปแบบภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational Leadership) ที่ใช้ในองค์กรภาครัฐ

สมมติฐาน ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้ารับบริการในกลุ่มนโยบายและแผน มีความ พึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 แตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน เป็นปัจจัยทางประชากรศาสตร์เพียงอย่างเดียวที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ในขณะที่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการเข้ารับบริการ ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวม

ข้อเสนอแนะ

1. พัฒนาระบบการติดตามงานและการแจ้งความคืบหน้าการบริการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถทราบสถานะของงานได้อย่างเป็นปัจจุบัน เช่น ระบบแจ้งเตือนผ่านไลน์ แอปพลิเคชันหรืออีเมล จะช่วยลดความวิตกกังวลจากการรอคอย และลดการติดต่อสอบถามซ้ำซ้อน

2. ส่งเสริมความรวดเร็วในการให้บริการโดยการจัดลำดับความสำคัญของงานอาจกำหนดขั้นตอนเร่งด่วน ขั้นตอนปกติขั้นตอนที่ต้องใช้การตรวจสอบหลายชั้น เพื่อให้การจัดการงานเป็นระบบมากขึ้นและลดปัญหาในช่วงเวลาที่มีปริมาณงานจำนวนมาก

3. เพิ่มทรัพยากรด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรและเพิ่มคุณภาพประสบการณ์ของผู้รับบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ ระบบต่อคิว หรือพื้นที่บริการที่มีลักษณะเป็นมิตรต่อผู้ใช้

4. จัดทำคู่มือบริการที่เข้าใจง่ายโดยจัดทำทั้งรูปแบบเอกสารและสื่อออนไลน์ เช่น วิดีโอวิธีการดำเนินงาน หรือขั้นตอนที่สรุปสั้น ๆ เพื่อช่วยลดความสับสนในการเตรียมเอกสารและข้อมูลของผู้รับบริการ

5. เสริมสร้างทักษะด้านการสื่อสารและการบริการของบุคลากรอย่างต่อเนื่องแม้องค์กรประกอบด้านความเอาใจใส่เป็นจุดแข็ง แต่การพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงรุกและการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยยกระดับคุณภาพบริการให้สูงขึ้นอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยอื่นที่อาจเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เช่น ภาวะผู้นำ ภาวะความผูกพันในองค์กรภาพลักษณ์องค์กร ความไว้วางใจในองค์กร หรือความสามารถทางดิจิทัลของผู้รับบริการ

2. ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานอื่นในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้เกิดข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่สามารถกำหนดกลยุทธ์พัฒนาบริการระดับพื้นที่

3. ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) หรือแบบผสม (Mixed Methods) เพื่อให้เข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการ ประสบการณ์ และความรู้สึกของผู้รับบริการที่ไม่สามารถอธิบายได้ด้วยข้อมูลเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว

4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้รับบริการ เช่น การเข้าร่วมอบรมการให้ความร่วมมือด้านข้อมูล หรือการใช้บริการซ้ำ เพื่อประเมินผลกระทบระยะยาวของคุณภาพบริการ

เอกสารอ้างอิง

- ชญาณี ลาภกุล. (2563). คุณลักษณะและลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินต่อการสังเกตและสงสัยเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพ. *วารสารสภาวิชาชีพบัญชี*, 2(4), 64.
- ชัชพล ทรงสุนทรวงค์. (2559). นวัตกรรมบริการ: กลยุทธ์ที่สร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจบริการ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(2), 13–24. *มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 1(2), 40–47.
- ธัญพร กวีบริบูรณ์. (2561). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้าธนาคารออมสิน สาขาจังหวัดชลบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา). *คลังสารสนเทศ มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- นนกัธ สุวรรณรัตน์. (2560). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานสรรพากรพื้นที่ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี (วิทยานิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต). *มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*.
- นงลักษณ์ ทองคำ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานราชการในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). *มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์*, 12(1), 121–135.
- อิศราศิริ มณีรัตน์. (2561). ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของกระทรวงสาธารณสุข. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*, 12(1), 133–139.
- Adams, J. S. (1965). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67(5), 422–436.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Mohr, L. A. (1994). Critical service encounters. *Journal of Marketing*, 58(4), 95–109.
- Dam, S. M., & Dam, A. A. (2021). The effects of SERVQUAL dimensions on citizensatisfaction in public services: A literature review. *Journal of Public Administration*, 59(2), 155–172.
- Dessler, G. (2020). *Human resource management*. Pearson.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Kano, N. (1984). Attractive quality and must-be quality. *Journal of the Japanese Society for Quality Control*, 14(2), 39–48.
- McClelland, D. C. (1961). *The achieving society*. Van Nostrand.

- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL. *Journal of Retailing*.
- Rust, R. T., & Oliver, R. L. (1994). Service quality: Insights and managerial implications from the frontier. In R. T. Rust & R. L. Oliver (Eds.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice* (pp. 1–19). Sage Publications.
- Siddiqi, M. U., & Khan, H. (2018). The effect of work experience and organizational position on transformational leadership style in public organizations. *Journal of Business Ethics*, 150(4), 1079–1092.
- Vesel, P., & Klun, M. (2017). Service recovery in the public sector: The effect of recovery fairness on citizens' satisfaction with government services. *International Journal of Public Sector Management*, 30(6), 572–590.
<https://doi.org/10.1108/IJPSM-10-2016-0157>
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.