

คุณภาพและปัญหาการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1
The Quality and the Problems of Providing the Service of the Teachers' Council
of Sisaket Educational Service Area One

อัญลักษณ์ แก้วเนตร ผศ.ดร.อนุศักดิ์ เกตุศิริ ผศ.ดร.เพ็ญศิริ โชติพันธ์
Thanyalak Keaonet, Anusak Ketsiri, Asst.Prof. Ph.D., Pensiri Chotipan, Asst.Prof. Ph.D.

หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
Master of Education, Ubon Ratchathani Rajabhat University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา ประเภทวิชาชีพ และสังกัด 3) เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษา ศรีสะเกษ เขต 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ครูและบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 จำนวน 338 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบไม่เป็นสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .90 สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า F

ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความมั่นใจในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความพร้อมในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเสมอภาคในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความพร้อมในการให้บริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเสมอภาคในการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความพร้อม ในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นไม่แตกต่างกัน และกลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทของการประกอบวิชาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านอื่นไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ คุณภาพการให้บริการ ปัญหา ครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1

ABSTRACT

The objectives of the research were to study and compare the quality of the service of the Teachers' Council of Sisaket Educational Service Area One as classified by sex, age, education and professional types and to explore the problems concerning the quality of the service provided by the Teachers' Council in question. The samples used in the study were 338 teachers and educational personnel in the service zones of the Teachers' Council of Sisaket. The research instrument was a five-rating scale questionnaire with a confidence value equivalent to .90. Statistics used were percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The research findings were as follows: The service quality was found to be at a high level. The aspects of the service could be arranged as follows: equality in the service, readiness in the service,

confidence in the service and response to the service recipients. An analysis showed that the samples who were different in sex held a different view on the service quality in light of readiness with a statistical significance of .01 and of equality with a statistical significance of .05. The samples who were different in age held a different view on readiness and response to the service seekers with a statistical significance of .01 and on an equality of the service with a statistical significance of .05. The samples who had different educational levels held a different view on readiness, response to the service recipients, and a confidence in the service with a statistical significance of .01. The samples who were engaged in different professions held a different view on the confidence in the service with a statistical significance of .05.

Keywords: Service Quality, Problems, the Teachers' Council of Sisaket Educational Service Area One

บทนำ

“คุรุสภา” เป็นหน่วยงานของรัฐ (หน่วยงานในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ) ประเภทองค์กรมมหาชนที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 มีวัตถุประสงค์ในการกำหนดมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ออก พักใช้ หรือเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ กำกับดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณวิชาชีพ รับรองปริญญาบัตร ประกาศนียบัตรหรือวุฒิบัตรของสถาบันต่างๆ ตามมาตรฐานวิชาชีพ รับรองความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญในการประกอบวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาวิชาชีพ กำหนดนโยบายและแผนพัฒนาวิชาชีพ ประสาน ส่งเสริมการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา 4 ประเภท คือ ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และศึกษานิเทศก์

ในการดำเนินงานของคุรุสภา มีสำนักงานเลขาธิการคุรุสภาเป็นหน่วยงานรับผิดชอบตามที่คุรุสภามอบหมาย โดยมีเลขาธิการคุรุสภาที่ได้รับแต่งตั้ง เป็นผู้บริหารกิจการของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภาและเนื่องจากในสภาพปัจจุบันมีผู้ประกอบวิชาชีพครูเป็นจำนวนมากและกระจายอยู่ทุกภูมิภาคของประเทศ การประสานงาน การติดต่อสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจกันระหว่างคุรุสภากับผู้ประกอบวิชาชีพโดยตรงค่อนข้างยาก การสร้างระบบบริหารและบริการที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับจากผู้รับบริการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อยกระดับคุณภาพให้สนองตอบความต้องการให้เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับคุรุสภาไม่มีหน่วยงานตัวแทนในระดับภูมิภาคที่จะรองรับการดำเนินงานของคุรุสภา คณะกรรมการคุรุสภาจึงได้กำหนดให้มีคุรุสภาเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานของคุรุสภาตามบทบาทหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา 2551:72)

คุรุสภาเขตพื้นที่การศึกษานั้นมีภารกิจมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการงานสารบรรณ งานธุรการ งานประสานงานกับสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา บุคลากรและ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สถานศึกษา หน่วยงานทางการศึกษาเพื่อขอรับความช่วยเหลือหรือความร่วมมือในการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของคุรุสภา งานบริการแก่ผู้มาติดต่องานคุรุสภาเกี่ยวกับขอขึ้นทะเบียน ขอต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู และบุคลากรทางการศึกษา งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ในแต่ละภารกิจใช้เวลาช่วงระยะหนึ่งเพราะการทำงานต้องเกี่ยวข้องกับหลายฝ่าย ทั้งหน่วยงานทางการศึกษา สถานศึกษา ดังนั้น การติดต่อขอรับบริการจึงต้องใช้เวลาดำเนินการติดต่อประสานงาน และตรวจสอบเอกสาร คุรุสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องดำเนินงานให้เป็นไปตามภารกิจ จึงได้ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นอย่างดี และได้พยายามปรับปรุงระบบการบริการให้เกิดประสิทธิภาพคล่องตัวมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาพึงพอใจในการรับบริการ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาคุณภาพและปัญหาการให้บริการของคุรุสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศในการวางแผน บริหารจัดการการให้บริการแก่ผู้รับบริการของคุรุสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 และปรับปรุงการให้บริการของคุรุสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 เพื่อตอบสนองผู้รับบริการอย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานคุรุสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของคุรุสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และประเภทของการวิชาชีพ
3. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของคุรุสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1

สมมุติฐานในการวิจัย

ผู้รับบริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ทั้งเพศ อายุ การศึกษา และประเภทของการประกอบวิชาชีพ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพและปัญหาการบริการในด้านความพร้อมใน

การให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อการบริการและด้านความมั่นใจในการให้บริการ ของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 แตกต่างกัน

การดำเนินงานวิจัย

ประชากรใช้ในการวิจัย ได้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษาจากการสำรวจภายในเขตพื้นที่บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 จำนวน 2,960 คน กลุ่มตัวอย่างสุ่มตัวอย่างจากครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มารับบริการจากครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 จำนวน 338 คน ตามวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่างจากตาราง Robert V.Krejcie & Daryle W.Morgan (1970 : 607-610, อ้างถึงในทองใบ สุดชาติ 2551 : 129) กำหนดการสุ่มตัวอย่าง โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิแบบไม่เป็นสัดส่วน (Disproportionate Stratified Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัยซึ่งจะสอบถามจากผู้ที่มีมารับบริการครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มารับบริการจากครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และประเภทของการวิชาชีพ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ได้แก่ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านความมั่นใจในการให้บริการ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 และแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อบอกถึงปัญหา ข้อเสนอแนะในการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t การทดสอบค่า F

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมี 338 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 210 คน มีอายุ 31-40 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาโท และเป็นผู้ประกอบการวิชาชีพเป็นครู

เปรียบเทียบความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ด้านความเสมอภาคในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) ด้านความพร้อมในการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$) ด้านความมั่นใจในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.88$) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$)

เปรียบเทียบความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 จำแนกตามข้อมูลทั่วไป คือ เพศ อายุ การศึกษา ประเภทของการประกอบวิชาชีพ ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงกับเพศชายเห็นว่าคุณภาพการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ด้านความพร้อมในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเสมอภาคในการ และด้านความมั่นใจในการให้บริการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ด้านความพร้อมในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเสมอภาคในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านความมั่นใจ ในการให้บริการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

3. กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นใจในการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนในด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

4. กลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทของการประกอบวิชาชีพ เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความมั่นใจในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 เรียงลำดับจากด้านที่มีปัญหามากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

อภิปรายผล

จากการวิจัยคุณภาพและปัญหาการให้บริการของครูสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 สามารถอภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

ด้านความพร้อมในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นตรงกันมากที่สุด คือ มีแบบคำขอและตัวอย่างการกรอกแบบคำขอชนิดต่างๆ ไว้บริการอย่างเพียงพอ มีป้ายข้อความบอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน และเข้าใจง่าย

และข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นตรงกันน้อยที่สุด คือ มีสถานที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนติพัฒน์ รุ้ยยืนยง (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มี เพศ ระดับการศึกษาและอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด และศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่าโดยรวมทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยพบว่า ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นตรงกันมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้เกียรติต่อผู้มารับบริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ ได้รับบริการตามสิทธิที่ควรได้รับอย่างเต็มที่ และได้รับทราบการแจ้งเวียนข้อมูลข่าวสารต่างๆ เท่าเทียมกับผู้อื่น และข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นตรงกันน้อยที่สุด คือ ได้รับบริการด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรางคณา บุญปั้น (2553: บทคัดย่อ) ศึกษาระดับคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อครัวเรือนต่อเดือน ภูมิสำเนาและ ปัจจัยตามพื้นที่บริการ ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย พบว่าคือ ด้านบุคลากร ด้านความเสมอภาค และด้านลักษณะทางกายภาพตามลำดับ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นตรงกันมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีการช่วยแนะนำและตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้รับบริการ มีการประสานงานกับสำนักงานเลขาธิการคุรุสภากรุงเทพมหานคร เพื่อติดตามงานให้แก่ผู้มารับบริการและข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นตรงกันน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและมีการปฏิบัติงานแทนกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทยาพร อัครเจริญวัฒนา (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาความคาดหวังของผู้รับบริการในเรื่องบริการจากศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัด การรับรู้การให้บริการของ

ศูนย์บริการร่วมจากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด และคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัดจากการรับรู้ของประชาชนผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังในบริการจากศูนย์บริการร่วมในสำนักงานเขตบางพลัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ในด้านการต้อนรับและตอบสนองจากเจ้าหน้าที่ โดยผู้รับบริการมีการรับรู้การให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นตรงกันมากที่สุด คือในด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ การต้อนรับและตอบสนองของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะการให้บริการ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ เครื่องมือเครื่องใช้ และเอกสารการติดต่อเวลาที่รับจากการบริการ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยไมตรี และการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้ให้บริการ ตามลำดับ

ด้านความมั่นใจในการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นตรงกันมากที่สุด คือเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นตรงกันมากที่สุด คือให้คำแนะนำเกี่ยวกับการขอขึ้นทะเบียน/การต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษา และกิจกรรมอื่นๆ ของคุรุสภา ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ร่องลงมา เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและทักทายผู้รับบริการเป็นอย่างดี และข้อที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นตรงกันน้อยที่สุด คือเจ้าหน้าที่มีความรู้ความชำนาญเหมาะสมกับงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิทยา สุรวุธ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาคุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพการให้บริการของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นตรงกันมากที่สุด คือ ด้านความมั่นใจในการบริการด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความเข้าใจถึงจิตใจผู้เสียภาษีอากร ด้านความเสมอภาค และด้านความยุติธรรม

ปัญหาคุณภาพการให้บริการของคุรุสภาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ได้แก่ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 มีสถานที่ไม่เพียงพอสำหรับให้บริการ ทำให้ผู้มารับบริการไม่ได้รับความอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่รับรองขณะรอ ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่า ในช่วงที่ผู้รับบริการมารับบริการพร้อมกันเป็นจำนวนมาก ผู้รับบริการบางรายมาก่อนแต่ได้รับการบริการทีหลัง ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าการศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการต้อนรับ

และแนะนำลูกค้า ทำให้เกิดความล่าช้าต่อการได้รับบริการ และการให้บริการ ณ จุดสาขาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 ยังไม่เป็นการบริการแบบ one stop service และด้านความมั่นใจในการให้บริการ ผู้รับบริการมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพ เรียบร้อย และควรมีเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1. ด้านความพร้อมในการให้บริการ เนื่องจากจุดสาขามีจำนวนผู้มาใช้บริการมากมายตลอดทั้งวัน ทำให้มีสถานที่ไม่เพียงพอสำหรับให้บริการ ทำให้ผู้มารับบริการไม่ได้รับความอำนวยความสะดวกในด้านสถานที่รับรองขณะรอ ดังนั้นจึงควรมีสถานที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอสำหรับผู้รับบริการ

2. ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ ปัญหาด้านความเสมอภาคมีมาช้านานทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการให้บริการที่เท่าเทียมกัน เช่นมาก่อนแต่ได้ทีหลัง หรือได้รับการพิจารณาล่าช้าไม่เป็นไปตามที่กำหนด ดังนั้น จุดสาขาควรให้บริการด้วยความยุติธรรมและเท่าเทียมกันต่อลูกค้าที่กลุ่มอย่างเสมอภาค เช่น การจับบัตรคิวและให้บริการตามลำดับ

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เนื่องจากมีผู้มารับบริการในจุดสาขาเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต 1 มากมายต่อวันและหลายเรื่องที่มาติดต่อ ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อการต้อนรับและแนะนำลูกค้า ทำให้เกิดความล่าช้าต่อการได้รับบริการ และทราบผลล่าช้า ดังนั้นเจ้าหน้าที่ควรมีเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้บริการอย่างรวดเร็วและมีการปฏิบัติงานแทนกันได้ และควรให้บริการแบบ one stop service เพื่อลดระยะเวลาและให้บริการได้อย่างเต็มความสามารถ

4. ด้านความมั่นใจในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ควรพูดจาสุภาพ เรียบร้อย และควรมีเจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการตอบคำถามของผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพและปัญหาการให้บริการของจุดสาขาในเขตพื้นที่อื่นๆ หรือทุกอำเภอ ในจังหวัด หรือเขตการศึกษา ตามหน้าที่ของจุดสาขากำหนดไว้

2. ควรศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ คุณภาพการและปัญหาการให้บริการของจุดสาขาในแต่ละด้าน หรือเพิ่มจำนวนด้านที่จะศึกษาเข้าไปให้มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ทองใบ สุดชาติ. (2551). การวิจัยธุรกิจ. อุบลราชธานี: คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ.
- นันทิยาพร อัครเจริญวัฒนา. (2548). คุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการร่วม : ประสพการณ์จากผู้รับบริการในสำนักงานเขตบางพลัด. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เนติพัฒน์ รุ้ยยืนยง. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- พิทยา สุราวุธ. (2552). คุณภาพการให้บริการผู้เสียภาษีอากรของทีมกำกับดูแล สำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วรางคณา บุญปิ่น. (2553). คุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอค้อวัง จังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2551). 4 ปี คณะกรรมการคุรุสภา : ก้าวแรกที่มีมุ่งมั่นสานฝันสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา.