

รายงานการวิจัยเรื่อง
การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภา
ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

นายอนิรุต ไสสอาด
เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปชำนาญการ
ปฏิบัติงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

กลุ่มการประชุมและประสานงาน
สำนักอำนวยการ
สำนักงานเลขาธิการครูสภา

ชื่อเรื่อง	การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต
ชื่อผู้ศึกษาวิจัย	นายอนิรุต ไสสอาด ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปชำนาญการ ปฏิบัติงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต กลุ่มการประชุมและประสานงาน สำนักอำนวยการสำนักงานเลขาธิการครูสภา

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต (2) เพื่อสำรวจการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต (3) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาโดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มารับบริการยังจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนธันวาคม 2562 จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากประชากร คือ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มาติดต่อรับบริการ โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามลักษณะให้เลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวัง เป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 21 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ เป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ทั้งหมด 5 ด้าน จำนวน 21 ข้อ ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์สมมติฐานโดยใช้การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent sample t-test) ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยประชากรตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว f-test (One Way Analysis Of Variance : One Way ANOVA)

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90
 2. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03
 3. การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตต่ำกว่าการรับรู้จริง โดยมีผลต่างรวมที่ -0.13 ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจในคุณภาพการให้บริการ
 4. ความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง วิทยฐานะ และสังกัด แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
 5. การรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีระดับการศึกษา ตำแหน่ง วิทยฐานะ และสังกัด แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศ และอายุแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05
- การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จะเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ใช้เป็นแนวทางในการพิจารณากำหนดกรอบภารกิจงาน อำนาจหน้าที่ งบประมาณ ตลอดจนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เพื่อปรับปรุงและพัฒนางานครูสภาในส่วนภูมิภาคตามบริบทของแต่ละจังหวัด และความต้องการของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาในแต่ละพื้นที่ต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฐ
 บทที่ 1 บทนำ	 1
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	5
ตัวแปรในการวิจัย	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานในการวิจัย	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
 บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	 10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	23
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ	25
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ	27
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service)	29
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	31
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับครุสภา	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)	
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต	56
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด	61
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	67
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	71
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	71
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	71
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	74
การเก็บรวบรวมข้อมูล	75
การวิเคราะห์ข้อมูล	75
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	76
บทที่ 4 ผลการวิจัย	79
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	79
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา	80
ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา	83
ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา	88
ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ	95
การทดสอบสมมติฐาน	96
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	137
สรุปผลการวิจัย	138
อภิปรายผลการวิจัย	143
ข้อเสนอแนะ	144

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	146
ภาคผนวก	152
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	153
ภาคผนวก ข ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม	159
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	164
ประวัติผู้ศึกษาวิจัย	168

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนสถานศึกษาในจังหวัดภูเก็ต แยกรายสังกัด	60
2.2 จำนวนครูในจังหวัดภูเก็ต แยกรายสังกัด	61
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	80
4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	80
4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	81
4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง	81
4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิทยฐานะ	82
4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด	82
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต โดยรวม	83
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	84
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	85
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	86
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	87
4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต โดยรวม	89
4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	90
4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	91
4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	92
4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	93
4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	94
4.19 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดภูเก็ตเป็นรายด้าน (Service Quality)	94
4.20 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต	95
4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ	97
4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ	98
4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	99
4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	100
4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	101
4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	102
4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่	103
4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่ง	104
4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่	105
4.31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่	105
4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่	106
4.33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่	106
4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามวิทยฐานะ	107
4.35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะเป็นรายคู่	108
4.36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะเป็นรายคู่	109
4.37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะเป็นรายคู่	109

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามวิทยฐานะเป็นรายคู่	110
4.39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสังกัด	111
4.40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่	112
4.41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่	113
4.42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่	113
4.43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่	114
4.44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่	115
4.45 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ	116
4.46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ	117
4.47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	118
4.48 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	119
4.49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	119
4.50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	120
4.51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ	
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่	121

สารบัญตาราง (ต่อ)

[illegible]

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.67 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่	133
4.68 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่	134
4.69 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่	135
4.70 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่	136

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	7
2.1 แผนผังโครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา	55
2.2 แผนผังโครงสร้างสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต	56
2.3 แผนผังงานตามภารกิจของคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด	62

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คุรุสภาเป็นสภาครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นหน่วยงานของรัฐที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดมาตรฐานวิชาชีพ ออกและเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ กำกับดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาระบบ การกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาวิชาชีพ รวมทั้งประสาน ส่งเสริมการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพ

การดำเนินงานของคุรุสภา มีสำนักงานเลขาธิการคุรุสภาเป็นหน่วยงานรับผิดชอบโดยมีเลขาธิการคุรุสภาแต่งตั้งเป็นผู้บริหารกิจการของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานของคุรุสภา ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับกิจการอื่นที่คุรุสภามอบหมาย และจัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับการดำเนินงานเสนอต่อคุรุสภา สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาจึงเป็นหน่วยงานรับผิดชอบการดำเนินงานของคุรุสภา มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 34 โดยมีเลขาธิการคุรุสภาที่คณะกรรมการคุรุสภาแต่งตั้ง เป็นผู้บริหารกิจการของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา การดำเนินงานจะเป็นไปตามระเบียบคุรุสภาว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานภายใต้สำนักในสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา พุทธศักราช 2560 โดยกำหนดให้มีการแบ่งส่วนงานออกเป็น 7 สำนัก 1 สถาบัน 1 กลุ่ม 1 หน่วย (รศ.ดร.ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์ และคณะ, 2560, หน้า 99-119) ดังนี้

1. สำนักมาตรฐานวิชาชีพ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย
 - 1.1 กลุ่มมาตรฐานการประกอบวิชาชีพ
 - 1.2 กลุ่มรับรองปริญญาและประกาศนียบัตร
 - 1.3 กลุ่มรับรองความรู้และความชำนาญ
2. สำนักทะเบียนและใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย
 - 2.1 กลุ่มใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ 1
 - 2.2 กลุ่มใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ 2
 - 2.3 กลุ่มทะเบียนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ
3. สำนักจรรยาบรรณวิชาชีพและนิติกร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย
 - 3.1 กลุ่มกำกับดูแลจรรยาบรรณวิชาชีพ
 - 3.2 กลุ่มกฎหมาย

4. สำนักพัฒนาและส่งเสริมวิชาชีพ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย
 - 4.1 กลุ่มพัฒนาวิชาชีพ
 - 4.2 กลุ่มยกย่องและผดุงเกียรติวิชาชีพ
 - 4.3 กลุ่มส่งเสริมจรรยาบรรณวิชาชีพ
5. สำนักนโยบายและแผน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย
 - 5.1 กลุ่มแผนและงบประมาณ
 - 5.2 กลุ่มวิจัย ติดตาม และประเมินผล
 - 5.3 กลุ่มวิเทศสัมพันธ์
6. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย
 - 6.1 กลุ่มพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 6.2 กลุ่มสื่อสารองค์กร
 - 6.3 กลุ่มวิทยบริการ
7. สำนักอำนวยการ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ประกอบด้วย
 - 7.1 กลุ่มบริหารงานกลาง
 - 7.2 กลุ่มบริหารงานบุคคล
 - 7.3 กลุ่มการเงินและบัญชี
 - 7.4 กลุ่มการพัสดุและอาคารสถานที่
 - 7.5 กลุ่มการประชุมและประสานงาน
8. สถาบันครูพัฒนา
9. กลุ่มพัฒนา
10. หน่วยตรวจสอบภายใน

ในปี พ.ศ.2551 เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าของผลการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานในอนาคต และเพื่อกระจายภารกิจงานของคุรุสภาไปยังส่วนภูมิภาค คณะกรรมการคุรุสภามีมติเห็นชอบให้มีการจัดตั้งคุรุสภาส่วนภูมิภาคโดยสำนักงานเลขาธิการคุรุสภาได้รับความร่วมมือจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงาน สกสค.) ให้ใช้พื้นที่ของสำนักงาน สกสค.จังหวัด เป็นหน่วยให้บริการงานตามภารกิจของคุรุสภาในส่วนภูมิภาค ทั้ง 75 จังหวัด เพื่อเป็นการนำร่องการให้บริการงานของคุรุสภาในภูมิภาคโดยสำนักงานเลขาธิการคุรุสภาได้จัดบุคลากรของคุรุสภาให้ไปประจำในทุกจังหวัด จังหวัดละ 1 คน สำหรับจังหวัดที่มี

หลายเขตพื้นที่การศึกษาจะจัดสรรให้จำนวน 2 คน ต่อมาได้ปรับการให้บริการในส่วนภูมิภาคของครุสภาให้ไปอยู่ที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 185 เขตพื้นที่การศึกษา

เพื่อเป็นการขยายพื้นที่การให้บริการแก่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ประกอบวิชาชีพทั่วประเทศในด้านบริการทางวิชาการและวิชาชีพของครุสภาได้สะดวกรวดเร็วและทั่วถึงยิ่งขึ้น คณะกรรมการครุสภา ในการประชุมครั้งที่ 10/2553 วันที่ 19 สิงหาคม 2553 และครั้งที่ 12/2553 วันที่ 30 กันยายน 2553 จึงมีมติกำหนดให้มีครุสภาเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 185 เขต ให้ออกระเบียบคณะกรรมการครุสภาว่าด้วยคณะกรรมการครุสภาเขตพื้นที่การศึกษา และกำหนดให้มีการสรรหาคณะกรรมการครุสภาเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อเป็นองค์คณะในการบริหารงานของครุสภาในครุสภาเขตพื้นที่การศึกษา จากนั้นสำนักงานเลขาธิการครุสภา ได้จัดทำระเบียบและประกาศเพื่อให้การดำเนินงานของครุสภาเขตพื้นที่การศึกษาเป็นรูปธรรม จำนวน 4 ฉบับ คือ

1. ระเบียบคณะกรรมการครุสภา ว่าด้วยคณะกรรมการครุสภาเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2553
2. ประกาศคณะกรรมการครุสภา เรื่อง การกำหนดครุสภาเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2553
3. ประกาศสำนักงานเลขาธิการครุสภา เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการได้มาซึ่งคณะกรรมการครุสภาเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2553
4. ประกาศคณะกรรมการครุสภา เรื่อง การแต่งตั้งผู้อำนวยการครุสภาเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2554

เมื่อคณะกรรมการครุสภา ได้อนุมัติให้จัดตั้งครุสภาเขตพื้นที่การศึกษา รวม 185 เขตแล้ว สำนักงานเลขาธิการครุสภา จึงได้จัดเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานครุสภาในส่วนภูมิภาค โดยให้ปฏิบัติงานที่เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เขต 1 ของทุกจังหวัด ให้บริการทั้งด้านวิชาการและวิชาชีพแก่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อเพิ่มช่องทางการให้บริการงานครุสภา ให้ทั่วถึงผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อยู่ในส่วนภูมิภาคไม่ต้องเดินทางมาขอรับบริการที่ส่วนกลาง
2. เพื่อให้ครุสภาเขตพื้นที่การศึกษาเป็นหน่วยงานบริการงานครุสภาในส่วนภูมิภาค
3. เพื่อบริหารจัดการภารกิจของครุสภาในเขตพื้นที่การศึกษาให้เข้มแข็งและมีคุณภาพ

ครุสภาโดยสำนักงานเลขาธิการครุสภา ได้ประสานความร่วมมือไปยังรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ (นายชินวรณ์ บุญยเกียรติ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการในสมัยนั้น) เพื่อขอความเห็นชอบกับนโยบายการกระจายภารกิจของครุสภาไปยังครุสภาเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่จะเป็นที่ตั้งของครุสภาเขตพื้นที่การศึกษา จากการประสานการดำเนินงานร่วมกัน เมื่อได้รับความเห็นชอบในระดับนโยบายแล้วจึงเกิดบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) เรื่อง การกระจายภารกิจของครุสภาไปยังครุสภาเขตพื้นที่การศึกษา ระหว่าง

ครุสภา โดยสำนักงานเลขาธิการครุสภา กับสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) โดยเลขาธิการครุสภา (นายองค์กร อมรสินันท์) และเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (ดร.ชินภัทร ภูมิรัตน) เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2554

ต่อมาในปี พ.ศ.2560 กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การจัดแบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานศึกษาธิการภาคและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประกาศ ณ วันที่ 12 มิถุนายน 2560 ข้อ 4.2 (15) กำหนดให้การดูแลควบคุมผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพที่ครุสภากำหนด รวมทั้งให้การสนับสนุน ส่งเสริม ยกย่องและพัฒนาวิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานตามประกาศดังกล่าวข้างต้น เป็นไปด้วยความเรียบร้อยตามวัตถุประสงค์ คณะกรรมการครุสภาในการประชุมครั้งที่ 5/2560 เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2560 จึงกำหนดให้พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการครุสภาที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ จุดบริการงานครุสภา ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 182 เขต จำนวน 170 คนไปปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ตามกรอบภารกิจงานของครุสภา

จุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดทุกจังหวัด มีหน้าที่ปฏิบัติงานตามกรอบภารกิจงานของครุสภา โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต เพื่อความร่วมมือในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาที่มาติดต่อรับบริการตามกรอบภารกิจของครุสภาด้านการควบคุมความประพฤติ และการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา รวมทั้งให้การสนับสนุน ส่งเสริม ยกย่องและพัฒนาวิชาชีพเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพของครุสภา

จุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการแก่ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการแก่ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษา และผู้เกี่ยวข้องที่มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วผู้รับบริการย่อมมีความต้องการได้รับการบริการในสิ่งที่ตรงตามความต้องการ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีคุณภาพ ดังนั้นการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจจะช่วยให้ตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยพยายามปรับปรุงบทบาทการทำงานให้มีความทันสมัย มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบรวดเร็ว และเปี่ยมไปด้วยประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนหน่วยงานไปสู่ความก้าวหน้า

ผู้ศึกษาวิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการให้บริการ และตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องดังกล่าว จึงทำการศึกษาวิจัยความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตขึ้น เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาพัฒนาการให้บริการอย่างถูกต้อง เป็นระบบ และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นข้อมูลในการ

เสนอแนะไปยังสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของคุรุสภาในส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อสำรวจการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาโดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่
พื้นที่ที่ศึกษา คือ พื้นที่จังหวัดภูเก็ต
2. ขอบเขตด้านประชากร
กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มารับบริการยังจุดบริการงานคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตในช่วงระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย โดยผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากประชากรคือผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มาติดต่อรับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling)
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การศึกษานี้ มุ่งศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา
การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนธันวาคม 2562

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variable)

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง วิทยฐานะ และ สังกัดของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

2. ตัวแปรตาม (dependent variable)

2.1 ความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความ น่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการ บริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

2.2 การรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความ น่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการ บริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

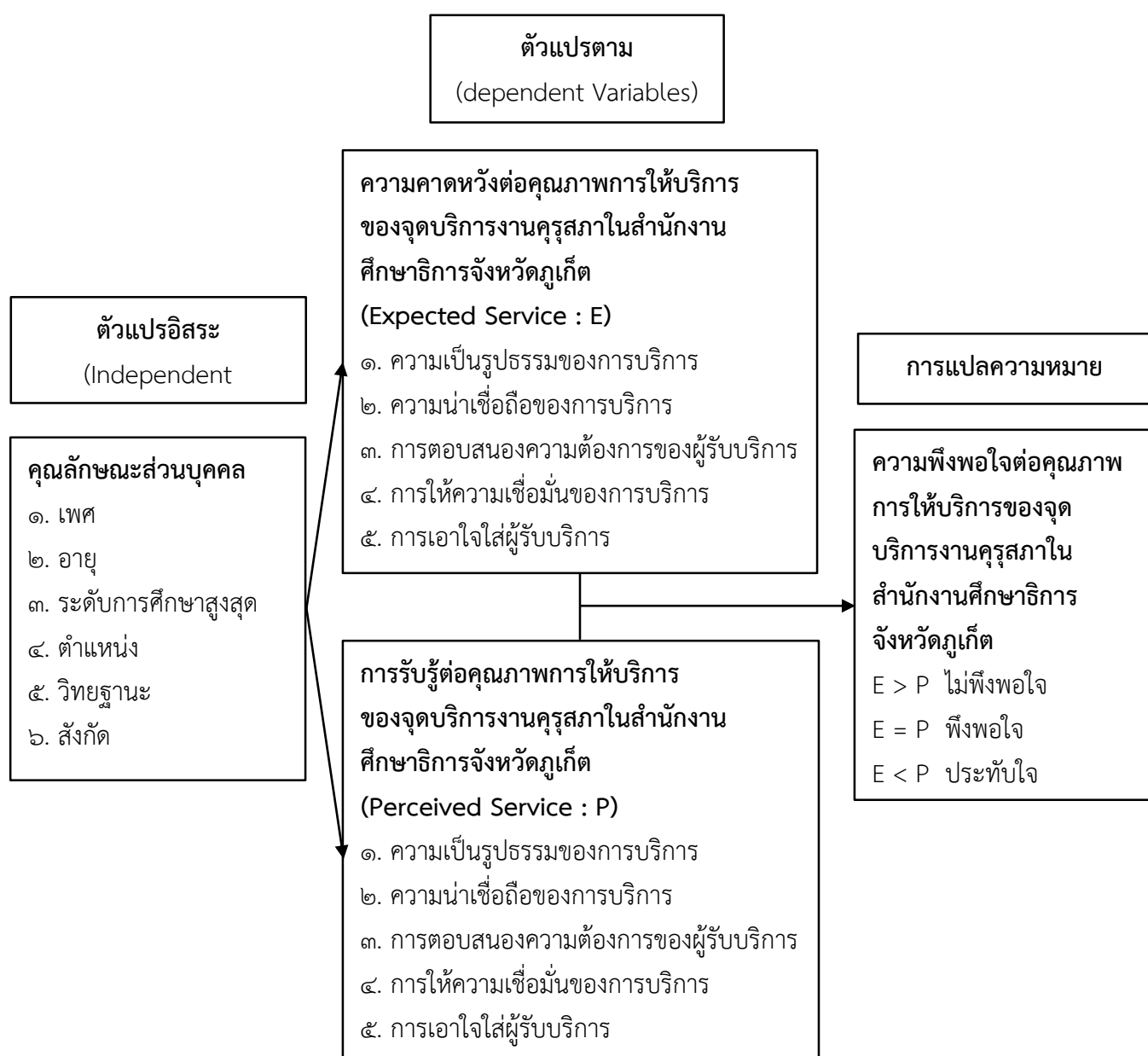
2.3 ความพึงพอใจของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความ น่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการ บริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ดังนี้ วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการ ให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต โดยสำรวจความคาดหวังของผู้ประกอบ วิชาชีพทางการศึกษา ใน 5 ด้านประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการ บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ และด้านการ เอาใจใส่ผู้รับบริการ ทำให้ทราบถึงความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ก่อนที่จะมาติดต่อรับบริการ วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อสำรวจการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาใน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต เมื่อได้มาติดต่อรับบริการแล้ว ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเป็นรูปธรรม

ของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ และวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา โดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แสดงได้ดังภาพที่ 1.1

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง วิทยฐานะ และสังกัดแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน
2. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง วิทยฐานะ และสังกัดแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อทราบถึงการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต
3. ข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา สามารถนำไปใช้พัฒนาและบริหารจัดการจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคาดหวัง หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา เกี่ยวกับภาพลักษณ์ ข้อมูล ขั้นตอนและความสะดวกในการรับบริการยังจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการแปลความหรือตีความสิ่งแวดล้อมที่บุคคลสัมผัสผ่านระบบประสาทสัมผัสทั้ง 5 ที่มีต่อจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ตามความรู้สึกของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ได้รับบริการ โดยการสัมผัส มองเห็น ได้ยิน เข้าใจ จากสภาพความเป็นจริงว่าเป็นอย่างไร

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต โดยนำความคาดหวังและการรับรู้มาเปรียบเทียบเพื่อประเมินความพึงพอใจ ถ้าพบว่าความคาดหวังมากกว่าการรับรู้ แสดงว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาไม่พอใจ ถ้าความคาดหวังเท่ากับการรับรู้ แสดงว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาพอใจ ถ้าความคาดหวังน้อยกว่าการรับรู้ แสดงว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาประทับใจ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ในสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ผู้รับบริการต้องการ

ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา หมายถึง ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และบุคลากรทางการศึกษาอื่น (ศึกษานิเทศก์) ซึ่งได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบวิชาชีพ ตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2546

ครู หมายถึง บุคคลซึ่งประกอบวิชาชีพหลักทางด้านการเรียนการสอน และการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนของผู้เรียนด้วยวิธีการต่างๆ ในสถานศึกษาศึกษาปฐมวัย ขั้นพื้นฐาน และอุดมศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญา ทั้งของรัฐและเอกชน

ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคคลซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาอื่นที่จัดการศึกษาปฐมวัย ขั้นพื้นฐาน และอุดมศึกษาที่ต่ำกว่าปริญญาทั้งของรัฐและเอกชน

ผู้บริหารการศึกษา หมายถึง บุคคลซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งผู้บริหารนอกสถานศึกษาในระดับเขตพื้นที่การศึกษา

ศึกษานิเทศก์ หมายถึง บุคคลซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนการศึกษา ให้บริการหรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศและการบริการการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาต่างๆ ซึ่งหน่วยงานการศึกษากำหนดตำแหน่งให้ต้องมีคุณวุฒิทางการศึกษา

จุดบริการงานครูสภา หมายถึง จุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ซึ่งครูสภากำหนดให้พนักงานเจ้าหน้าที่ของครูสภาไปปฏิบัติงานตามกรอบภารกิจงานของครูสภา เพื่อให้บริการแก่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ตามภารกิจงานที่กระจายลงไปยังส่วนภูมิภาคทุกจังหวัด

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด หมายถึง สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต เป็นหน่วยงานการศึกษาระดับจังหวัดที่จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่ 19/2560 เรื่องการปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 3 เมษายน 2560

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนแนวคิด ทฤษฎีจากข้อมูลเอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดและประเด็นการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service)
8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
9. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับครูสภา
10. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต
11. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด
12. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

แนวคิดของความคาดหวัง

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 64) ได้กล่าวถึงความต้องการ และความคาดหวังของผู้บริโภคว่า ผู้บริโภคซื้อสินค้าหรือบริการก็เพื่อตอบสนองความต้องการของตน ซึ่งผู้บริโภคจะมีการประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการซื้อเปรียบเทียบกับความคาดหวัง ถ้าผลลัพธ์ตรงกับที่คาดหวังไว้ ผู้บริโภคก็จะได้รับความพึงพอใจ

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 216-219) ได้กล่าวถึงความคาดหวังของ ผู้รับบริการว่า ผู้รับบริการทุกคนก็ต้องการบริการขั้นหนึ่งคือ สะดวก รวดเร็ว ทันใจ ถูกต้อง สมบูรณ์ ได้รับประโยชน์สูงสุด ได้รับการต้อนรับที่อบอุ่น ผู้ให้บริการให้ความสนใจ เอาใจใส่ ตอบสนอง ความต้องการอย่างถูกต้องและถูกใจ ที่สำคัญคือรวดเร็ว ดั่งใจไม่ต้องรอคอย การให้บริการเพื่อสร้างความพอใจจะต้องสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความคาดหวัง

เป็นเรื่องของจิตใจอาจแสดงออกโดยตรงทางคำพูดบอกกล่าวของผู้รับบริการ หรือตั้งสมมติฐานว่าผู้ให้บริการจะต้องรู้เอง ซึ่งทำให้เกิดความยุ่งยากกว่าจะพิจารณาจากสิ่งใด

ความคาดหวังของผู้รับบริการจำแนกเป็นแต่ละด้าน ได้ดังนี้

1. สิ่งที่ได้เห็นได้ ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดเตรียมไว้ว่ามีไว้เพียงพอแก่การให้ความสะดวกต่าง ๆ มากน้อยเท่าใด เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ มีความทันสมัยหรือไม่ จัดเตรียมบุคลากรไว้อย่างไร มากเพียงพอแก่การที่จะให้บริการหรือไม่ เครื่องมือสื่อสารที่พร้อมจะให้ความสะดวกหรือไม่มีวัสดุต่าง ๆ ที่จะเอื้ออำนวยความสะดวก อย่างไร

2. ความรู้สึกร่วม ผู้รับบริการคาดหวังที่จะได้รับการต้อนรับดูแลอย่างสุภาพ การคำกล่าวทักทายที่ยกย่อง การแสดงกิริยาสุภาพ คำพูดไพเราะ ให้ความเอาใจใส่และมีความเป็นกันเอง เมื่อมีข้อสงสัยจะต้องได้รับคำตอบชี้แจง หรือจัดหาให้ตามความต้องการ ผู้รับบริการทุกคนคาดหวังที่จะได้รับความสนใจให้ความสำคัญและให้เกียรติ

3. การสนองตอบ ผู้รับบริการคาดหวังว่า ผู้ให้บริการจะมีความเต็มใจ ในการให้ความช่วยเหลืออย่างจริงใจและจริงจัง เมื่อต้องการความสะดวกอย่างใดก็จะได้บริการที่ทันทั่วทั้ง มีความสะดวกรวดเร็วทันใจ และได้รับประโยชน์สูงสุด

4. การให้หลักประกัน ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะมีผู้ให้บริการที่มีความรู้ในเรื่องที่จะบริการอย่างแท้จริง เป็นผู้มีความรู้ที่รับเรื่องอันเป็นปัญหาและสามารถพูดด้วยอย่างเปิดเผยด้วยความไว้วางใจ ช่วยแก้ปัญหาให้ได้ รวมทั้งสามารถสร้างความมั่นใจว่าจะได้บริการที่มีคุณภาพ คุ้มค่า และถูกต้องสมบูรณ์

5. ความเชื่อถือได้ ผู้รับบริการคาดหวังว่าผู้ให้บริการมีความสามารถ ในการ ปฏิบัติตามที่สัญญา ด้วยการให้บริการที่ถูกต้องสะดวกรวดเร็ว ด้วยการยึดมั่นในคำสัญญาที่จะให้บริการในเรื่องต่าง ๆ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีสิ่งที่เห็นได้ อันได้แก่ การให้สิ่งอำนวยความสะดวก ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ การจัดให้มีเครื่องมือสื่อสาร การจัดให้มีบุคลากรช่วยดูแลเอาใจใส่ และได้รับการจากบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถบางครั้งความคาดหวังเป็นสิ่งที่เกิดจากความรู้สึกหรืออารมณ์ร่วม ได้แก่ การต้อนรับดูแล ความเอาใจใส่เป็นกันเอง การยกย่องพูดไพเราะ การตอบสนองความเรียกร้อง ความต้องการ แสดงความสนใจ ให้ความสำคัญและให้เกียรติ การสนองตอบด้วยความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือ การให้บริการที่ทันทั่วทั้ง สะดวกรวดเร็วทันใจได้รับประโยชน์สูงสุด เป็นสิ่งที่อยู่ในความคาดหวังของผู้รับบริการทุกคน ผู้รับบริการต้องการความเอาใจใส่ เพราะคาดว่าจะได้รับการที่ด้วยความเต็มใจ อันจะเป็นหลักประกันว่าเป็นบริการที่คุ้มค่าสมราคาและถ้าจะให้เกิดความชื่นชมประทับใจเป็นพิเศษ ก็จะต้องได้รับสิ่งที่ดีๆ เหนือความคาดหวังขึ้นไปอีก

ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริโภค มีหลายปัจจัยซึ่งมีอิทธิพลต่อความ คาดหวังของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย

1. ความต้องการของลูกค้าแต่ละราย (Personal Need) ลูกค้าแต่ละคน มีลักษณะเฉพาะตัว มีพฤติกรรมและอยู่ในสภาพการณ์ที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้ลูกค้าแต่ละรายอาจมีความต้องการพื้นฐานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งความต้องการพื้นฐานนี้อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำหน้าที่กำหนดระดับความคาดหวังของลูกค้าที่มี

2. ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) แบ่งออกเป็น

- ประสบการณ์ในอดีตของลูกค้าเก่าที่เคยมาใช้บริการ กล่าวคือ “แต่ก่อนลูกค้าเคยได้รับการบริการอย่างไร ปัจจุบันและในอนาคตลูกค้าก็คาดหวังว่าจะต้องได้รับการบริการอย่างนั้น”

- ประสบการณ์จากการใช้บริการของคู่แข่ง กล่าวคือ ลูกค้าบางรายอาจเคยใช้บริการจากผู้ให้บริการรายอื่นในตลาดมาก่อน ลูกค้าก็จะนำระดับการให้บริการนั้นมาตั้งเป็นความคาดหวังต่อผู้ให้บริการรายใหม่ที่ตนกำลังจะไปใช้บริการ

3. การสื่อสารถึงลูกค้าในรูปแบบต่าง ๆ (Communication) แบ่งออกเป็น การสื่อสารทางการตลาดสู่ผู้บริโภค การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ การขายโดยพนักงานขาย รวมถึง การสื่อสารทางการตลาดรูปแบบอื่นๆ ที่ไปถึงตัวผู้บริโภค ได้แสดงบทบาทสำคัญในการสร้างความคาดหวังขึ้นในใจของผู้บริโภค การสื่อสารจากองค์ประกอบภายในองค์กร แบ่งออกเป็น

- อัตราค่าบริการ ปัจจัยนี้มีอิทธิพลอย่างยิ่งสำหรับผู้บริโภคในการกำหนด ระดับความคาดหวังที่มีต่อธุรกิจบริการ ซึ่งลูกค้าย่อมต้องมีความคาดหวังสูงสำหรับบริการที่มีอัตราค่าบริการที่สูง และมีความคาดหวังต่ำต่อบริการที่มีอัตราค่าบริการที่ต่ำ

- การตกแต่งสถานที่ทั้งภายนอก-ภายใน สิ่งอำนวยความสะดวก และ อุปกรณ์ในการให้บริการ ปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของผู้บริโภคเช่นกัน ซึ่งแน่นอนว่าสถานบริการที่หรูหรา มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน และอุปกรณ์ที่ทันสมัย จะส่งผลให้ระดับความคาดหวังของลูกค้ามีต่อบริการสูงขึ้นตามไปด้วย

4. ปัจจัยทางสถานการณ์ (Situational Factors) กล่าวคือ สถานการณ์หรือจังหวะโอกาสที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการจะมีอิทธิพลต่อการกำหนดระดับความคาดหวังของลูกค้า

5. ลูกค้าบอกกันแบบปากต่อปาก (Word-of-Mouth Communication) การที่ลูกค้ามีการสื่อสารถึงกันเองเกี่ยวกับการบริการทั้งในทางที่ดีและในทางที่ไม่ดี ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่ง ที่มีผลต่อความคาดหวัง มีงานวิจัยระบุว่าคำแนะนำของเพื่อนร่วมงาน และเพื่อนบ้านมีผลอย่างยิ่งต่อความคาดหวังของผู้บริโภคที่มีต่อบริการประเภทซ่อมแซมและบำรุงรักษา เช่น อุ้งซ่อมรถ เป็นต้น

จากการศึกษาทบทวนแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง สามารถสังเคราะห์และบูรณาการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัยได้ว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ สามารถแบ่งออกได้ 2 ส่วน ดังนี้

1. ความคาดหวังภายนอก คือ ความคาดหวังจากสิ่งที่มองเห็นได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สถานที่และสภาพแวดล้อม

2. ความคาดหวังภายใน คือ ความคาดหวังจากสิ่งที่รู้สึกได้ เช่น การบริการที่ดี ความเป็นมิตร ความเอาใจใส่ ความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว การให้ความสำคัญ เป็นต้น

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังนี้อยู่ที่ผล (Outcomes) ความปรารถนาที่รุนแรง (Violence) และความคาดหวัง (Expectancy) ทฤษฎีความคาดหวังคาดคะเนว่าโดยทั่วๆ ไปผู้รับบริการแต่ละคนจะแสดงพฤติกรรมก็ต่อเมื่อเขามองเห็นโอกาส ความน่าจะเป็นไปได้ (Probability) ก่อนข้างเด่นชัด หากความพึงพอใจของเขาเกิดจากการได้รับการบริการที่มีคุณภาพ เขาก็จะใช้บริการนั้นตลอดเพราะเป็นผลลัพธ์ (Outcomes) ที่เขาปรารถนา ซึ่งหมายความว่า ความหมายนี้เกิดก่อนการบริการ จึงสามารถเป็นเหตุนำไปสู่การมาใช้บริการเพราะพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากแรงผลักดัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากความต้องการ และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากความคาดหวังที่จะได้รับจากสิ่งที่จูงใจ ผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการบริการที่มีคุณภาพจะมีความสำคัญและจะเป็นตัวทำให้เกิดพฤติกรรมได้ขึ้นอยู่กับความพอใจต่อการให้บริการที่มีคุณภาพ ตามหลักทฤษฎีการคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations) นั้น เกิดจากปัจจัยที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. ประสบการณ์ของลูกค้าในการใช้บริการที่ผ่านมาในอดีต (Past Experience)
2. ข้อมูลที่ได้รับจากคำบอกเล่าของเพื่อน (Word of Mouth Communication = W-O-M)
3. การศึกษาข้อมูลจากคู่แข่ง
4. การโฆษณาของกิจการเอง
5. ความต้องการส่วนตัว (Personal need)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550, หน้า 182-184) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังของวูร์ม (Vroom) โดยเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของบุคคลว่า บุคคลจะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่จะเกิดขึ้น แล้วจึงดำเนินการปฏิบัติตามที่ตนคาดหวังไว้ เขาได้ชี้ให้เห็นว่าการจูงใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังของบุคคลต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีการคาดหวังของวูร์มนี้ได้ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่างๆ ตามที่ปรารถนา ใช้คำว่าวาเลนซ์ (Valence) ซึ่งหมายถึง ความอยากที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ถ้ามีความอยากมากกว่าความไม่อยาก ระดับค่าของวาเลนซ์เป็นบวก แต่ถ้าบุคคลมีความรู้สึกเฉยๆ ระดับค่าวาเลนซ์จะเป็นศูนย์ วูร์มเปรียบเทียบว่าการกระทำของบุคคลที่จะไปสู่จุดที่คาดหวังนั้นเป็นกลไก (instrumental) ไปสู่ความสำเร็จ และความเชื่อที่ว่าพฤติกรรมจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้นั้น วูร์มเรียกว่า ความคาดหวัง (expectancy)

วูร์มได้สรุปทฤษฎีของเขาเป็นสูตรดังนี้ แรงจูงใจ = ความอยาก + ความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังของวูร์ม กล่าวว่า การที่มนุษย์จะเลือกหรือตัดสินใจกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น มีสาเหตุหรือแรงจูงใจโดยอาศัยเหตุผลและปัจจัยหลาย ๆ อย่างประกอบกัน มิได้เกิดจากเพียงปัจจัยหนึ่งปัจจัยเดียว การเลือกหรือพฤติกรรมเหล่านั้นจะเป็นระบบของกระบวนการทางจิตอันได้แก่ การรับรู้ ความเชื่อ และเจตคติโดยอธิบายถึงแรงจูงใจ ว่าเป็นผลของการตอบสนององค์ประกอบ 3 ประการที่เรียกว่า “ทฤษฎี VIE”

1. การให้คุณค่า (Value) หมายถึง ความรู้สึกทางบวกหรือลบที่บุคคลที่มีต่อผลลัพธ์ในการทำงาน
2. การเชื่อมโยง (Instrumentality) หมายถึง การเชื่อมโยงการรับรู้ระหว่างงานกับผลที่ตอบสนองที่ชื่นชอบที่จะได้รับ
3. ความคาดหวัง (Expectation) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ถึงความเป็นไปได้ที่ตนจะทำงานสำเร็จโดยที่บุคคลนั้นจะต้องมีความคาดหวังดังต่อไปนี้

3.1 ผลตอบแทนที่ได้รับ

3.2 ความพึงพอใจและไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่ได้รับ

3.3 ผลตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่น

3.4 โอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนความคาดหวัง

สำหรับความคาดหวังจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ความคาดหวังเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าก่อนที่จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ตรงกับที่คาดการณ์ว่าการบริการมีความน่าไว้วางใจ และมีความจริงใจ ซึ่งเป็นความคิดเห็นที่บุคคลมุ่งหวังหรือคาดคะเนต่อตนเองและบุคคลอื่นให้ กระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ถึงเป้าหมายที่ตนปรารถนาหรือต้องการให้เป็นไป

จากการศึกษาทบทวนทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง สามารถสังเคราะห์และบูรณาการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตการวิจัยได้ว่า ความคาดหวังของแต่ละบุคคล อาจพิจารณาได้จากปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดให้เกิดความต้องการ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประสบการณ์
2. ปัจจัยด้านความเป็นไปได้
3. ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือ
4. ปัจจัยด้านความต้องการส่วนตัว

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้ นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ ดังนี้

ณัฐกร อินทุศ (2556, หน้า 193) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ (perception) หมายถึง ขั้นตอนที่เกิดขึ้นต่อเนื่องจากการรู้สึก (sensation) ในกระบวนการเกิดพฤติกรรม โดยการรู้สึกจะเป็นเพียงการสัมผัสสัมผัสสิ่งเร้าผ่านอวัยวะสัมผัสต่างๆ ซึ่งจะแปลงการกระตุ้นจากสิ่งเร้าเป็นกระแสประสาทต่อโดยเซลล์ประสาทไปสู่ไขสันหลัง สมอง ต่อจากนั้นจะเป็นหน้าที่ของ “การรับรู้” ซึ่งจะเป็นกระบวนการเลือก การรวบรวมและการให้ความหมายแก่สิ่งเร้าที่มากระตุ้นนั้นว่าคืออะไร หรือเป็นการให้ความหมายแก่สิ่งแวดล้อมนั่นเอง ซึ่งการรับรู้เป็นกระบวนการทางการคิดที่ซับซ้อนและต้องอาศัยประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิมเป็นอย่างมาก การรับรู้ (Perception) จึงหมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่การมีสิ่งเร้ามากระทบกับอวัยวะสัมผัสทั้งห้า และส่งกระแสประสาทไปยังสมองเพื่อการแปลความ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, หน้า 232) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ หมายถึง ยืนยันว่ารู้ รับว่ารู้ รับผิดชอบ มักใช้ในความปฏิเสธ เช่น ลูกไปทำผิด พ่อแม่จะไม่รับรู้ได้อย่างไร

เดิมศักดิ์ คทวนิช (2546, หน้า 127) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการในการแปลความหมายที่เกิดขึ้นภายหลังร่างกายเกิดการสัมผัสจากสิ่งเร้าทั้งหลาย ในการแปลความหมายของสมองจะถูกต้องละเอียด และชัดเจนมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิม ความรู้ที่สะสมไว้ ความจำ ความเชื่อทัศนคติ และค่านิยมซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

สมถวิล ผลสอาด (2555, หน้า 27) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้มาใช้ในการกำหนดตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งจะเห็นได้ว่าการรับรู้จะเกิดขึ้นได้ขึ้นอยู่กับกระบวนการของผู้รับสารจะทำหน้าที่กลั่นกรองข่าวสารในการรับรู้ของบุคคล โดยมีองค์ประกอบด้านจิตใจและองค์ประกอบด้านสังคมเป็นตัวกำหนดในการแปลข่าวสารและนำไปใช้ในแต่ละบุคคล ทั้งนี้บุคคลสองคนอาจเปิดรับข่าวสารจากสื่อเดียวกันในสถานการณ์เดียวกันแต่อาจมีพฤติกรรมในการตอบสนองที่แตกต่างกัน ในเรื่องของการรับรู้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งเร้าที่มาในรูปแบบของข่าวสารเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับสิ่งเร้าภายนอกกับสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัว รวมถึงเงื่อนไขของแต่ละบุคคลอีกด้วย

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภรณ์ (2556, หน้า 79) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่อินทรีย์หรือสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อม โดยผ่านทางอวัยวะสัมผัสทั้งห้า คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง กระบวนการนี้จะเริ่มจากอวัยวะสัมผัส (Sensory organ) สัมผัสกับสิ่งเร้าแล้วส่งกระแสประสาทไปยังระบบประสาทส่วนกลาง จากนั้นสมองจะอาศัยประสบการณ์เดิม แรงจูงใจ อารมณ์ สติปัญญา เพื่อแปลความหมายของอาการสัมผัส (Sensation) ออกมาเป็นการรับรู้

พรศิริ บินนาราวี (2555, หน้า 87-88) กล่าวว่า เนื่องจากคนเรามีการรับรู้ต่างกันความล้มเหลวของการสื่อสารจึงอาจเกิดขึ้นได้ถ้าเราไม่ยอมรับความแตกต่างในเรื่องการรับรู้ของแต่ละบุคคล การรับรู้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสาร ทักษะ และความคาดหวังของผู้สื่อสาร การรับรู้จึงเป็นกระบวนการทางจิตที่ตอบสนองสิ่งเร้าที่ได้รับเป็นกระบวนการเลือกรับสาร การจัดสารเข้าด้วยกัน และการตีความสารที่ได้รับตามความเข้าใจและความรู้สึกของตนเอง

คนเราไม่สามารถให้ความสนใจและรับรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวได้ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนเท่านั้น แต่ละคนมีความสนใจและรับรู้สิ่งต่างๆ รอบตัวต่างกัน ฉะนั้น เมื่อได้รับสารเดียวกัน ผู้รับสารสองคนอาจให้ความสนใจและรับรู้สารเดียวกันต่างกัน โดยทั่วไปการรับรู้ที่แตกต่างกันเกิดจากอิทธิพลหรือตัวกรอง (Filter) บางอย่าง ดังนี้

1. แรงผลักดันหรือแรงจูงใจ (Motives) เรามักเห็นในสิ่งที่เราต้องการเห็นและได้ยินในสิ่งที่เราต้องการได้ยินเรื่องสนองความต้องการของตนเอง ตัวอย่างเช่น ถ้า ก. ไม่ชอบ ข. จึงมักจะขัดแย้งกับ ข. ในเรื่องต่างๆ หาก ก. ได้รับสารซึ่ง ข. แสดงท่าทีที่เห็นด้วยกับ ก. ก็ยังจะตีความว่า ข. ไม่ได้หมายความว่า ข. ไม่ได้หมายความว่า ข. พุดจริง เป็นต้น

2. ประสบการณ์เดิม (Past Experience) คนเราต่างเติบโตขึ้นในสภาพแวดล้อมต่างกันถูกเลี้ยงดูด้วยวิธีต่างกันและคบหาสมาคมกับ คนต่างกันทำให้มีประสบการณ์เดิมที่ต่างกันไปด้วย

3. กรอบอ้างอิง (Frame of Reference) สิ่งที่เกิดจากการสั่งสมอบรมทางครอบครัวและสังคม ฉะนั้นคนต่างศาสนากันจึงมีความเชื่อและทัศนคติในเรื่องต่างๆ ต่างกันได้

4. สภาพแวดล้อม คนที่อยู่สภาพแวดล้อมที่ต่างกัน เช่น อุณหภูมิ เวลา สถานที่ ฯลฯ จะตีความสารที่ได้รับต่างกัน

5. สภาวะจิตใจและอารมณ์ ได้แก่ ความโกรธ ความกลัว เช่น เรามักจะมองความผิดเล็กน้อยเป็นเรื่องใหญ่โต ขณะที่เราอารมณ์ไม่ดีหรือหงุดหงิด แต่กลับมองปัญหาหรืออุปสรรคใหญ่หลวงเป็นเรื่องเล็กน้อยขณะที่มีความรัก เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าตัวกรองทั้ง 5 นี้ มีความสัมพันธ์กับลักษณะส่วนบุคคลของคนแต่ละคน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และอื่นๆ ตัวอย่างเช่น เด็กกับผู้ใหญ่ซึ่งมีวัยหรืออายุต่างกันย่อมมีประสบการณ์เดิมหรือประสบการณ์ที่ผ่านมาในชีวิตไม่เหมือนกันแพทย์กับชาวนาซึ่งมีความแตกต่างทั้งเรื่องของระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ต่างมีสภาพแวดล้อมที่ต่างกัน มีประสบการณ์ที่ทำงานที่ต่างกันมีกรอบอ้างอิง รวมถึงแรงผลักดันหรือแรงจูงใจต่างกัน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การรับรู้ของบุคคลเป็นผลมาจากสภาพร่างกายหรือความสามารถทางกายภาพของบุคคล (Individual Biology, or Physical Ability) การเรียนรู้ทางสังคมและวัฒนธรรม (Cultural Training) และลักษณะทางจิตวิทยาของบุคคล (Personal Psychology)

ตัวแปรที่มีผลต่อการรับรู้

1. ตัวแปรความต้องการและแรงจูงใจ (Need and Motivation Factor) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้อีกประการหนึ่งคือ ความต้องการและแรงจูงใจ คนเรามักจะเลือกให้ความสำคัญต่อสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจหรือความต้องการของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสิ่งที่ไม่ได้รับการตอบสนอง

2. ตัวแปรประสบการณ์เดิม (Early Experience) เป็นอีกตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อการตีความหมายของสิ่งที่เรารับรู้ คือ ประสบการณ์เดิมและสิ่งเร้าที่เราสนใจอิทธิพลต่างๆ ที่มีต่อการรับรู้ จำแนกได้ 2 ประเภท คือ

2.1 คุณสมบัติภายในจิตใจของผู้รับรู้ ได้แก่ ความสนใจ ความต้องการ และทัศนคติ

2.2 คุณสมบัติของสิ่งเร้าภายนอกที่มีต่อความสนใจ ที่สำคัญ คือ

2.2.1 การเปลี่ยนแปลงสิ่งเร้า (Change of Stimulus) สิ่งเร้าที่มีการเปลี่ยนแปลงแบบทันทีทันใดหรือเปลี่ยนแปลงเพื่อดึงดูดความสนใจมากกว่า สิ่งเร้าที่อยู่กับที่ เช่น ภาพยนตร์

2.2.2 ขนาดของสิ่งเร้า (Size of Stimulus) วัตถุขนาดใหญ่หรือเล็กกว่าวัตถุธรรมดา ย่อมดึงดูดความสนใจได้มากกว่า เช่น ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่

2.2.3 ความเคลื่อนไหวของสิ่งเร้า (Movement of Stimulus) สิ่งเร้าที่มีการเคลื่อนไหว ย่อมดึงดูดความสนใจของผู้รับมากกว่า สิ่งเร้าที่อยู่กับที่ เช่น ไฟวิ่งตามป้ายชื่อห้าง

2.2.4 การเกิดซ้ำๆ กันของสิ่งเร้า (Repetition of Stimulus) สิ่งเร้าที่เกิดซ้ำๆ และบ่อยๆ ย่อมทำให้ผู้รับจดจำและสนใจต่อสิ่งเร้านั้น เช่น การโฆษณาทางวิทยุ โทรทัศน์

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ สรุปได้ว่า การรับรู้เป็นกระบวนการตีความหมายตามความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ซึ่งความหมายที่ดีความได้นั้น อาจจะแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความเข้าใจ ความรู้สึก และทัศนคติของแต่ละบุคคล ทั้งนี้เกิดจากองค์ประกอบหลัก 2 ประการ คือ สิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล เช่น คุณสมบัติของผู้รับรู้ ความสนใจและประสบการณ์ และสิ่งที่อยู่ภายนอกตัวบุคคลนั้น ได้แก่ สังคม ขนบธรรมเนียม ประเพณีต่างๆ

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ค้นพบว่า ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย ของความพึงพอใจไว้ ดังต่อไปนี้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541, หน้า 96) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองเมื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในสิ่งที่ต้องการ และคาดหวังความพึงพอใจ เป็นความชอบของแต่ละบุคคล ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกัน อาจเนื่องจากพื้นฐานทางการศึกษา ทางด้านเศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

ชรีณี เดชจินดา (2535, หน้า 58) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ หรือ พอใจต่อสิ่งใด หรือปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดหมายในระดัหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2540, หน้า 116) ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

เสรี วงษ์มณฑา (2542, หน้า 14) กล่าวว่า การสื่อสารการตลาดที่ดีจะทำให้ผู้บริโภคเกิดการรู้จัก การยอมรับ เกิดความพึงพอใจ หลังจากนั้นผู้บริโภคจะออกไปแสวงหาและสัมผัสกับตัดสินใจซื้อหรือไม่ซื้อ และสรุปออกมาเป็นทัศนคติหลังจากที่ใช้แล้ว ซึ่งแบ่งได้ 2 แบบ คือ ทางลบ หมายถึง ผู้บริโภคเกิดความไม่พอใจ กับทางบวก หมายถึง ผู้บริโภคเกิดความพอใจ

กฤษณา รัตนพลักษณ์ (2545, หน้า 121-122) กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ (Quality) และ ความพอใจ (Satisfaction) ว่าทั้งสองคำนี้อาจใช้แทนกันได้ในความหมายทั่วไป แต่ในทางการตลาดแล้ว มีความแตกต่างกัน ความพอใจโดยทั่วไปแล้วเป็นแนวคิดที่กว้างกว่า ในขณะที่คุณภาพของบริการเน้นเฉพาะด้านบริการ คือ เป็นการประเมินการรับรู้ของลูกค้าในมิติเฉพาะด้านการบริการ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ (Reliability) การตอบสนองลูกค้าทันที (Responsiveness) การทำให้ลูกค้ามั่นใจ (Assurance) การเข้าใจลูกค้า (Empathy) และการเสนอสิ่งที่เป็นรูปธรรม (Tangibles) ในขณะที่ความพอใจของลูกค้าอาจจะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ในคุณภาพของบริการ การรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ ราคา ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกค้า และปัจจัยด้านสถานการณ์ ดังนั้นการรับรู้ในคุณภาพของบริการจึงเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจของลูกค้าหลังจากที่ได้ใช้บริการ ความพอใจ คือ ความรู้สึกพึงพอใจหรือผิดหวังอันเกิดจากการเปรียบเทียบผลหรือการบริการกับความคาดหวัง จะเห็นได้ว่าจุดสำคัญ คือ การปฏิบัติงานของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ตอบสนองกับความคาดหวัง ถ้าการบริการไม่ถึงความคาดหวังของลูกค้า ลูกค้าจะไม่พอใจถ้าการบริการเท่ากับความคาดหวังของลูกค้า

ลูกค้าก็จะพอใจ ถ้าการบริการสูงเกินความคาดหมาย ลูกค้าก็จะพอใจเป็นอย่างยิ่ง อย่างไรก็ตาม ลูกค้าในปัจจุบันเอาใจยากขึ้น ลูกค้ามีความจงรักภักดีในตราสินค้าและบริการน้อยลง พร้อมเสมอในการเปลี่ยนไปใช้บริการที่อื่น หากมีสิ่งที่เหมาะสมกว่า การสร้างความพอใจให้เกิดประจำ และพัฒนาไปสู่ความจงรักภักดีมีผลต่อความพอใจของลูกค้าอย่างมาก

จากที่กล่าวข้างต้น อาจสรุปความหมายของความพึงพอใจได้ดังนี้ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงการประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคตินั้นเป็นไปในทางบวก หรือ ทางลบ ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อมีความสุขปราศจากความทุกข์ ได้รับการตอบสนองอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนหรือ บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น แสดงให้เห็นสภาพของความพึงพอใจในสิ่งนั้นด้วยแต่ถ้าเป็นความรู้สึกที่ปราศจากความสุข มีความทุกข์ได้รับการตอบสนองไม่สมบูรณ์ครบถ้วนหรือไม่บรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งต่อสิ่งนั้น ก็จะมีความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ แสดงให้เห็นสภาพของความไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น ความพึงพอใจอาจเปลี่ยนแปลงไปได้ตามกาลเวลา และสถานการณ์แวดล้อมอื่นๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538, หน้า 33) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรม ในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกในการกีดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการตรงเวลา (Timely Services) หมายถึง การบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity At The Right Geographical Location) มิฉะนั้นแล้วความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานกล่าวคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายของความพึงพอใจดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้คุณค่าที่ได้รับจากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของแต่ละบุคคลก่อนที่จะได้บริการนั้นๆ โดยความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ หรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ในตอนแรก

จากการศึกษาทบทวนทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ สามารถสังเคราะห์และบูรณาการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขอบเขตการวิจัยและนิยามได้ว่า หลักหรือแนวทางในการสร้างความพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่ การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ความสำคัญของความพึงพอใจ

วันชัย คำเจริญ (2545, หน้า 51-52) กล่าวว่า กลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการอีกนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาดส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพที่ดีขึ้นกล่าวได้ว่าความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็น ตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอการบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามคาดหวังของลูกค้า มีผลทำให้ลูกค้าพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพการบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. องค์การบริการพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของลูกค้า สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการ ผู้รับบริการย่อมได้รับบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

2. การดำเนินชีวิตที่ต้องพึ่งพาการบริการในหลายๆ สถานการณ์ทุกวันนี้ ย่อมนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีตามไปด้วย เพราะการบริการในหลายด้านช่วยอำนวยความสะดวกและแบ่งเบาภาระการตอบสนองความต้องการของบุคคลด้วยตนเอง

ผู้ปฏิบัติงานบริการพัฒนาคุณภาพของงานบริการและอาชีพบริการ ซึ่งเป็นงานที่สำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การ เมื่อองค์การบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการ และความก้าวหน้าในชีวิตการงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นๆ ไป

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2544, หน้า 21) กล่าวว่า เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในการบริการ เพราะฉะนั้นการศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันและเพื่อความก้าวหน้าและเติบโตของธุรกิจ

สรุปได้ว่าความสำคัญของความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบผลสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

จากการศึกษาทบทวนแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความสำคัญของความพึงพอใจ สามารถสังเคราะห์และบูรณาการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ขอบเขตการวิจัยและนิยามได้ว่า การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ามีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมาก เนื่องจากลูกค้าคือสิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างกลยุทธ์ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ขอบข่ายของความพึงพอใจ

ฐิติพร คุ้มสนสุชาติ (2544, หน้า 17) กล่าวว่า โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) และ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดบริการที่กำหนดขึ้นซึ่งเป้าหมายของการศึกษาเป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันและต่อชุดของสิ่งเร้าที่แตกต่างกันด้วย

2. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและนอกการทำงานซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพอใจ

ในงานนั้นแตกต่างกันไป ได้แก่ ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล

ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ (2543, หน้า 8) กล่าวว่า ขอบข่ายการศึกษาอยู่ที่การอธิบายตัวชี้วัดของความพึงพอใจ กล่าวคือ การศึกษาส่วนใหญ่อธิบายความพึงพอใจจากตัวชี้วัดที่ตัวบริการ (Service) กระบวนการบริการ (Process) และในพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (Providers Behavior) ซึ่งเหล่านี้จะเป็นสาเหตุหรือปัจจัยแห่งความพึงพอใจมากกว่าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจเพราะความพึงพอใจเป็นผลจากการประเมินค่าของผู้รับบริการจากสิ่งเร้าภายนอกดังได้กล่าวมาแล้วนั้นเองมิใช่เป็นตัวสิ่งเร้า และเมื่อการศึกษาดังกล่าวกำหนดให้สิ่งเร้าเป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจแล้วจึงมักเป็นตัวกำหนด ปัจจัยส่วนตัวของผู้รับบริการเป็นปัจจัยเหตุหรือตัวแปรอิสระ เช่น เพศ อายุ การศึกษา หรืออื่นๆ ตามแนวของการวิจัยที่เน้นการวัดพฤติกรรมโดยทั่วไป ดังนั้นการศึกษาวิจัยลักษณะนี้จึงมีปัญหอย่าง น้อย 2 ประการคือ

1. ความไม่สมเหตุสมผลของตัวแปรอิสระคือ ตัวแปรที่เป็นสาเหตุทำให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งกรณีความพึงพอใจตัวแปรอิสระเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจ จากการค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของสังคมไทยเท่าที่ผ่านมาพบว่าได้มีการนำเอาตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้มาเป็นตัวแปรสาเหตุแห่งความพึงพอใจเป็นหลัก

2. ความสับสนระหว่างตัวแปรเหตุกับตัวแปรผลเนื่องจากความพึงพอใจ หมายถึง ปฏิกริยาด้านความรู้สึกที่มีต่อสิ่งเร้าที่มากระตุ้นฉะนั้นสิ่งเร้าหมายถึง งานหรือบริการ การศึกษาระดับความพึงพอใจจึงหมายถึง การศึกษาที่ต้องการทราบว่าคุณคลมีความรู้สึกเช่นไรต่องานนั้น หรือต่อการบริการนั้น ซึ่งอาจจะชอบหรือไม่ชอบพอใจหรือไม่พอใจ ไม่มีความรู้สึกใดหรือเฉยๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกสุดท้ายและเป็นหลักเกณฑ์จากที่บุคคลได้ประเมินแล้ว

เมื่อทราบความรู้สึกที่เป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินแล้ว เป้าประสงค์ที่สองคือการค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้นคือ สาเหตุของการมีความรู้สึกเช่นนั้น ว่าเป็นเพราะอะไรจึงพอใจหรือไม่พอใจจากประเด็นดังกล่าวสรุปได้ว่าในกรอบแนวคิดในการศึกษา จะต้องกำหนดความพึงพอใจเป็นตัวแปรตามและเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจเป็นตัวแปรอิสระ

ดังนั้น ในกรณีของความพึงพอใจในบริการสาเหตุหรือปัจจัยแห่งความพึงพอใจ อาจเป็นเรื่องความเสมอภาคของบริการที่จะได้รับความเพียงพอทั่วถึงของบริการความสะดวกรวดเร็วของบริการ ส่วนในเรื่องความพึงพอใจในงานสาเหตุที่ทำให้พอใจหรือไม่พอใจอาจเป็นเรื่อง ค่าจ้าง สวัสดิการ และนโยบายของสถานที่ทำงาน เป็นต้น

สรุปขอบข่ายของความพึงพอใจเป็นการศึกษาที่มีเป้าหมายเพื่อนำผลการวิจัยไปปรับปรุงงาน ดังนั้นเราจึงจำเป็นต้องทราบถึงสาเหตุที่แท้จริง (Authentic Cause) ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจ เพื่อจะได้นำไปแก้ไขปัญหามา ปรับปรุงให้ตรงกับความรู้สึกความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

จากการศึกษาทบทวนแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับขอบข่ายของความพึงพอใจ สามารถสังเคราะห์ และบูรณาการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ขอบเขตการวิจัยและนิยามได้ว่าขอบข่ายของความพึงพอใจโดยส่วนมากจะศึกษาถึงความพึงพอใจในการให้บริการ ความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจต่อผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้มาในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดี ดังนั้นจึงมีผู้ให้ความหมายและคำจำกัดความที่เกี่ยวข้องกับการ “บริการ” ไว้หลายท่าน ดังนี้

กิตติพัฒน์ อินทนิโลดม (2544, หน้า 18) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพึงพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือกิจกรรมที่จัดรวมกันขายบริการ

ศรัณย์ ทิพย์บำรุง (2544, หน้า 16) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปแบบของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย เช่น การคมนาคม การสื่อสาร การประกันภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้

จินตนา บุญบงการ (2539, หน้า 7 - 8) ได้นิยามคำว่า “บริการ” คือ สิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้ยากและเสื่อมสูญหายไปได้ง่าย บริการจะเกิดขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับบริการทันทีหรือเกือบทันที

วีระพงษ์ เณลิจิระรัตน์ (2542, หน้า 6 - 8) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า คือ “พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมายและ มีความตั้งใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยากและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่ายบริการ จะได้รับการทำขึ้นและจะส่งมอบให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ ได้โดยทันที หรือในเวลาเกือบทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น”

วัลดา บินชาเว็น (2543, หน้า 9) กล่าวว่า การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตนเป็นเรื่องของ ความพอใจเป็นนามธรรมจับต้องไม่ได้ ซึ่งมีลักษณะแตกต่างจากสินค้าที่เป็นรูปธรรม ตามแนวคิดทางด้านการบริการ ลักษณะที่ผู้ให้บริการมีความตั้งใจกระทำ หรือปฏิบัติให้ลูกค้าในขอบเขตที่แน่นอนและทำอย่างให้ประสบความสำเร็จ นั่นคือทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างดีเยี่ยมเป็นเลิศ โดยยึดหลักว่าต้องสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย โปร่งใส และเป็นธรรม ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด อันนำมาซึ่งความประทับใจหรือความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

สามารถ ยิ่งคำแหง (2553, หน้า 15) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า การให้บริการและการต้อนรับลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจอยากที่จะมาใช้บริการอีก ควรดำเนินการ ดังนี้

1. พนักงานต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย
2. ต้อนรับลูกค้าทุกคนอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน
3. พนักงานมีความรอบรู้ในหน้าที่ บริการด้วยความรวดเร็วมีความกระตือรือร้น
4. ควรมีการสืบหาข้อมูลของลูกค้าจากแหล่งต่างๆ เพื่อจะได้ต้อนรับอย่างเหมาะสม
5. การให้บริการลูกค้าจะต้องดูถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ
6. สถานที่ทำการต้องดูแลให้สะอาด มีการจัดที่พักรอสำหรับลูกค้า
7. หมั่นออกเยี่ยมลูกค้าหรือธุรกิจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ
8. สร้างสื่อสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต่อกันติดต่อปากต่อปากซึ่งเป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด
9. การพัฒนาระบบงานโดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา
10. ให้คำแนะนำด้านวิชาการและการตลาดแก่ลูกค้า

ทันตกร ธนะกุลปริทัศน์ (2552, หน้า 303) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการว่า หลักการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การให้การให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคล กลุ่มบุคคลโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์บริหารแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินการนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นต้องให้แก่ผู้ที่มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกันไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะแตกต่างจากบุคคลอื่น ๆ อย่างชัดเจน

4. หลักความประหยัดค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะสามารถปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการ มากจนเกินไป

สรุปได้ว่า การให้บริการ คือ การปฏิบัติรับใช้หรือการให้ความสะดวกต่างๆ ที่คนกลุ่มหนึ่ง จะเสนอให้คนอีกกลุ่มหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการ ซึ่งจะต้องประกอบด้วย ความตั้งใจและความเอาใจใส่ ของผู้ให้บริการต่อการบริการนั้น ๆ รวมถึงการให้บริการที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐ

“การให้บริการ” อาจกล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการบริหารงานภาครัฐโดยเฉพาะ ในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ได้แก่

วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล (2538, หน้า 7) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการภาครัฐไว้ว่า คุณค่าประการแรกของการบริหารรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่า คนเราทุกคนเกิดมา เท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสถานะที่เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองและการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งเชื้อชาติ ศิพหรือความยากจนตลอดจน สถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีงานทางสาธารณะใดๆ ที่เป็น ผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากจะให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลา ต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการศึกษาอบรมเป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจ จะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญก้าวหน้า ไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ศิริวรรณ วุ่นจิรา (2554, หน้า 22 - 23) กล่าวว่า การให้บริการที่ดี คือ การรับใช้ช่วยเหลือเกื้อกูล และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิด ความพอใจ รักใคร่และศรัทธาต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องให้ความร่วมมือพัฒนา การบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยหาวิธีการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ให้เกิดความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค และได้กล่าวถึงหลักการให้บริการ ที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค ทั้งนี้จะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะ คือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียว โดยผู้มาติดต่อ ใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic Service) เป็นการให้บริการโดยใช้เครื่องมือ ที่ทันสมัยมีอุปกรณ์เพียงพอ จนทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดคน โดยจะต้องมีการ ประชาสัมพันธ์แจ้งให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอนระยะเวลาดำเนินการต่าง ๆ สำหรับลักษณะของการ บริการที่ดีจะทำให้ประชาชนประทับใจ นอกจากตัวเจ้าหน้าที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วบริการที่ให้กับประชาชนจะต้อง เป็นบริการที่ดีด้วย ซึ่งคุณลักษณะที่ดี มีดังนี้

2.1 สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง งานมีประสิทธิภาพ

2.2 ผู้ให้บริการมีอัธยาศัยดี สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการให้ความเป็นกันเอง เอาใจเขามาใส่ใจเรา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

2.3 ใช้กฎหมาย ระเบียบที่ง่ายไม่ซับซ้อน มีแบบพิมพ์ที่กรอกง่าย ลดขั้นตอนในการ ติดต่อขอรับบริการ มีการปรับปรุงขั้นตอนอยู่เสมอ

2.4 มีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

2.5 ทำงานตรงเวลา

2.6 สถานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์พร้อม สามารถติดต่อกับงานที่เกี่ยวข้องไม่ไกลนัก หรือควรรวมการให้บริการไว้ในจุดเดียว

2.7 บริการด้วยความเสมอภาค เพื่อสร้างความพอใจให้กับประชาชน ตอบสนองตามที่ ประชาชนต้องการให้เป็นที่น่าประทับใจ

2.8 ไม่เรียกร้องสิ่งใดๆ จากประชาชน

2.9 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอได้รับการฝึกฝนมาด้วยความชำนาญ เจ้าหน้าที่ระดับล่างสามารถ ตัดสินใจได้ในบางเรื่อง

2.10 ให้บริการก่อนและหลังเวลาราชการ หรือให้บริการในวันหยุด

2.11 สามารถตรวจสอบการให้บริการได้ว่ามีปัญหาที่ใด

2.12 เมื่อมีปัญหา สามารถค้นหากฎหมายและระเบียบได้ทันที

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะนั้นคือ การสร้างความพอใจให้เกิดแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่จะวัดว่า การให้บริการสาธารณะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ วิธีหนึ่งคือ การวัดความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเพื่อเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการเพราะการวัด ความพึงพอใจนี้เป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใดอย่างไร

6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540, หน้า 6) ให้ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ หมายถึง การอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชนทั่วไป หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

พินิจ ศรีประเสริฐภาพ (2542, หน้า 7) ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

เทพศักดิ์ บุญรัตนพันธ์ (2536, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่าหมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชนมีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยรวม การให้บริการสาธารณะมีลักษณะที่เป็น “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11 - 14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการที่เรียกว่าหลัก package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมายการบริการของรัฐ ในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้ คือ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการควบคุมมากกว่า การส่งเสริมการติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของขุนมูลนาย ฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

2. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

2.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

2.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจที่ต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลักโดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกรวดเร็ว

2.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนมีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

3. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ดังนี้

3.1 พัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติมีความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น กล้าตัดสินใจในเรื่องที่ตนมีอำนาจรับผิดชอบอยู่

3.2 กระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและการใช้เวลาในการให้บริการให้น้อยที่สุด

3.3 พัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ให้สามารถบริการได้เร็วขึ้น

4. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์เป็นการบริการเชิงรุกแบบครบวงจร คือการเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง

5. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกทั้งนี้เนื่องจากประชาชนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี

6. การให้บริการด้วยความถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ การบริการจะต้องมีความถูกต้องและชอบธรรม ทั้งในแง่ของระเบียบแบบแผนของทางราชการ และความถูกต้องในเชิงศีลธรรม ที่สำคัญที่สุด คือการตรวจสอบจากประชาชน

7. ความสุภาพอ่อนน้อม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม และถือว่าเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญและเคารพในสิทธิศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

8. ความเสมอภาคข้าราชการมีหน้าที่ที่จะให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาคกัน ดังนี้

8.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปตามระเบียบแบบแผนเดียวกัน

8.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจร หรือ package service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมาย ที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรมสามารถตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากรัฐ

7. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (one stop service)

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2536 หน้า 16) ให้ความหมายของการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จว่าหมายถึง การอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนประชาชนที่มาติดต่องานในลักษณะที่สมบูรณ์และครบถ้วน เพื่อให้ประชาชนเสียเวลาน้อยที่สุด แต่สามารถได้รับบริการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน

การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ 4 ประการ คือ ประการแรก ต้องกำหนดให้มีการบริการประชาชนในสถานที่แห่งเดียว เพื่อเป็นศูนย์รวมด้านการให้บริการทุกอย่างที่เกี่ยวข้องประการที่สอง ต้องยึดหลักการที่ว่าผู้ไปติดต่อราชการได้รับบริการเสร็จสิ้นในคราวเดียวกันไม่ต้องกลับมาติดต่อซ้ำหลายครั้ง ประการที่สาม การให้บริการต้องมีความสัมพันธ์และผสมผสานอย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีที่งานบริการต่างๆ ไม่อาจทำให้เสร็จได้ภายในเวลาวันเดียวจะต้องมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติอย่างรัดกุมและเหมาะสม

ตลอดจนต้องชี้แจงผู้มาติดต่อให้ทราบอย่างชัดเจนว่าจะต้องดำเนินการอย่างไร เพื่อการมาติดต่อขอรับบริการ ในคราวต่อไปจะได้ไม่ต้องผิหวงกลับไปอีก ประการสุดท้ายระยะเวลาที่ประชาชนใช้ในการติดต่อขอรับบริการน้อยที่สุด ดังนั้นแนวทางการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จจึงเป็นการสร้างระบบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเน้นความต้องการของประชาชนให้ได้รับบริการด้วยความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

วรเดช จันทสร (2532, หน้า 90-91) ได้อธิบายเป้าหมายการบริการประชาชนของศูนย์บริการ จุดเดียวเบ็ดเสร็จไว้ดังนี้ คือ

1. “เป้าหมายความสะดวก การให้บริการของรัฐ” นั้น จะต้องมีความสะดวก ถ้าต้องการจัดระบบของการให้บริการของรัฐที่ไม่สะดวก ประชาชนต้องเดินทางมา ต้องเช่ารถมาเสียเวลา 2 ชั่วโมง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางมากที่ทวีขึ้นเป็นเงาตามตัว ทำอย่างไรจึงจะสะดวก หลักในความสะดวกคือ ประชาชนพร้อมจะปฏิบัติตามอยู่แล้ว แต่ประชาชนไม่สะดวก ประชาชนต้องการทำบัตรประชาชน ประชาชนต้องการแจ้งเกิดแจ้งตายแต่ไม่สามารถแจ้งได้เพราะต้องเดินทางไป ซึ่งเดินทางไปแล้วก็ไม่แน่ว่าจะพบเจ้าหน้าที่ทางราชการหรือไม่ หรือจะสำเร็จหรือไม่ส่วนกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ก็ต้องการให้ประชาชนดำเนินการตามที่แนะนำ เพื่อจะได้เพิ่มผลผลิตทางการเกษตรโดยให้ประชาชนมาติดต่ออย่างที่ทำการ การปรับปรุงระบบการให้บริการต้องเน้นความสะดวกเป็นหลัก
2. “เป้าหมายความรวดเร็วการให้บริการ” ทุกประเภทถ้าไม่สะดวก และความรวดเร็วของปัญหา เบี่ยงไปรายทางก็ตามมา
3. “เป้าหมายความถูกต้อง” เมื่อรวดเร็วแล้วต้องถูกต้องด้วย งานทะเบียนราษฎรบางเรื่องรวดเร็วก็ต้องมีระบบของความถูกต้องตามมา ตรงนี้ถือว่าเป็นเป้าหมายที่สำคัญ
4. “เป้าหมายความเสมอภาค” ต้องให้บริการด้วยความเสมอภาคกันไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง ทุกคนมีสิทธิได้รับการบริการด้วยความเสมอภาคกัน
5. “เป้าหมายความเป็นธรรม” เมื่อมีระบบของความเสมอภาคแล้วการให้บริการนั้นต้องให้ความเป็นธรรม มารับบริการพร้อมกันต้องได้พร้อมกันหรือใกล้เคียงกัน คนมาก่อนต้องได้ก่อน คนมาทีหลังต้องได้ทีหลัง ถ้าเป็นเรื่องเดียวกันลักษณะเดียวกันตรงนี้เป็นแนวคิดของความเป็นธรรม
6. “เป้าหมายความทั่วถึงเข้าถึงประชาชนส่วนใหญ่” ซึ่งความทั่วถึงที่ไม่สามารถทำได้อย่างทั่วถึง ก็เป็นเพราะว่า กำลังคนเราน้อยพื้นที่เรามาก ชาวบ้านไปมาหาสู่กับทางราชการลำบากการไปพบประชาชนลำบาก ทำอย่างไรให้เกิดความทั่วถึงด้วย เกิดความสะดวก ความเสมอภาคเป็นธรรม
7. “เป้าหมายการประหยัดค่าใช้จ่าย” ลดต้นทุนและประหยัดค่าใช้จ่ายไปพร้อมกันเป็น package
8. “เป้าหมายการประหยัดเวลา” ประหยัดด้วย 6-7 หน่วยงานไปพร้อมกันและให้บริการทีเดียว ประชาชนอยู่กับที่ มารับบริการเสร็จสิ้นภายในกำหนดเวลาที่กำหนดไว้

9. “เป้าหมายความพอใจ ประทับใจและมั่นใจ ” ประชาชนพอใจและประทับใจประชาชนมั่นใจในการให้บริการของรัฐ ภาคราชการขณะนี้ไม่สะดวก งานบริการช้ากว่าจะสำรวจว่าถูกต้องหรือไม่ ก็ทำให้ช้ามากขึ้น การให้บริการไม่เสมอภาค เลือกที่รักมักที่ชัง การให้บริการเลือกปฏิบัติ มีผู้ได้รับการเพียงส่วนเดียว การให้บริการภาครัฐก็เสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายมาก และประชาชนก็มองภาพราชการที่อาจจะไม่ดีขึ้นสำหรับบางประเภท ดังนั้นความพอใจ ความประทับใจ ความมั่นใจก็มีความสำคัญ

10. “เป้าหมายการส่งประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศส่วนรวม” เป้าหมายโดยรวม คือ ผลรวมต่อการพัฒนาประเทศไทย กล่าวโดยสรุป การให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จนั้น เป็นการบริการในสถานที่เดียว ผู้มารับบริการสามารถติดต่อได้ในครั้งเดียวไม่ต้องมาหลายครั้ง ยกเว้นกรณีที่มีข้อขัดข้องจริงๆ ต้องมีการชี้แจงให้ผู้มารับบริการทราบและเข้าใจอย่างละเอียด เมื่อมารับบริการในครั้งหลังจะได้สะดวกยิ่งขึ้น เวลาที่ใช้ในการดำเนินการใช้เวลาให้น้อยที่สุด ทั้งนี้ต้องเน้นความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

8. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้เกิดการบริการที่ดีมีคุณภาพตรงต่อความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการ ทำให้เกิดความประทับใจและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร หากเป็นองค์กรเอกชนที่ต้องแข่งขันทางด้านธุรกิจเพื่อสร้างผลกำไร จำเป็นต้องพึงการบริการที่ดีมีคุณภาพ ให้เกิดความได้เปรียบคู่แข่งขัน จึงมีนักวิชาการเสนอแนวคิดและทฤษฎีไว้ ดังนี้

วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล (2542, หน้า 55) ได้ให้ความหมายของระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชนที่มีมาตรฐานว่า หมายถึง ระบบการบริการภาคเอกชนและประชาชนของหน่วยงานประกอบด้วยเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัด รวม 10 ด้าน ดังนี้

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวชี้วัด
1) ประสิทธิภาพ	ความรวดเร็ว, ค่าบริการถูก
2) คุณภาพ	ผลผลิต, ผลลัพธ์
3) ความทั่วถึง	พื้นที่เป้าหมาย, กลุ่มเป้าหมาย, หน่วยงานบริการ
4) ความเสมอภาค	การไม่เลือกปฏิบัติ, การขยายโอกาส
5) ความเป็นธรรม	ความเป็นธรรมระหว่างพื้นที่ ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ ความเป็นธรรมระหว่างเพศ ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น
6) สนองตอบความต้องการ	ปัญหาความต้องการ, การจัดลำดับความสำคัญ
7) สนองตอบความพึงพอใจ	ความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมายหรือลูกค้า, การยอมรับ, ข้อร้องเรียน/ ร้องทุกข์, การประกันความเสี่ยง

- | | |
|------------------------|---|
| 8) ความต่อเนื่อง | ช่วงระยะเวลาการให้บริการ, การบริการหลังการขาย |
| 9) ความสะดวกสบาย | การบริการเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว |
| 10) ความพร้อมให้บริการ | การบริการ 24 ชั่วโมง, ความพร้อมของหน่วยงาน, ความพร้อมของหน้าที่ |

วีรพงศ์ เณลิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 14) ได้กล่าวว่า หมายถึง ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าเป็นระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของ ลูกค้าเป็นระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว ในการประเมินคุณภาพการให้บริการต้องพิจารณาระดับความพึงพอใจที่ลูกค้าได้รับจากปัจจัยคุณภาพต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการนั้นจนเสร็จสิ้นกระบวนการรับบริการ

ปัจจัยคุณภาพบริการที่ลูกค้ามักอ้างถึง มีอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. การสนองต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
3. ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ ถูกต้องเหมาะสม เชื่อวางอย่างผู้รู้จริง
4. การเข้าถึงง่าย ใช้บริการได้ไม่ยุ่งยาก
5. ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้เกียรติ มีมารยาท
6. ความสมบูรณ์ในการสื่อความและสัมพันธ์กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าทราบเข้าใจและได้รับคำตอบ

ในข้อสงสัยได้อย่างกระจ่างชัด

7. ความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
8. ความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
9. ความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
10. สัมผัส รับรู้ได้ทางกายภาพปัจจัยการบริการ

กุลยา ส่งสวัสดิ์ (2544, หน้า 7-8) กล่าวว่า แนวความคิดในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภัณธ์ถือว่าคุณภาพเป็นกลยุทธ์ทางธุรกิจที่มี ความสำคัญระดับสูงสุดทุกองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะกำหนดให้คุณภาพเป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ถ้ามีคุณภาพแล้วก็จะสามารถเอาชนะคู่แข่งกันได้โดยเด็ดขาดจะขยายตัวและช่วงชิงส่วนแบ่งของตลาดได้ด้วยคุณภาพที่เหนือกว่าและบรรลุเป้าหมายได้ด้วยคุณภาพ ซึ่งในแนวความคิดใหม่บอกว่าจะต้องเน้นความพอใจของลูกค้าก่อน จะต้องรู้ระดับความพอใจของลูกค้าหลังจากนั้นจะต้องทำงานอย่างมีประสิทธิภาพแต่ให้ลูกค้าพอใจ ดังนั้น คุณภาพ คือ ระดับของการกระทำ หรือปฏิบัติตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด และต้องมีความเป็นเลิศ ซึ่งคุณภาพจะต้องถูกกำหนดโดยความพึงพอใจของลูกค้าที่ได้รับจากบริการนั้นๆ จึงจะถือว่าบริการนั้นเป็นบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ประกอบด้วย

1. ความรวดเร็วถูกต้อง
2. ความเชื่อถือ
3. ความต่อเนื่องของบริการที่ให้
4. ความเพียงพอของบริการที่ให้
5. ความปลอดภัยและทันสมัย
6. ความยุติธรรมและความเท่าเทียมกันของบริการที่ให้
7. รูปแบบการบริการดี
8. ราคาบริการเหมาะสม

จิตติมา พะนา (2550, หน้า 12) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย คุณสมบัติสำคัญต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพึงพาได้
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการให้บริการ
 - 3.2 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมาย ซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - 4.3 เวลาที่ใช้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก

5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ

5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม

5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย

6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงาน

6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7. ความซื่อสัตย์ (Credibility) ประกอบด้วย คุณภาพของงานบริการ มีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย

8.1 ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

8.2 ความปลอดภัยด้านอื่นๆ เช่น ภาพพจน์ ชื่อเสียง ฯลฯ

9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย

9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ

9.2 การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

9.3 การให้ความสนใจผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย

10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ

10.2 การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับบริการที่ดีเลิศ ตรงตามความคาดหวังหรือมากกว่าที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ ประกอบด้วย 3 ด้านหลัก ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการมีศักยภาพในด้านความรู้ทางวิชาการ มีความสุภาพต่อผู้รับบริการและมีการต้อนรับที่เหมาะสม

2. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการรวมทั้งผลลัพธ์ของการบริการมีคุณภาพมีความเที่ยงตรง เชื่อถือได้และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก

3. สถานที่สำหรับการให้บริการ มีความสะอาด ปลอดภัย และจัดเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและทันสมัย

ณัฐยา ศุภนิริติศัย (2550, หน้า 10-11) กล่าวว่า การบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น ดังนั้น ผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข และได้้นำคำว่า “บริการ” มาแปลเป็นภาษาอังกฤษว่า “Service” แล้วให้ความหมายไว้ดังนี้

S คือ แนวคิดรวบยอดในการบริการ (Service Concept) และการสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้าผู้มาติดต่อ หรือมาขอรับบริการ

E คือ ความกระตือรือร้น (Enthusiasm) หมายความว่า พนักงานทุกคนจะต้องมีความกระตือรือร้นไม่ว่าจะอยู่งานบริการส่วนใดก็ตาม ด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ต้องพร้อมที่จะสนองตอบตามความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R คือ ความพร้อม (Readiness) และความรวดเร็ว (Rapidity) ถึงมีความพร้อมอยู่ตลอดเวลาและความรวดเร็ว ฉับพลัน ทันใจและทันเวลา

V คือ ความมีคุณค่า (Values) ไม่ว่าจะเป็นบริการประเภทใดท่านจะต้องทำทุกวิถีทางที่ทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกเสมอว่าเมื่อเขามาใช้บริการจากท่านและไม่รู้สึกผิดหวัง

I คือ ความสนใจ (Interesting) ประทับใจ (Impressive) ให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้า และการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าทุกระดับ

C คือ ความสะอาด (Cleanliness) ความถูกต้อง (Correctiveness) ความมีไมตรีจิต (Courtesy)

E คือ ความอดทนอดกลั้น (Endurance) ควบคุมอารมณ์ (Emotional Control) ไม่ได้ตอบหรือชวนลูกค้าทะเลาะ

S คือ ความจริงใจ (Sincerity) และการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส (Smiling) โดยแสดงให้ลูกค้าเห็นทั้งโดยวาจา ท่าทาง ตลอดจนสีหน้าและแววตาท่าทางมีความจริงใจที่จะให้บริการ

พันดร ธนะกุลบริรักษ์ (2552, หน้า 15) กล่าวว่า บริการคือ พฤติกรรม กิจกรรมหรือการกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ๆ การบริการมีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป การบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัสหรือแตะต้องได้ยาก ไม่อาจกำหนดความต้องการแน่นอนได้ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการอะไรและต้องการเมื่อใด ลักษณะของการบริการโดยหน่วยงานของรัฐมีลักษณะ ดังนี้

1. มีผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้าง ในขณะที่ผู้รับบริการหมายถึงประชาชนทั่วไป ในการบริการแต่ละเรื่องนั้น อาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น การบริการด้านบัตรประชาชนและทะเบียนราษฎร หรืออากรเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคล ผู้รับบริการได้แก่ประชาชนทั่วไป

2. รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด คือ หน่วยงานของรัฐเป็นผู้กำหนดรายละเอียดและเป็นผู้ให้บริการ โดยหน่วยงานของรัฐ ประชาชนจะต้องไปรับบริการ ณ จัดซึ่งหน่วยงานของรัฐกำหนดเท่านั้น

3. กำหนดเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนดมักมีเงื่อนไขเวลา เกี่ยวข้องด้วย ประชาชนไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดก็อาจมีบทลงโทษ เช่น ปรับ เพิกถอน ใบอนุญาตหรืออาจ ถูกฟ้องร้องดำเนินคดี

4. มีกฎระเบียบรับรองรับบริการของรัฐจะเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมายมีการกำหนด ขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดบริการและเป็นข้อจำกัดการบริการด้วยเช่นกัน

หลักการในการบริการ

กัลปียาวัฒน์ ตรีสุขนธ์ (2540, หน้า 16-17) กล่าวถึง Developing Skillful Services ว่าการ บริการ คือ การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการอย่างเต็มที่พึงพอใจ ทั้งนี้โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบาย อธยาศัยไมตรีเป็นสิ่งที่ทำให้ การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจของผู้รับ “การบริการอันน่าประทับใจ” เป็นหัวใจในการดึงดูดลูกค้าจึงขอแนะนำ หลักการบริการที่ดี ดังนี้

1. บริการด้วยความรวดเร็ว ผู้ที่มาติดต่อไม่ว่าเรื่องใดก็ตามย่อมต้องการที่จะให้งานที่ตนมาติดต่อ นั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี หากไม่มีข้อจำกัดใดๆ ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา

2. บริการด้วยความถูกต้อง การให้ข้อมูลแก่ผู้มาติดต่อหรือการให้บริการใดๆ ต้องถูกต้องตรงตาม วัตถุประสงค์ของผู้มารับบริการและถูกต้องต่อความเป็นจริงของหน่วยงานนั้น และระมัดระวังการให้ข้อมูลหรือการ บริการที่ผิดพลาด อันจะก่อให้เกิดความยุ่งยากซึ่งต้องมาแก้ไขในภายหลัง

3. บริการด้วยน้ำใจ หากเป็นงานในหน้าที่โดยตรงจะต้องช่วยเหลือผู้ที่มาติดต่อดด้วยความเต็มใจยิ่ง แต่หากมีใช้งานในหน้าที่ของตนก็ควรแจ้งให้ทราบว่าควรจะติดต่อที่ไหน ต้องบริการด้วยความเอาใจใส่ธยาศัยดี มารยาทงาม

4. บริการต่อทุกคนเท่าเทียมกัน ทุกคนล้วนต้องการให้ตนเองได้รับบริการมากที่สุดและดีที่สุด ไม่อยากให้ตนเองต้องประสบกับการบริการที่ไม่ยุติธรรม ดังนั้น จะทำอย่างไรให้ผู้ที่มาติดต่อทุกคนได้รับการบริการ ที่ยุติธรรมทั้งปริมาณและคุณภาพที่เฉลี่ยเท่าเทียมกัน แต่ขณะเดียวกันก็สามารถรู้สึกได้ว่าการปฏิบัติที่ดีเหนือคนอื่น

ประนอม ถาวรเวช (2545, หน้า 8) การให้บริการที่ดีคือ ผู้ให้บริการต้องมีธยาศัยไมตรี ประกอบด้วยสิ่งเหล่านี้ คือ ทำในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่คาดฝันหรือให้บริการแบบบวกไปอีกหนึ่งเท่า มีรอยยิ้ม ใน 4 รูปแบบ คือ รอยยิ้มแบบทักทาย รอยยิ้มแบบพร้อมที่จะพูด รอยยิ้มแบบเปิดหมด ทั้งหน้าตาปาก และรอยยิ้ม

แบบพูดพร้อมยิ้ม ซึ่งทุกรอยยิ้มให้ความรู้สึกรอบอ้อมการหักทลายด้วยน้ำเสียงที่น่าฟัง มีทางเสียงอย่าพูดเร็วหรือสั้นเกินไปและให้ความเอาใจใส่แก่ผู้มาติดต่ออย่าปล่อยให้เป็นคนแปลกหน้า

หลักประสิทธิภาพการให้บริการ

คำว่า “ประสิทธิภาพ” เป็นศัพท์ที่ใช้กัน อย่างกว้างขวางทั้งในวงการบริหารธุรกิจและการบริหารรัฐกิจ ซึ่งเป็นเป้าหมายของการบริหารงาน อาจแตกต่างกันออกไปเพราะฉะนั้นปัญหาที่ตามมา คือ จะวัดประสิทธิภาพในการจัดบริการของรัฐได้อย่างไร ดังนั้นจึงจำเป็นต้องกล่าวถึงแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) ตามทัศนะของบุคคลต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพิจารณาการกำหนดความหมายที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ภัทรพร ตูลารักษ์ (2545, หน้า 8) ได้ให้แนวคิดและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) ของงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของ หน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตาม หลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและ
5. วิธีการ (Method) จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ดังนั้น แนวความคิดของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจในที่นี้จะมียุทธศาสตร์ประกอบ 5 อย่าง คือ ต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

ลือชัย เจริญทรัพย์ (2538, หน้า 41 - 42) ให้ทัศนะไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์และได้รับกำไร จากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction and Benefit Produced) ตามทฤษฎีองค์การประสิทธิภาพขององค์การ นอกจากจะหมายถึงผลตอบแทนที่ได้รับ จากการลงทุน ซึ่งรวมทั้งผลกำไรและความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้วยังหมายถึงความสามารถที่บรรลุเป้าหมายขององค์การที่มีเป้าหมายใกล้เคียงกันหรือเหมือนกัน ซึ่งเป้าหมายนั้นจะต้องเป็นเป้าหมายที่แท้จริงขององค์การ และเป็นเป้าหมายที่ผู้มีสิทธิอันชอบธรรมเป็นผู้กำหนดขึ้น

ณัฐธัญ ถนอม (2545, หน้า 22) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพทางด้านธุรกิจกับทางด้านรัฐกิจนั้น อยู่ที่กำไรกับความพึงพอใจของประชาชน สำหรับกำไรเป็นสิ่งที่มองเห็นและนับได้ ส่วนความพึงพอใจนั้นเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น ค่อนข้างยากสำหรับการนับ

อุทัย กนกวุฒิพงศ์ (2547, หน้า 21-22) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น เขาจึงได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พึงพอใจในการทำงาน พบว่าบุคคลที่พึงพอใจในการทำงานมีปัจจัยดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

ปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การควบคุมบังคับบัญชา
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรทุกระดับในหน่วยงาน
5. ค่าตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

สรุป หลักการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการ หมายความว่า การบริการนั้นๆ จะต้องสะดวก รวดเร็ว และตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการด้วยคุณภาพ ประสิทธิภาพในการให้บริการจะต้องมีการพัฒนาจากรูปแบบเดิม เพื่อเพิ่มคุณภาพจากเดิมให้ดียิ่งขึ้น และสอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามสภาพเศรษฐกิจสังคมในขณะนั้นๆ

9. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับครุสภา

ครุสภาเป็นสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 มีวิวัฒนาการมายาวนานกว่าศตวรรษ แบ่งออกเป็น 3 ยุค (รศ.ดร.ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์ และคณะ, 2560)

1. ยุคก่อนครุสภา (พ.ศ. 2438 - 2488) เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ.2438 มีการเปิดอบรมครูขึ้นเป็นครั้งแรกที่ “วิทยาทานสถาน” 5 ปีต่อมา คือ ปี พ.ศ. 2443 ได้มีการอนุญาตให้ตั้งสภาสำหรับอบรมและประชุมครูขึ้น มีชื่อเรียกว่า “สภาไทยอาจารย์” โดยเปิดทำการสอนครูทุกวันพระซึ่งเป็นวันหยุดราชการและอีก 2 ปีต่อมา คือ ปี พ.ศ. 2445 กรมศึกษาธิการได้จัดตั้งสถานที่ประชุมอบรม และสอนครูขึ้นมาอย่างเป็นทางการที่มีชื่อว่า “สามัคยาจารย์สโมสรสถาน” ก่อนปรับเป็นรูปสมาคมชื่อว่า “สามัคยาจารย์สมาคม” ในปี พ.ศ. 2447 สามัคยาจารย์สมาคมได้ดำเนินการตามวัตถุประสงค์เป็นเวลากว่า 40 ปี จนถึงปี พ.ศ. 2488 รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติครู พ.ศ. 2488 เพื่อจัดตั้งครุสภาเป็นสภาวิชาชีพครูและได้มีการตกลงให้รวมกิจการของสามัคยาจารย์สมาคมเข้ากับกิจการครุสภา และจัดตั้งสโมสรสามัคยาจารย์ขึ้นใหม่ให้เป็นแผนกหนึ่งในครุสภา

2. ครุสภายุคเดิม (พ.ศ. 2488 – 2546) ในปี พ.ศ. 2488 รัฐบาลที่มี นายทวี บุณยเกตุ เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ได้เห็นว่าอาชีพครูเป็นอาชีพที่ได้รับเงินเดือนและมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพน้อยกว่าข้าราชการพลเรือนอื่น ทำให้คนดี คนเก่งไม่อยากเข้ามาเป็นครู ในขณะเดียวกันคนที่เป็นครูอยู่แล้วก็พยายามละทิ้งอาชีพครูไปประกอบอาชีพอื่น จึงได้แก้ปัญหาวิกฤตครูโดยการตราพระราชบัญญัติครู พ.ศ. 2488 เพื่อจัดตั้ง “ครุสภา” ไว้ทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาและรักษานโยบายการศึกษาของชาติ การช่วยเหลือฐานะครู รวมทั้งทำหน้าที่บริหารงานบุคคลครู แทนหน่วยงานของรัฐ ภายใต้หลักการ “ครูปกครองครู” ซึ่งครุสภาในยุคนี้ได้พยายามดำเนินการหลายรูปแบบเพื่อปรับปรุงครุสภาให้เป็นองค์กรวิชาชีพที่สมบูรณ์แบบ มีอำนาจหน้าที่ในการควบคุมและพัฒนาครูให้มีมาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพเหมาะสมกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูงจนกระทั่งมาถึงปี พ.ศ 2542 รัฐบาลได้จัดตั้งองค์การมหาชนเฉพาะกิจขึ้น เรียกว่า “สำนักปฏิรูปการศึกษา” เพื่อดำเนินการปฏิรูปการศึกษาให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งสำนักปฏิรูปการศึกษาได้ดำเนินการปฏิรูปครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาตามมาตรา 53 และมาตรา 73 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยการปรับปรุงครุสภาเดิมให้เป็นองค์กรวิชาชีพครู ผู้บริหารสถานศึกษาและผู้บริหารการศึกษาซึ่งนำไปสู่การตราพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 เพื่อจัดตั้งครุสภาเป็นสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา

3. ครุสภาปัจจุบัน (พ.ศ. 2546 - ปัจจุบัน) ซึ่งในปี พ.ศ.2546 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546โดยเหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้คือ ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และบุคลากรทางการศึกษา เป็นผู้มีความสำคัญต่อการจัดการของชาติ จึงต้อง

เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถและทักษะอย่างสูงในการประกอบวิชาชีพ มีคุณธรรมจริยธรรมและประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณของวิชาชีพพร้อมทั้งมีคุณภาพและมาตรฐานเหมาะกับการเป็นวิชาชีพชั้นสูง จึงจำเป็นต้องตรากฎหมายเพื่อวัตถุประสงค์ดังนี้ (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2550)

3.1 พัฒนาวิชาชีพตามมาตรา 81 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามมาตรา 9(4) แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542

3.2 เพื่อปรับสภาพในกระทรวงศึกษาธิการตามพระราชบัญญัติครู พ.ศ. 2488 เป็นองค์กรวิชาชีพครูตามมาตรา 53 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ตามมาตรา 73 โดยกำหนดให้มี

3.2.1 สภาครูและบุคลากรทางการศึกษา เรียกชื่อว่า “คุรุสภา” มีอำนาจหน้าที่กำหนดมาตรฐานวิชาชีพ ออกและเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ กำกับดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพและการพัฒนาวิชาชีพ

3.2.2 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษามีอำนาจหน้าที่ในการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพ ความมั่นคงของของผู้ประกอบวิชาชีพและปฏิบัติงานด้านการศึกษา รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการ

3.2.3 เพื่อสืบทอดประวัติศาสตร์และเจตนารมณ์ของการจัดตั้งคุรุสภาให้เป็นสภาวิชาชีพครูต่อไป

ดังนั้น คุรุสภาจึงเป็นสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 มีบทบาทในการกำหนดมาตรฐานวิชาชีพ ออกและเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ กำกับดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษา

ตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 มาตรา 12 ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่ง ที่เรียกว่าคณะกรรมการคุรุสภา ประกอบด้วย

1. ประธานกรรมการ ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์สูงด้านการศึกษา มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ หรือกฎหมาย

2. กรรมการโดยตำแหน่ง ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เลขาธิการสภาการศึกษา เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เลขาธิการคณะกรรมการอุดมศึกษา เลขาธิการคณะกรรมการอาชีวศึกษา เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้อำนวยการสำนักบริหารคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน และหัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

3. กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนเจ็ดคน ซึ่งคณะรัฐมนตรีแต่งตั้งจากผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์สูงด้านการบริหารการศึกษา การอาชีวศึกษา การศึกษาพิเศษมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกฎหมายด้านละหนึ่งคน ซึ่งในจำนวนนี้ต้องเป็นผู้ที่เป็นหรือเคยเป็นครู ผู้บริหารสถานศึกษา หรือผู้บริหารการศึกษา ไม่น้อยกว่าสามคน

4. กรรมการซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากผู้ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะครุศาสตร์หรือศึกษาศาสตร์ หรือการศึกษา ซึ่งเลือกกันเองจากสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวนสามคน และจากสถาบันอุดมศึกษาเอกชนจำนวนหนึ่งคน

5. กรรมการจากผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ซึ่งเลือกตั้งมาจากผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ดำรงตำแหน่งครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และบุคลากรทางการศึกษาและมาจากสังกัดเขตพื้นที่การศึกษา สถาบันอาชีวศึกษา สถานศึกษาเอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามสัดส่วนจำนวนผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ให้เลขาธิการคุรุสภาเป็นเลขานุการ

หลักเกณฑ์และวิธีการสรรหาประธานกรรมการ กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ หลักเกณฑ์และวิธีการเลือกผู้แทนสถาบันอุดมศึกษา และหลักเกณฑ์และวิธีการเลือกตั้งผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาให้เป็นไปตามข้อบังคับของคุรุสภา

การดำเนินงานของคุรุสภา มีสำนักงานเลขาธิการคุรุสภาเป็นหน่วยงานรับผิดชอบโดยมีเลขาธิการคุรุสภาแต่งตั้งเป็นผู้บริหารกิจการของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานของคุรุสภา ประสานและดำเนินการเกี่ยวกับกิจการอื่นที่คุรุสภามอบหมาย และจัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับการดำเนินงานเสนอต่อคุรุสภา สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาจึงเป็นหน่วยงานรับผิดชอบการดำเนินงานของคุรุสภา มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 34 โดยมีเลขาธิการคุรุสภาที่คณะกรรมการคุรุสภาแต่งตั้งเป็นผู้บริหารกิจการของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา โดยการดำเนินงานจะเป็นไปตามระเบียบคุรุสภาว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานภายใต้สำนักในสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา พ.ศ. 2560 โดยกำหนดให้มีการแบ่งส่วนงานออกเป็น 7 สำนัก 1 สถาบัน 1 กลุ่ม ดังนี้

1. สำนักมาตรฐานวิชาชีพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา เสนอแผนงานและแนวทางในการกำหนดและพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพทางการศึกษา การรับรองปริญญา ประกาศนียบัตรและวุฒิปัตรทางการศึกษาเพื่อการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา การรับรองคุณวุฒิการศึกษาเพื่อการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา การรับรองความรู้และประสบการณ์วิชาชีพทางการศึกษา การกำหนดหลักเกณฑ์การต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1.1 กลุ่มมาตรฐานการประกอบวิชาชีพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้
 - 1.1.1 ศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
 - 1.1.2 เสนอแผนแนวทางในการกำหนดและพัฒนามาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ
 - 1.1.3 กำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ วิธีการ และดำเนินการทดสอบเพื่อรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ
 - 1.1.4 กำหนดระดับคุณภาพของมาตรฐานในการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
 - 1.1.5 กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินระดับคุณภาพของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
 - 1.1.6 กำหนดหลักเกณฑ์การต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
 - 1.1.7 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
- 1.2 กลุ่มรับรองปริญญาและประกาศนียบัตร มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้
 - 1.2.1 ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เสนอแผนงานและแนวทางการรับรองปริญญาและประกาศนียบัตรเพื่อการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
 - 1.2.2 วิเคราะห์โครงสร้างหลักสูตร กระบวนการผลิตและคุณภาพบัณฑิตตามเกณฑ์การรับรองปริญญาและประกาศนียบัตร
 - 1.2.3 จัดทำข้อมูลเสนอคณะกรรมการประเมิน การรับรองปริญญาประกาศนียบัตรเพื่อการประกอบวิชาชีพทางการศึกษาของสถาบันต่างๆ ตามมาตรฐานวิชาชีพ
 - 1.2.4 เสนอคณะกรรมการคຸຣສາໄຫຼ່ให้การรับรองปริญญา ประกาศนียบัตรเพื่อการประกอบวิชาชีพทางการศึกษาของสถาบันต่างๆ ตามมาตรฐานวิชาชีพ
 - 1.2.5 ตรวจสอบและจัดทำทะเบียนข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษาตามปริญญาที่คຸຣສາໄຫຼ່รับรอง
 - 1.2.6 จัดทำทะเบียนข้อมูลสถาบันการผลิตที่ได้รับการรับรองปริญญาจากคຸຣສາໄຫຼ່แยกตามหลักสูตรจำนวนปีที่รับรองและจำนวนนักศึกษา
 - 1.2.7 ติดตามการดำเนินงานของสถาบันการผลิตให้ดำเนินการตามกระบวนการผลิตที่ได้รับการรับรองจากคຸຣສາໄຫຼ່
 - 1.2.8 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

1.3 กลุ่มรับรองความรู้และความชำนาญ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- 1.3.1 เสนอแผนงานการรับรองความรู้และประสบการณ์ทางการศึกษา
- 1.3.2 รับรองคุณวุฒิทางการศึกษาเพื่อการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
- 1.3.3 รับรองความรู้และประสบการณ์วิชาชีพทางการศึกษา
- 1.3.4 ออกวุฒิบัตรสำหรับผู้ผ่านการรับรองความรู้เพื่อการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
- 1.3.5 รับรองหลักสูตรฝึกอบรมมาตรฐานความรู้ของสถาบันการศึกษาตามมาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษาของคุรุสภา
- 1.3.6 ประเมินระดับคุณภาพเพื่อรับรองความชำนาญในการประกอบวิชาชีพตามระดับคุณภาพของมาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษา
- 1.3.7 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2. สำนักทะเบียนและใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสนอแผนงานและแนวทางในการจัดระบบงานใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษา การออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษา การต่อใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษา การจัดทำและดูแลรักษาทะเบียนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและทะเบียนสมาชิกคุรุสภา และการดำเนินการอนุญาตให้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาในกรณีอื่นๆ รวมทั้งการตรวจสอบรับรองข้อมูลการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา การจัดทำข้อมูลสารสนเทศผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษา งานบริหารทั่วไปทางการทะเบียนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

2.1 กลุ่มใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ 1 มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- 2.1.1 เสนอแผนและจัดทำระบบการให้บริการผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
- 2.1.2 รับแบบคำขอเกี่ยวกับการขอขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การขอหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 2.1.3 ตรวจสอบคุณสมบัติและเอกสารการขอประกอบวิชาชีพ
- 2.1.4 บันทึกข้อมูลแบบคำขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพในระบบสารสนเทศ
- 2.1.5 จัดทำข้อมูลเพื่อนำเสนอพิจารณาอนุมัติออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ
- 2.1.6 ออกใบอนุญาตปฏิบัติการสอน
- 2.1.7 ให้คำปรึกษา แนะนำ และบริการอื่นๆ เกี่ยวกับการขอประกอบวิชาชีพ
- 2.1.8 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2 กลุ่มใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ 2 มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

2.2.1 เสนอแผนและจัดระบบการให้บริการผู้ขอประกอบวิชาชีพ ครู
ชาวต่างประเทศและการขออนุญาตให้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาโดยไม่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

2.2.2 รับแบบคำขอเกี่ยวกับการขอขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ
การต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การขอหนังสือรับรองการขึ้นทะเบียนและอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องของชาว
ต่างประเทศและรับแบบคำขออนุญาตให้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาโดยไม่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทั้งชาว
ไทยและชาวต่างประเทศ

2.2.3 ตรวจสอบคุณสมบัติและเอกสารการขออนุญาตประกอบวิชาชีพของครู
ชาวต่างประเทศ

2.2.4 บันทึกข้อมูลผู้ยื่นแบบคำขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของครู
ชาวต่างประเทศในระบบสารสนเทศ

2.2.5 ออกเอกสารการยกเว้นให้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาโดยไม่มี
ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเป็นการชั่วคราว

2.2.6 จัดทำข้อมูลเพื่อนำเสนอพิจารณาอนุมัติออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ
ของชาวต่างประเทศ

2.2.7 ให้คำปรึกษาและการบริการอื่นๆ เกี่ยวกับการขอประกอบวิชาชีพ

2.2.8 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3 กลุ่มทะเบียนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

2.3.1 เสนอแผนและจัดระบบการพิมพ์ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพและบัตร
ประจำตัวสมาชิกคุรุสภา

2.3.2 จัดพิมพ์ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพและบัตรประจำตัวสมาชิกคุรุสภา

2.3.3 จัดทำ ปรับปรุงแก้ไขข้อมูล และดูแลรักษาทะเบียนผู้ได้รับใบอนุญาต
ประกอบวิชาชีพและทะเบียนสมาชิกคุรุสภา

2.3.4 ตรวจสอบรับรองการขึ้นทะเบียนเป็นผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

2.3.5 ออกใบแทนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

2.3.6 จัดทำสถิติข้อมูลและสารสนเทศผู้ได้รับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

2.3.7 ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการขอประกอบวิชาชีพทางระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

2.3.8 วางแผนและบริหารจัดการงานสารบรรณของสำนัก

2.3.9 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

3. สำนักจรรยาบรรณวิชาชีพและนิติกร มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการรับเรื่องร้องเรียน การประพจน์ผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ การรวบรวมข้อมูลการประพจน์ผิดจรรยาบรรณของวิชาชีพ การดำเนินงานกระบวนการสืบสวน สอบสวน และการพิจารณาการประพจน์ผิดจรรยาบรรณของวิชาชีพ รวมทั้งการดำเนินการ แจ้งคำวินิจฉัยกรณีการประพจน์ผิดจรรยาบรรณของวิชาชีพตามกฎหมายกำหนด การพักใช้ใบอนุญาตหรือเพิกถอนใบอนุญาต การอุทธรณ์กรณีไม่ออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ไม่ต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ และไม่ออกใบแทนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การอุทธรณ์คำวินิจฉัยกรณีประพจน์ผิดจรรยาบรรณของวิชาชีพ การดำเนินการทางวินัยแก่พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน การอุทธรณ์ร้องทุกข์ของพนักงานเจ้าหน้าที่ เป็นที่ปรึกษาด้านกฎหมายของส่วนงานภายในสำนักงานเกี่ยวกับการดำเนินการคดีแพ่ง คดีอาญา คดีปกครองและดำเนินการรวบรวมตรวจสอบและพิจารณากฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของคุรุสภา รวมทั้งให้ความเห็นและข้อเสนอแนะในการทำสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างคุรุสากับหน่วยงานภายนอก และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

3.1 กลุ่มกำกับดูแลจรรยาบรรณวิชาชีพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

3.1.1 วิเคราะห์ สังเคราะห์ การวางแผน ส่วนวนคดีกล่าวหาหรือกล่าวโทษ
การประพจน์ผิดจรรยาบรรณของวิชาชีพ

3.1.2 กำกับดูแล และพิจารณาการประพจน์ผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ

3.1.3 ให้ความรู้ และคำปรึกษาเกี่ยวกับการประพจน์ผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ

3.1.4 ตรวจสอบติดตามข่าวสารเกี่ยวกับการประพจน์ผิดจรรยาบรรณวิชาชีพ
ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

3.1.5 เสนอแต่งตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงและคณะกรรมการ
สอบสวนการประพจน์ผิดจรรยาบรรณของวิชาชีพ

3.1.6 ดำเนินการสืบสวนและสอบสวนตามกระบวนการของกฎหมาย

3.1.7 สรุปรายงานการสืบสวนเสนอต่อเลขาธิการคุรุสภาก่อนเสนอผู้มีอำนาจ

3.1.8 นำเสนอรายงานการสอบสวนการประพจน์ผิดจรรยาบรรณของวิชาชีพ
ต่อผู้มีอำนาจในการพิจารณาวินิจฉัยโทษ

3.1.9 จัดทำคำวินิจฉัย แจ้งผู้ถูกกล่าวหาหรือผู้ถูกกล่าวโทษ แจ้งผู้กล่าวหาหรือ
ผู้กล่าวโทษและแจ้งหน่วยงานต้นสังกัด

3.1.10 เก็บรักษาใบอนุญาตกรณีถูกสั่งพักใช้หรือเพิกถอนใบอนุญาต และส่งคืน
ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเมื่อครบกำหนดการพักใช้ใบอนุญาต

3.1.11 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

3.2 กลุ่มกฎหมาย มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานดังต่อไปนี้

3.2.1 ศึกษา วิเคราะห์ วางแผน และพัฒนางานดำเนินงานทางด้านกฎหมาย

3.2.2 ตรวจสอบข้อบังคับ ระเบียบ รวมทั้งการให้ความเห็น และข้อเสนอแนะ
คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมายในการดำเนินงานของสำนักงาน

3.2.3 ให้ข้อเสนอแนะ และคำปรึกษา เกี่ยวกับนิติกรรมสัญญาของสำนักงาน
หรือข้อตกลงระหว่าง ครุสภากับหน่วยงานภายนอกในการดำเนินงานของสำนักงาน

3.2.4 ดำเนินการเกี่ยวกับคดี งานคดีแพ่ง งานคดีอาญา และงานคดีปกครอง
ของสำนักงาน

3.2.5 ดำเนินการทางกฎหมายกับผู้ประกอบวิชาชีพโดยไม่ได้รับใบอนุญาต
ประกอบวิชาชีพ

3.2.6 ดำเนินการทางวินัยและละเมิดที่เกี่ยวข้องกับพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน

3.2.7 งานอุทธรณ์คำสั่งการไม่ออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การไม่ต่ออายุ
ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ และการไม่ออกใบแทนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

3.2.8 อุทธรณ์คำวินิจฉัยการประพฤติผิดจรรยาบรรณของวิชาชีพของผู้ประกอบ
วิชาชีพทางการศึกษา

3.2.9 งานอุทธรณ์ ร้องทุกข์ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงาน

3.2.10 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

4. สำนักพัฒนาและส่งเสริมวิชาชีพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษาและวิจัย
เกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษา การยกย่องและการผดุงเกียรติผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาตาม
มาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ การเสนอแผนงานและแนวทางการพัฒนา การส่งเสริม การ
สนับสนุน การยกย่องและการการผดุงเกียรติผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ให้มีการประพฤติปฏิบัติตาม
มาตรฐานและจรรยาบรรณของวิชาชีพ รับรองวุฒิบัตรและกิจกรรมการพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษาการประสาน
ส่งเสริม สนับสนุนเครือข่ายเพื่อการพัฒนาวิชาชีพและผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา การเสริมสร้างและเผยแพร่
องค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับมูลนิธิและกองทุน
ของครุสภา มูลนิธิรางวัลสมเด็จเจ้าฟ้ามหจักรี และงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

4.1 กลุ่มพัฒนาวิชาชีพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

4.1.1 ศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษา

4.1.2 เสนอแผนงานและแนวทางการพัฒนา การส่งเสริม การสนับสนุนวิชาชีพ
ทางการศึกษา

4.1.3 วางแผน กำหนดหลักเกณฑ์ และดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาวิชาชีพ การสร้างเครือข่ายในการพัฒนาวิชาชีพ

4.1.4 ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนเครือข่าย เพื่อการพัฒนาวิชาชีพและ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4.1.5 รับรองวุฒิบัตรและกิจกรรมการพัฒนาวิชาชีพ พัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาเพื่อการต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

4.1.6 ประสานการเสริมสร้างและเผยแพร่องค์ความรู้และนวัตกรรมเพื่อการ ประกอบวิชาชีพ

4.1.7 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

4.2 กลุ่มยกย่องและผดุงเกียรติวิชาชีพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

4.2.1 ศึกษาและวิจัยการยกย่อง การผดุงเกียรติผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

4.2.2 วางแผนกำหนดหลักเกณฑ์ และการดำเนินการเกี่ยวกับการยกย่อง เชิดชูเกียรติและการผดุงเกียรติวิชาชีพ

4.2.3 เสนอแผนและแนวทางการส่งเสริม สนับสนุน ยกย่องและการผดุงเกียรติ ผู้ประกอบวิชาชีพให้มีการประพฤติปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ

4.2.4 ส่งเสริม สนับสนุน และยกย่องผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

4.2.5 ส่งเสริม สนับสนุน และเผยแพร่ผลงานผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

4.2.6 วางแผน ประสาน และดำเนินงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับมูลนิธิและกองทุน ของคุรุสภา มูลนิธิรางวัลสมเด็จเจ้าฟ้ามหจักรี

4.2.7 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

4.3 กลุ่มส่งเสริมจรรยาบรรณวิชาชีพ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

4.3.1 ศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพ ตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ

4.3.2 เสนอแผนงาน แนวทางการส่งเสริมให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ปฏิบัติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ

4.3.3 ส่งเสริม สนับสนุนผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาให้มีการปฏิบัติ ตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ

4.3.4 ส่งเสริม สนับสนุน ให้มีภาคีเครือข่ายทั้งระดับบุคคลและหน่วยงาน ดำเนินงานส่งเสริมให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาปฏิบัติตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ

4.3.5 ส่งเสริม ประสาน และเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ

4.3.6 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

5. สำนักนโยบายและแผน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษา ประสาน ส่งเสริมการศึกษาและการวิจัยเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพทางการศึกษา การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการและแผนงานโครงการของคุรุสภา การจัดทำข้อเสนอต่อคณะรัฐมนตรีหรือรัฐมนตรี เกี่ยวกับนโยบายหรือปัญหาการพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษาการประกอบวิชาชีพทางการศึกษาหรือการออกกฎกระทรวง ระเบียบและประกาศต่างๆ การจัดตั้ง จัดสรรและบริหารงบประมาณ วิจัย ติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน การควบคุมภายในการจัดทำรายงานประจำปีเสนอคณะกรรมการคุรุสภาเพื่อเสนอคณะรัฐมนตรี การประสานสัมพันธ์ส่งเสริมสนับสนุนเพื่อการพัฒนาวิชาชีพขององค์กรทั้งในประเทศและต่างประเทศ การระดมทรัพยากร ความร่วมมือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพันธกิจของคุรุสภาและงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

5.1 กลุ่มแผนและงบประมาณ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

5.1.1 ศึกษา วิเคราะห์ หรือวิจัยเพื่อกำหนดนโยบายแผนพัฒนาวิชาชีพและแผนยุทธศาสตร์ ของคุรุสภา

5.1.2 จัดทำแผนยุทธศาสตร์คุรุสภา แผนการดำเนินงาน แผนการใช้จ่ายงบประมาณประจำปีประสานและกำหนดแผนหรือแนวทางการระดมทรัพยากร และการจัดหารายได้ของสำนักงาน

5.1.3 จัดทำประมาณการรายรับ รายจ่ายประจำปีของสำนักงานและดำเนินการจัดทำคำของบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ

5.1.4 ดำเนินการเร่งรัด ควบคุม บริหารการใช้งบประมาณรายจ่ายให้เป็นไปตามแผนบริหารงบประมาณและระเบียบวิธีการงบประมาณ

5.1.5 สนับสนุนข้อมูล ให้คำปรึกษาด้านการจัดทำแผนการดำเนินงาน และงบประมาณ

5.1.6 จัดทำข้อเสนอเกี่ยวกับนโยบายหรือปัญหาการพัฒนาวิชาชีพเสนอต่อคณะรัฐมนตรีและความเห็นเกี่ยวกับการประกอบวิชาชีพ หรือการออกกฎกระทรวง ระเบียบ และประกาศต่างๆ เสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

5.1.7 ประสานความร่วมมือและจัดทำข้อมูลเอกสาร ด้านนโยบาย การวางแผนยุทธศาสตร์ แผนงาน/โครงการ และงบประมาณร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.1.8 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

5.2 กลุ่มวิจัย ติดตาม และประเมินผล มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- 5.2.1 ประสานส่งเสริมสนับสนุนการวิจัยเพื่อการพัฒนาวิชาชีพและผู้ประกอบการ
วิชาชีพทางการศึกษา
- 5.2.2 กำกับ เร่งรัด ติดตาม และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของสำนักงาน
เลขาธิการคุรุสภา
- 5.2.3 ศึกษา วิเคราะห์และประเมินผล แผนงาน/โครงการ ตลอดจนผลสัมฤทธิ์
ของงานของส่วนงานในสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา
- 5.2.4 พัฒนาระบบ รูปแบบ หลักเกณฑ์ วิธีการในการติดตามและประเมินผล
การปฏิบัติงานตามแผนงาน/โครงการ
- 5.2.5 จัดทำรายงานประจำปีเสนอคณะกรรมการคุรุสภาและคณะรัฐมนตรี
- 5.2.6 ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการติดตาม กำกับ และประเมินผลแผนงาน
โครงการแก่ส่วนงาน และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย
- 5.2.7 จัดทำรายงานการควบคุมภายในของสำนักงานเสนอต่อสำนักงาน
ตรวจเงินแผ่นดิน
- 5.2.8 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

5.3 กลุ่มวิเทศสัมพันธ์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

- 5.3.1 ศึกษาวิเคราะห์ วางแผนการดำเนินงานด้านความร่วมมือ ความสัมพันธ์
กับองค์กรระหว่างประเทศ
- 5.3.2 ให้คำปรึกษา แนะนำและดำเนินงานด้านการต่างประเทศของคุรุสภา
- 5.3.3 ประสานสัมพันธ์ ส่งเสริม สนับสนุนเพื่อการพัฒนาวิชาชีพขององค์กร
ทั้งในประเทศและต่างประเทศ
- 5.3.4 ระดมทรัพยากรความร่วมมือ จัดทำและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร
ด้านการต่างประเทศ
- 5.3.5 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

6. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเสนอ
นโยบาย วางแผน กำกับ ดูแล สนับสนุน ส่งเสริม ติดตามการใช้และการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล การพัฒนา
ระบบงานคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล ระบบงานสารสนเทศเพื่อการบริหาร ระบบคลังข้อมูลและสถิติ
การบริหารจัดการฐานข้อมูล ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์
การบริหารจัดการเว็บไซต์ของคุรุสภา การจัดทำข้อมูลสถิติและสารสนเทศของคุรุสภา ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร ระบบ

ตอบรับอัตโนมัติ (Call Center) การสื่อสารองค์กรหรือการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสาร การจัดทำวารสารวิทยุ วิทยุและวารสารอื่นๆ ของครุสภา การบริการงานวิทยบริการ การดำเนินงานหอสมุดครุสภา หอจดหมายเหตุ วิชาชีพทางการศึกษาและคลังปัญญาวิชาชีพทางการศึกษาและงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

6.1 กลุ่มพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

6.1.1 ศึกษา วิเคราะห์ และออกแบบวางแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของครุสภา

6.1.2 การจัดทำนโยบาย แนวปฏิบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

6.1.3 จัดระบบข้อมูลและสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล ระบบคลังข้อมูล ประมวลผลข้อมูล

6.1.4 ควบคุม กำกับ ดูแล จัดทำ จัดสรร บำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และจัดระบบความปลอดภัยข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

6.1.5 บริหารจัดการใช้ประโยชน์ข้อมูลสารสนเทศและบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6.1.6 บริหารจัดการเว็บไซต์ของครุสภา ระบบข่าวสารภายใน และระบบตอบรับอัตโนมัติ (Call Center) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)

6.1.7 ให้คำปรึกษา แนะนำ ประสานการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศ กับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก

6.1.8 จัดทำหลักสูตรอบรม และฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้กับบุคลากรครุสภาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

6.1.9 ให้บริการอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต โคมเพจ เว็บไซต์ครุสภา และระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์

6.1.10 จัดทำข้อมูลสถิติและสารสนเทศของครุสภา

6.1.11 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

6.2 กลุ่มสื่อสารองค์กร มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

6.2.1 การวางแผนทางและจัดทำแผนการสื่อสารองค์กรเพื่อการดำเนินงาน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และความรับผิดชอบต่อวิชาชีพทางการศึกษา

6.2.2 ประมวลข้อมูลข่าวสาร กำหนดกลยุทธ์ เป้าหมายการสื่อสารองค์กรเชิงรุก

6.2.3 ศึกษาและดำเนินการจัดทำสื่อ นวัตกรรม การประชาสัมพันธ์งานของครุสภา

6.2.4 ติดตาม ตรวจสอบ วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลข่าวสารที่ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูง กรณีมีผลกระทบต่อการดำเนินงานของครุสภา

6.2.5 ประสาน สร้าง ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดความเข้าใจและความร่วมมือกับเครือข่าย ประชาสัมพันธ์ สื่อมวลชน หน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก

6.2.6 บริหารจัดการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

6.2.7 บริหารจัดการวารสารวิทยากร วารสารของสำนักงานเลขาธิการครุสภา และวารสารอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

6.2.8 ประสาน ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานด้านการสื่อสารองค์กร

6.2.9 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

6.3 กลุ่มวิทยบริการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานดังต่อไปนี้

6.3.1 ศึกษา วิเคราะห์ วางแผน และพัฒนางานหอสมุดครุสภา

6.3.2 กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานควบคุมการปฏิบัติงานของหอสมุดครุสภา

6.3.3 ประสาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานของหอสมุดวิชาชีพ และหอสมุดอื่นๆ

6.3.4 จัดทำหนังสือสารานุกรมเกี่ยวกับวิชาชีพทางการศึกษาโอกาสสำคัญต่างๆ

6.3.5 จัดทำหอจดหมายเหตุวิชาชีพครุสภา

6.3.6 จัดทำคู่มือการใช้หอสมุดครุสภา

6.3.7 จัดการระบบคลังปัญญาวิชาชีพทางการศึกษา และเว็บไซต์หอสมุดครุสภา

6.3.8 วิเคราะห์ คัดเลือกหนังสือ สิ่งพิมพ์เกี่ยวกับวิชาการในหอสมุดครุสภา

6.3.9 ให้บริการสืบค้นข้อมูล ชี้แหล่งข้อมูล และบริการอื่นๆ

6.3.10 สืบค้นและจำหน่ายหนังสือออกจากหอสมุดครุสภา

6.3.11 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

7. สำนักอำนวยการ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการช่วยอำนวยการและงานเลขานุการของสำนักงานเลขาธิการครุสภา งานเลขานุการของคณะกรรมการครุสภาและคณะกรรมการมาตรฐานวิชาชีพ การพัฒนาระบบงานและการดำเนินการบริหารงานบุคคล การบริหารงานการเงินการบัญชี การบริหารพัสดุ อาคารสถานที่ ยานพาหนะ สวัสดิการและการบริหารทั่วไปของสำนักงานเลขาธิการครุสภา งานกองทุนบำเหน็จบำนาญเจ้าหน้าที่ การเสนอแผนงาน แนวทางพัฒนา กำกับ ดูแลและประสานงานตามภารกิจของครุสภาในส่วนภูมิภาค การดำเนินการจัดกิจกรรมพิเศษ งานการกุศลและงานอื่นใดที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนงานใดของสำนักงานเลขาธิการครุสภาและงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

7.1 กลุ่มบริหารงานกลาง มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- 7.1.1 ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนา วางระบบงานธุรการและสารบรรณ
- 7.1.2 วางแผนและดำเนินงานธุรการและงานสารบรรณกลาง
- 7.1.3 ช่วยอำนวยความสะดวกผู้บริหาร และงานเลขานุการสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา
- 7.1.4 ประชุมผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา
- 7.1.5 จัดกิจกรรม งานการกุศลของคุรุสภาที่นอกเหนือภารกิจของส่วนงานอื่น
- 7.1.6 ควบคุม ดูแล บำรุงรักษา และให้บริการยานพาหนะ
- 7.1.7 ปฏิบัติงานอื่นใดที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของส่วนงานใดของสำนักงาน

เลขาธิการคุรุสภา

- 7.1.8 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

7.2 กลุ่มบริหารงานบุคคล มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- 7.2.1 ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนา วางระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- 7.2.2 วางแผนบริหารอัตรากำลัง กำหนดและจัดสรรอัตรากำลัง การกำหนดตำแหน่ง อัตราเงินเดือน การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้ายโอน เลื่อนตำแหน่ง ควบคุมการลา และการออกจากงาน
- 7.2.3 วางแผนและดำเนินการพัฒนาบุคลากร
- 7.2.4 วางแผนจัดสวัสดิการ ประโยชน์เกื้อกูล เงินตอบแทน และการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ

ขวัญและกำลังใจ

- 7.2.5 ปฏิบัติงานสรรหาการให้ได้มาและประเมินผลการปฏิบัติงานเลขาธิการคุรุสภา รองเลขาธิการคุรุสภา ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ

- 7.2.6 การมอบหมายงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 7.2.7 จัดทำทะเบียนประวัติ บัตรประจำตัว หนังสือรับรอง
- 7.2.8 บริหารงานกองทุนบำเหน็จบำนาญเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา
- 7.2.9 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

7.3 กลุ่มการเงินและบัญชีมีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

- 7.3.1 ศึกษา วิเคราะห์พัฒนา วางระบบบริหารงานการเงินและการบัญชี
- 7.3.2 วางแผนและดำเนินการเกี่ยวกับรับ-จ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน การควบคุมและติดตามลูกหนี้และใบสำคัญจ่าย การหักและนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่าย และรายงานเงินคงเหลือประจำวัน
- 7.3.3 วางแผนและดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบหลักฐานการเบิกจ่ายเงิน การวางฎีกาเบิกจ่าย การขอถอนวงเงิน และการกันเหลือมปี

7.3.4 จัดทำบัญชีและงบการเงินของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา มูลนิธิ และกองทุนของคุรุสภาตามที่ได้รับมอบหมาย

7.3.5 วิเคราะห์และรายงานฐานะการเงินสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา มูลนิธิ และกองทุนของคุรุสภาตามที่ได้รับมอบหมาย

7.3.6 จัดทำบัญชีเบิกจ่ายเงินได้รายเดือน การหักเงิน ณ ที่จ่ายรายเดือน ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา การตรวจสอบและรับรองเงินได้คงเหลือรายเดือนของบุคลากรของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

7.3.7 ควบคุม ดูแล เก็บรักษาเอกสารหลักฐานทางการเงินและบัญชี

7.3.8 ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการเงินการเบิกจ่าย

7.3.9 ประสานและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ตรวจสอบทั้งภายในและภายนอก

7.3.10 ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

7.4 กลุ่มการพัสดุและอาคารสถานที่ มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

7.4.1 ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนา วางระบบบริหารพัสดุและอาคารสถานที่

7.4.2 วางแผนและดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหา จัดซื้อ จัดจ้างเกี่ยวกับการพัสดุ และการจัดทำข้อผูกพันสัญญาการจัดซื้อ จัดจ้าง

7.4.3 ตรวจรับพัสดุ

7.4.4 ควบคุมคลังวัสดุกลางของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

7.4.5 ควบคุมและจัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา รวมทั้งการดูแล ซ่อมบำรุง เก็บรักษา และจำหน่าย

7.4.6 ตรวจสอบพัสดุประจำปี

7.4.7 ควบคุมดูแลความปลอดภัย และความสะอาดของอาคารสถานที่ และบริเวณพื้นที่โดยรอบของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

7.4.8 ควบคุมดูแลและบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค

7.4.9 ให้บริการห้องประชุมและการจัดเลี้ยงรับรองในการประชุม

7.4.10 ให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินงานทางพัสดุ

7.4.11 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

7.5 กลุ่มการประชุมและประสานงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบดังต่อไปนี้

7.5.1 ศึกษา วิเคราะห์ พัฒนา วางระบบการบริหารงานประชุมและงานคุรุสภา ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

7.5.2 ดำเนินการเกี่ยวกับการได้มาซึ่งกรรมการคุรุสภา กรรมการมาตรฐานวิชาชีพ

7.5.3 งานเลขานุการและประชุมคณะกรรมการครูสภา คณะกรรมการมาตรฐานวิชาชีพ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

7.5.4 ดำเนินการให้ได้มาซึ่งผู้แทนครูสภาใน อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. กำหนดในส่วนราชการหรือผู้แทนครูสภาในหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

7.5.5 ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การดำเนินงานตามภารกิจครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

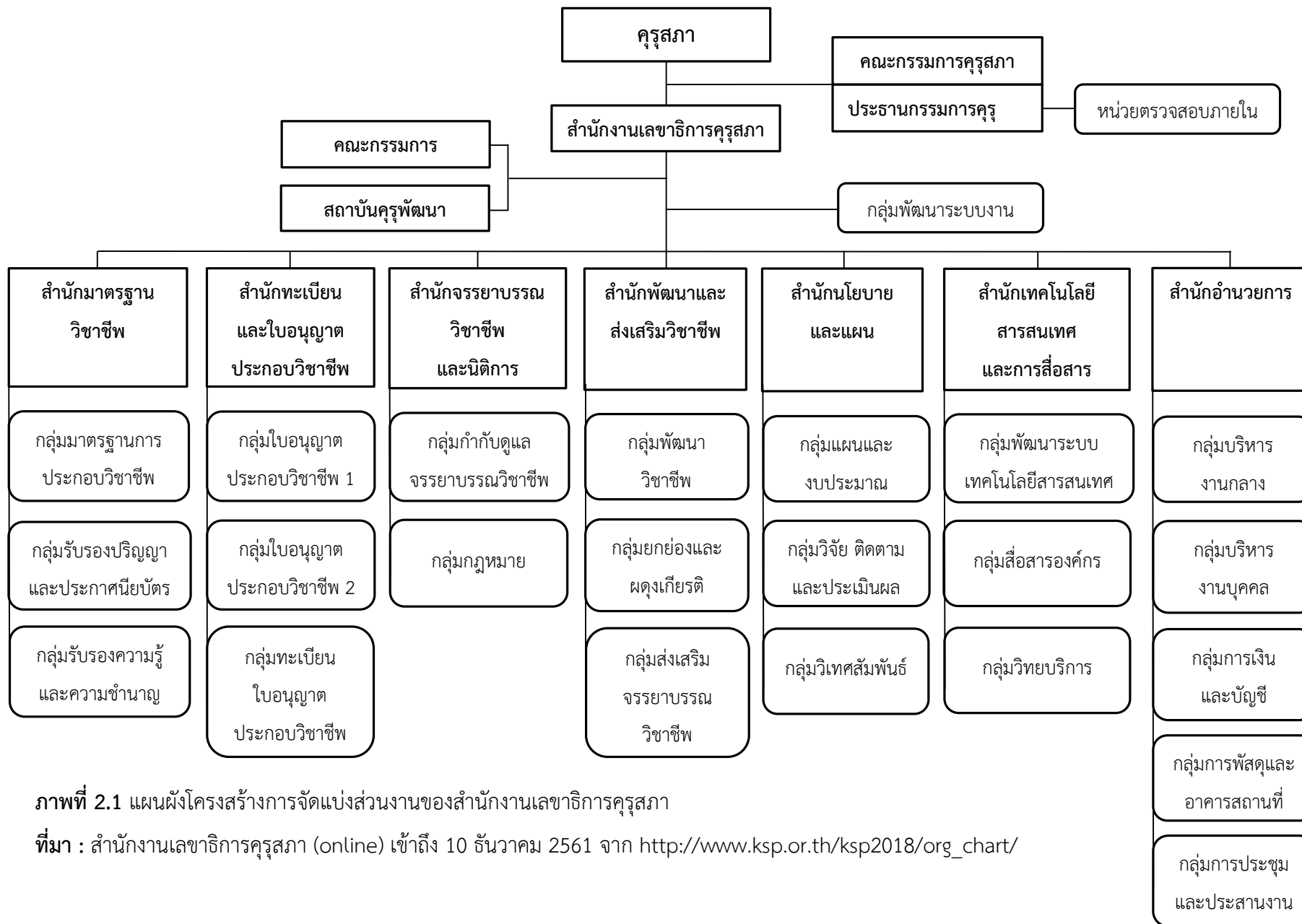
7.5.6 ควบคุม ติดตาม และรายงานผลการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ตามภารกิจที่สำนักงานเลขาธิการครูสภากำหนด

7.5.7 ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

8. สถาบันครูพัฒนา มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับเสนอแนะนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา วิจัย พัฒนาและสร้างสรรค์นวัตกรรม องค์ความรู้ที่ลุ่มลึกและสร้างความเชี่ยวชาญเฉพาะทางเกี่ยวกับวิชาชีพทางการศึกษา และศาสตร์ที่เกี่ยวข้องระดับหลังปริญญา รับรองหลักสูตรการอบรมและพัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ตลอดจนพัฒนาแนวทางการรับรองหลักสูตร การอบรมและพัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ส่งเสริม สนับสนุน การอบรม พัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา และการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษา ดำเนินงานเกี่ยวกับการฝึกอบรมและดำเนินการอื่นตามที่ได้รับมอบหมายจากครูสภา พัฒนาคคลังความรู้และเป็นศูนย์กลางข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตรการอบรมและพัฒนาผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาเพื่อเผยแพร่ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางการติดต่อและแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการและกิจกรรมอื่นๆ ในวิชาชีพทางการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ

9. กลุ่มพัฒนาระบบงาน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับเสนอแนะ ให้คำปรึกษา วางแผน และดำเนินการพัฒนาระบบงานของสำนักงาน ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหาร ประสานการปรับบทบาทภารกิจและโครงสร้างการแบ่งส่วนงาน และการวางแผนอัตรากำลัง การปรับกลไกวิธีการบริหาร การปรับขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยม การกำหนดกรอบและดำเนินการประเมินผล การปฏิบัติงานประจำปี การกำกับ ดูแล ติดตาม ประเมินผลการพัฒนาระบบงานและงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

10. หน่วยตรวจสอบภายใน มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดเป้าหมายทิศทางการปฏิบัติงานตรวจสอบภายในเพื่อสนับสนุนการบริหารงาน การบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจ กำหนดกฎบัตรการตรวจสอบภายในไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ปฏิบัติงานให้เป็นไปตามมาตรฐานคู่มือและแนวปฏิบัติการตรวจสอบภายใน เสนอแผนการตรวจสอบประจำปี รายงานและติดตามผลการตรวจสอบให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระบบควบคุมภายใน และสอบทานการประเมินผลการควบคุมภายในของหน่วยรับตรวจ ประสานกับส่วนงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกและงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

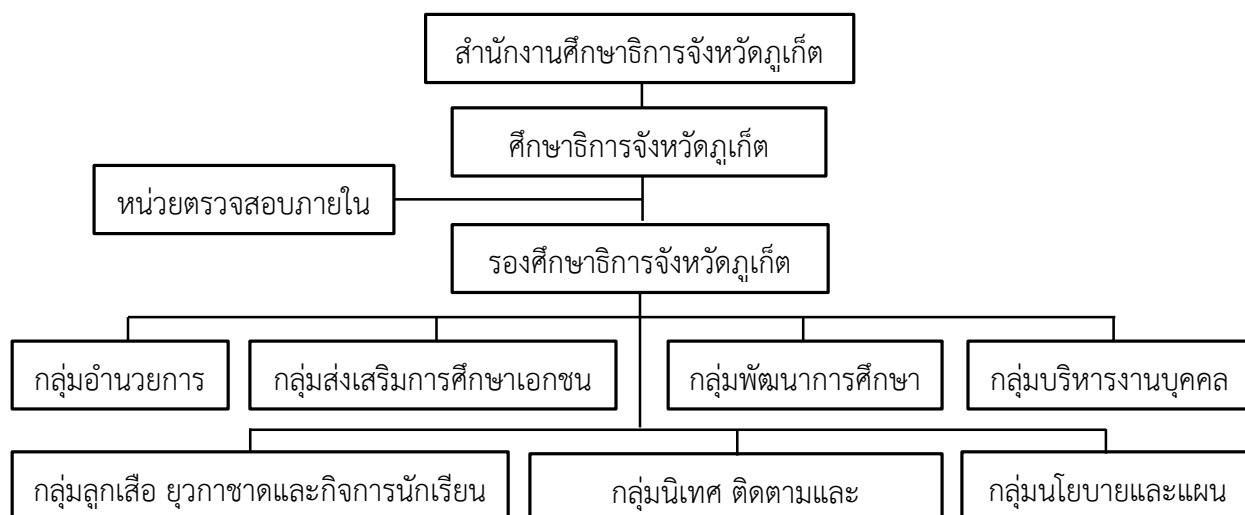


10. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ ตั้งขึ้นโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 44 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้มีคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 19/2560 เรื่องการปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการสั่ง ณ วันที่ 3 เมษายน พุทธศักราช 2560

โครงสร้างหน่วยงาน

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ มีกลุ่มงานภายใน 8 กลุ่ม และมีศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตเป็นหัวหน้าส่วนราชการ รายละเอียดโครงสร้างดังนี้ (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต , 2562)



ภาพที่ 2.2 แผนผังโครงสร้างสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

ที่มา : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต (online) เข้าถึง 10 ธันวาคม 2561

จาก <http://phuket-moe.xyz/about/structure/>

อำนาจหน้าที่ศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

ตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 19/2560 เรื่อง การปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 3 เมษายน 2560 มีดังนี้

ข้อ 12 ได้กำหนดให้มีศึกษาธิการจังหวัด เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศึกษาธิการภาค มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด รวมทั้งให้มีอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายว่าด้วยระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเฉพาะงานที่เกี่ยวกับ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา และให้มีรองศึกษาธิการจังหวัด เพื่อช่วยเหลืองานศึกษาธิการจังหวัด

ให้ศึกษาธิการจังหวัด รองศึกษาธิการจังหวัด และข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ทั้งนี้ ให้ศึกษาธิการจังหวัดดำรงตำแหน่งเทียบเท่ากับข้าราชการพลเรือนสามัญประเภทอำนวยการระดับสูง

ข้อ 13 การบรรจุแต่งตั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดหรือกรุงเทพมหานคร ตามมาตรา 53 (3) และ (4) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ให้ศึกษาธิการจังหวัดโดยความเห็นชอบของ กศจ.เป็นผู้มีอำนาจสั่งบรรจุและแต่งตั้ง

อำนาจหน้าที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

ตามความในคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 19/2560 เรื่อง การปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 3 เมษายน 2560 ข้อ 11 ได้กำหนดให้มีสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ เพื่อปฏิบัติการกิจของกระทรวงศึกษาธิการเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษาตามที่กฎหมายกำหนดการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่นโยบายและยุทธศาสตร์ของส่วนราชการต่าง ๆ ที่มอบหมายและให้มีอำนาจหน้าที่ในเขตจังหวัด ดังต่อไปนี้

1. รับผิดชอบงานธุรการของ กศจ. อ.ก.ค.ศ. คณะอนุกรรมการบริหารราชการเชิงยุทธศาสตร์ คณะอนุกรรมการเกี่ยวกับการพัฒนาการศึกษา คณะอนุกรรมการและคณะทำงาน รวมทั้งปฏิบัติงานราชการที่เป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ของ กศจ. และตามที่ กศจ. มอบหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาการศึกษาและแผนปฏิบัติการ
3. ส่งการ กำกับ ดูแล เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของส่วนราชการหรือหน่วยงานและสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ

4. จัดระบบ ส่งเสริม และประสานงานเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล
เพื่อการศึกษา

5. ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาเพื่อคนพิการ ผู้ด้อยโอกาส และผู้มีความสามารถพิเศษ

6. ดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

7. ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านวิชาการ การนิเทศ และแนะแนวการศึกษา
ทุกระดับและทุกประเภท รวมทั้งติดตามและประเมินผลระบบบริหารและการจัดการศึกษา

8. ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบด้านการบริหาร การเงิน และการบัญชีของส่วนราชการ
หรือหน่วยงานและสถานศึกษาในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

9. ส่งเสริมและประสานงานการศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และการกีฬาเพื่อการศึกษา

10. ส่งเสริม สนับสนุน และดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาเอกชน

11. ปฏิบัติภารกิจตามนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการหรือตามที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งปฏิบัติ
ภารกิจเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของกระทรวงศึกษาธิการ และประสานงานต่าง ๆ ในจังหวัด

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพในการบริหารการศึกษา และส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาให้มี
คุณภาพตามนโยบายและบริบทของพื้นที่โดยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจ
พอเพียง”

พันธกิจ (Mission)

1. พัฒนาศักยภาพและสมรรถนะของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ทุกด้าน
2. ส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานทางการศึกษาและสถานศึกษาจัดการศึกษาให้มีคุณภาพตามกรอบ
จุดเน้นนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการและบริบทของพื้นที่ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

3. ส่งเสริม สนับสนุน ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมและบูรณาการในการจัดการศึกษาจังหวัดภูเก็ต
อย่างเป็นเอกภาพ

4. บริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาโดยยึดหลักธรรมาภิบาล

ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเสริมสร้างและพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการการศึกษา
ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

เป้าประสงค์ เพื่อให้การบริหารจัดการของหน่วยงาน มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามระเบียบ
หลักเกณฑ์ ข้อกฎหมายที่กำหนด

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การนำจุดเน้น นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เป้าประสงค์ เพื่อให้หน่วยงานทางการศึกษา และสถานศึกษาในจังหวัดภูเก็ตสามารถนำนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน จุดเน้น นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริม สนับสนุน หน่วยงานทางการศึกษาและสถานศึกษาในจังหวัดภูเก็ตเกิด การบูรณาการในการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพภายใต้กรอบจุดเน้น นโยบาย แนวทาง หลักการดำเนินงานและ โครงการสำคัญของกระทรวงศึกษาธิการและบริบทของพื้นที่จังหวัด

เป้าประสงค์ เพื่อให้หน่วยงานทางการศึกษาและสถานศึกษาในจังหวัดภูเก็ตทุกประเภททุกระดับ สามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ประสานความร่วมมือจากทุกภาคส่วนของภาคประชาสังคมในการมีส่วนร่วม สนับสนุนและจัดการศึกษา ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

เป้าประสงค์ เพื่อให้ได้รับความร่วมมือจากภาคประชาสังคมและเกิดการบูรณาการในการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพและต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การบริหารงาน โดยใช้กลไกของ กศจ.,อกศจ. และคณะอนุกรรมการด้านต่างๆ ในการพัฒนาการศึกษาของจังหวัดภูเก็ต

เป้าประสงค์ เพื่อให้คณะกรรมการการศึกษาธิการจังหวัด และอนุกรรมการด้านต่างๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ ตามหลักธรรมาภิบาล

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับจังหวัดภูเก็ต

จังหวัดภูเก็ต เป็นจังหวัดในภาคใต้ของประเทศไทย ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของภาคใต้ มีสภาพ เป็นเกาะอยู่ในทะเลอันดามัน เป็นเกาะที่มีขนาดใหญ่ที่สุดของประเทศไทย มีเกาะบริวาร 39 เกาะ ส่วนกว้างที่สุด ของเกาะภูเก็ตเท่ากับ 21.3 กิโลเมตร ส่วนยาวที่สุดของเกาะภูเก็ตเท่ากับ 48.7 กิโลเมตร เฉพาะเกาะภูเก็ตมีพื้นที่ 543.034 ตารางกิโลเมตร ส่วนเกาะบริวารมีพื้นที่ 27 ตารางกิโลเมตร รวมพื้นที่ทั้งหมด 570.034 ตารางกิโลเมตร หรือ 356,271.25 ไร่ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร รวมระยะทาง 867 กิโลเมตร หรือระยะทางทางอากาศคิดเป็น 688 กิโลเมตร

ทิศเหนือ	: ติดช่องแคบปากพระ จังหวัดพังงา เชื่อมโดยสะพานเทพกระษัตรี และสะพานศรีสุนทร (ส่วนสะพานสารสิน ปัจจุบันพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยว)
ทิศตะวันออก	: ติดทะเลเขตจังหวัดพังงา
ทิศใต้	: ติดทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย
ทิศตะวันตก	: ติดทะเลอันดามัน มหาสมุทรอินเดีย

จังหวัดภูเก็ตประกอบไปด้วย อำเภอ 3 อำเภอ คือ

- 1) อำเภอเมืองภูเก็ต
- 2) อำเภอกะทู้
- 3) อำเภอถลาง

ตารางที่ 2.1 จำนวนสถานศึกษาในจังหวัดภูเก็ต แยกรายสังกัด (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2561)

ที่	สังกัด	จำนวน (แห่ง)	หมายเหตุ
1	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	59	
	1.1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ต	49	
	1.2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 14	7	
	1.3 สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ	3	
2	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	189	
	2.1 โรงเรียนเอกชนในระบบ โรงเรียนสายสามัญ	23	
	2.2 โรงเรียนเอกชนในระบบ โรงเรียนนานาชาติ	11	
	2.3 โรงเรียนเอกชนนอกระบบ ประเภทเสริมสร้างทักษะชีวิต	3	
	2.4 โรงเรียนเอกชนนอกระบบ ประเภทวิชาชีพ	100	
	2.5 โรงเรียนเอกชนนอกระบบ ประเภทศิลปะ ดนตรีและกีฬา	15	
	2.6 โรงเรียนเอกชนนอกระบบ ประเภททอผ้า	36	
	2.7 โรงเรียนเอกชนนอกระบบ ประเภทสอนศาสนา	1	
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	24	
4	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	6	
5	สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	2	
6	สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.)	3	
	รวม	283	

ที่มา : รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต, 2562, หน้า 3)

ตารางที่ 2.2 จำนวนครูในจังหวัดภูเก็ต แยกสายสังกัด (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2561)

ที่	สังกัด	จำนวนครู (คน)	หมายเหตุ
1	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	1,844	
	1.1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาภูเก็ต	1,087	
	1.2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 14	649	
	1.3 สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ	108	
2	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	998	
	2.1 โรงเรียนเอกชนในระบบ โรงเรียนสายสามัญ	784	
	2.2 โรงเรียนเอกชนในระบบ โรงเรียนนานาชาติ	214	
3	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	905	
4	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	326	
5	สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา	35	
6	สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.)	38	
	รวม	4,146	

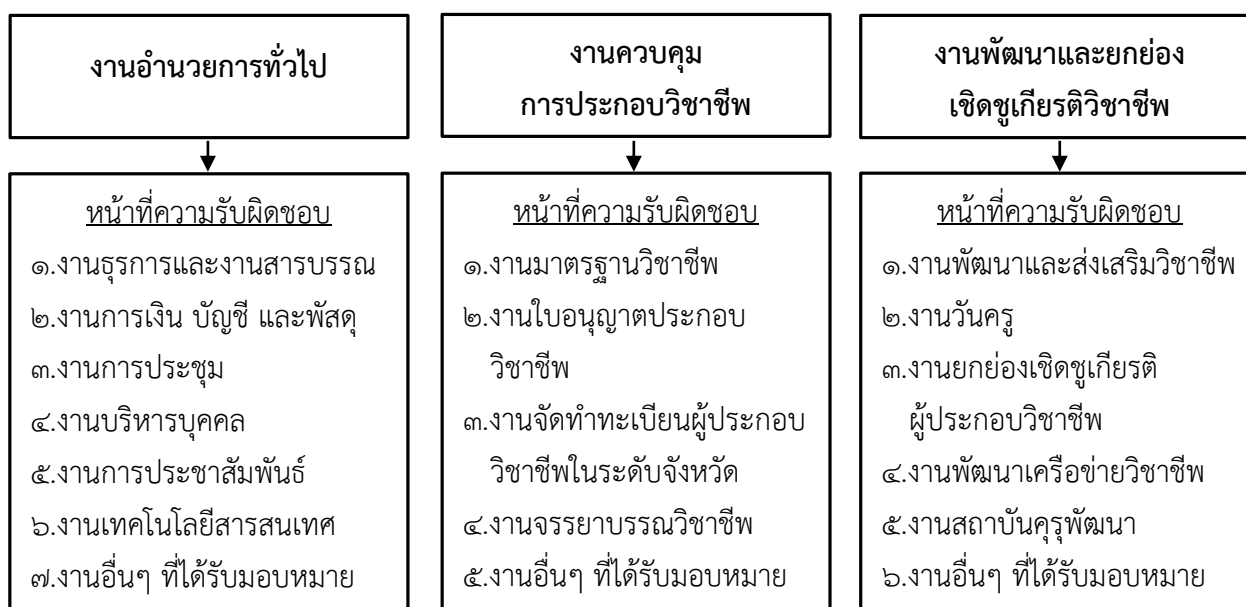
ที่มา : รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 (สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต, 2562, หน้า 5)

11. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานภายในสำนักงานศึกษาธิการภาคและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ประกาศ ณ วันที่ 12 มิถุนายน 2560 ข้อ 4.2 (15) กำหนดให้การดูแลควบคุมผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพที่คุรุสภากำหนด รวมทั้งให้การสนับสนุน ส่งเสริม ยกย่องและพัฒนาวิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามประกาศดังกล่าว คณะกรรมการคุรุสภาในการประชุม ครั้งที่ 5/2560 เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2560 จึงกำหนดให้พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาที่ปฏิบัติงานอยู่ ณ จุดบริการงานคุรุสภาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา 182 เขต จำนวน 170 คน ไปปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด จำนวน 76 จังหวัด โดยกำหนดแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจของคุรุสภาไว้ ดังนี้

การบริหารงานตามภารกิจของคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภามอบหมายพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาที่ปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดบริการงานคุรุสภาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาทุกเขตในแต่ละจังหวัด ไปปฏิบัติตามกรอบภารกิจคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อความร่วมมือในการให้บริการตามกรอบภารกิจของคุรุสภา ด้านการควบคุมความประพฤติและการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมทั้งการสนับสนุนส่งเสริม ยกย่องและพัฒนาวิชาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ ดังนี้



ภาพที่ 2.3 แผนผังงานตามภารกิจของคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

ที่มา : แนวทางการดำเนินงานตามภารกิจของคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา, 2560 , หน้า 2)

1.งานอำนวยการทั่วไป

1.1 งานธุรการและงานสารบรรณ การติดต่อระหว่างสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกับสำนักงานเลขาธิการคุรุสภาและหน่วยงานอื่นๆ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

1.2 งานการเงิน บัญชีและพัสดุ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาจะจัดสรรเงินงบประมาณสนับสนุนในลักษณะเงินอุดหนุนสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานตามภารกิจคุรุสภา

โดยกำหนดให้เป็นเงินนอกงบประมาณของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด (เงินรับฝาก) และให้อยู่ในอำนาจอนุมัติของศึกษาธิการจังหวัดตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ

1.3 งานการประชุม ดำเนินการประชุมในคณะกรรมการหรือคณะทำงานซึ่งสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตั้งขึ้นมาเพื่อปฏิบัติงานตามภารกิจของคุรุสภาเป็นการเฉพาะกิจ เช่น การจัดงานวันครู

1.4 งานบริหารบุคคล สำนักงานเลขาธิการคุรุสภามอบหมายให้พนักงานเจ้าหน้าที่คุรุสภาซึ่งปฏิบัติหน้าที่ ณ จุดบริการงานคุรุสภาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เขต 1 (เดิม) หรือตามที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาจะเห็นควรแต่งตั้งไปปฏิบัติงานเป็นผู้ประสานงานหลักในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และร่วมกันรับผิดชอบงานตามภารกิจของคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดโดยอยู่ในกำกับของศึกษาธิการจังหวัด

1.5 งานประชาสัมพันธ์ ติดต่อ ประสานงาน ให้ความรู้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารงานตามกรอบภารกิจของคุรุสภา แก่ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาและหน่วยงานทางการศึกษาในระดับจังหวัด

1.6 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.6.1 ระบบสารสนเทศผู้ประกอบวิชาชีพ

1.6.2 ระบบสารสนเทศครูอาวุโส

1.6.3 ระบบสารสนเทศการสื่อสารภายในสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

1.6.4 ระบบสารสนเทศการสำรวจข้อมูลผู้ประกอบวิชาชีพในจังหวัด

1.7 งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. งานควบคุมการประกอบวิชาชีพ

2.1 งานมาตรฐานวิชาชีพ การให้คำแนะนำเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ

2.2 งานใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

2.2.1 งานขึ้นทะเบียนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

2.2.2 งานต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

2.2.3 งานขออนุญาตปฏิบัติการสอนโดยไม่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

2.2.4 งานแก้ไขข้อมูลใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

2.3 สำรวจข้อมูล จัดทำทะเบียนผู้ประกอบวิชาชีพในระดับจังหวัด

2.4 งานจรรยาบรรณวิชาชีพ ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

2.5 งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

3. งานพัฒนาและยกย่องเชิดชูเกียรติวิชาชีพ

3.1 งานพัฒนาและส่งเสริมวิชาชีพ

3.2 งานวันครู

3.2.1 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานวันครู

3.2.2 จัดงานวันครูในส่วนภูมิภาค

3.2.3 การจัดทำรายงานผลการจัดงานวันครู

3.2.4 ประสานและติดตามข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับงานวันครู

3.3 งานยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

3.3.1 งานยกย่องเชิดชูเกียรติผู้ประกอบวิชาชีพเพื่อรับรางวัลครูสภา

3.3.2 งานประกาศเกียรติคุณครูภาษาไทยดีเด่น

3.3.3 งานประกาศเกียรติคุณครูภาษาฝรั่งเศสดีเด่น

3.3.4 งานยกย่องเชิดชูเกียรติครูผู้สอนดีเด่นตามกลุ่มสาระการเรียนรู้

3.3.5 งานประกาศเกียรติคุณผู้ประกอบวิชาชีพเพื่อรับรางวัลครูสุดดี

3.3.6 งานประกาศเกียรติคุณครูอาวุโส

3.3.7 งานจัดทำหนังสือประวัติวันครู

3.4 งานเครือข่ายพัฒนาวิชาชีพ

3.5 งานสถาบันครูพัฒนา

3.5.1 เก็บข้อมูลการดำเนินการจัดอบรมหลักสูตรพัฒนาครูของหน่วยพัฒนาที่ได้รับการรับรองหลักสูตรจากสถาบันครูพัฒนาในพื้นที่ที่รับผิดชอบ ตามแบบฟอร์มที่สถาบันครูพัฒนากำหนด

3.5.2 รายงานผลข้อมูลตามข้อ 1 ผ่านระบบออนไลน์มายังสถาบันครูพัฒนา

3.6 งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ความร่วมมือระหว่างสำนักงานเลขาธิการคุรุสภากับสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

1. สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

1.1 จัดพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ไปปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด จำนวน 76 จังหวัด

1.2 จัดวัสดุ ครุภัณฑ์ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานตามความเหมาะสมและจำเป็นแก่เจ้าหน้าที่คุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

1.2.1 โต๊ะทำงานพร้อมเก้าอี้

1.2.2 เครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์

1.2.3 เครื่องโทรสารพร้อมหมายเลขโทรศัพท์

1.2.4 เครื่องสำรองไฟ

1.2.5 เครื่องสแกนเนอร์

1.2.6 ตู้เก็บเอกสาร

1.2.7 ติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง 1 ระบบ

1.3 สนับสนุนงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามภารกิจของครุสภา ดังนี้

1.3.1 เงินอุดหนุนทั่วไป เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านบริหารทั่วไป ตามภารกิจของครุสภาจังหวัด ได้แก่ ค่าวัสดุ ค่าซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ ค่าไปรษณีย์ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางและ ค่าใช้จ่ายอื่นๆ (งบดำเนินงาน) ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานตามภารกิจของครุสภาจังหวัด โดยจัดส่งให้สำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดเป็นรายไตรมาส ตามแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการครุสภา

1.3.2 เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามภารกิจ ของครุสภาเฉพาะกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นกรณีไป เช่น การจัดงานวันครู เป็นต้น โดยจัดส่งให้สำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดในช่วงเวลาต่างๆ ตามภารกิจงานที่ต้องดำเนินการ

1.4 ระบบการเงินและการบัญชี ใช้ระบบการเงินและการบัญชีของสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัด โดยสำนักงานเลขาธิการครุสภาจัดส่งเงินอุดหนุนการปฏิบัติงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เป็นประเภทเงินนอกงบประมาณของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด (เงินรับฝากโดยอยู่ในความรับผิดชอบและอำนาจ พิจารณามุมัติของศึกษาธิการจังหวัด)

1.5 สำนักงานเลขาธิการครุสภา จัดส่งโดยโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารของสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัด ที่เปิดไว้กับธนาคารกรุงไทย จำกัด ประเภทออมทรัพย์หรือกระแสรายวัน ชื่อบัญชี งานครุสภา ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด (ระบุชื่อจังหวัด)

1.6 การติดตาม รายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายเงิน ให้เจ้าหน้าที่สำนักงาน เลขาธิการครุสภาเป็นผู้จัดทำรายงานเสนอศึกษาธิการจังหวัดหรือผู้ได้รับมอบหมายรับรองการรายงาน เพื่อรายงาน ต่อเลขาธิการครุสภาตามแบบรายงานและระยะเวลาที่สำนักงานเลขาธิการครุสภากำหนด

1.7 งานบริการตามภารกิจของครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ไม่มีการรับเงิน ออกใบเสร็จรับเงินของสำนักงานเลขาธิการครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

1.8 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

1.9 พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารตามภารกิจของครุสภา

1.10 จัดประชุมเพื่อแนะนำให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้ประกอบการวิชาชีพ

1.11 ออกเยี่ยม นิเทศ ให้คำแนะนำ ติดตาม และประเมินผลการให้บริการงานตามภารกิจของครุสภา

2. สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

2.1 ดำเนินการเปิดบัญชีกับธนาคารกรุงไทย จำกัด ประเภทออมทรัพย์หรือกระแสรายวัน ชื่อบัญชี งานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด (ระบุชื่อจังหวัด) และแจ้งสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการสร้างรหัสบัญชีย่อยในระบบ GFMS

2.2 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด รับเงินและออกใบเสร็จรับเงินของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดตามจำนวนที่ได้รับ และนำส่งใบเสร็จรับเงินให้สำนักงานเลขาธิการครุสภา

2.3 บันทึกบัญชีรับรู้เป็นบัญชีหนี้สิน ชื่อบัญชีเงินรับฝากอื่น รหัสบัญชีแยกประเภททั่วไปในระบบ GFMS 2111020199 และเมื่อมีการใช้จ่ายเงินให้บันทึกบัญชีในระบบ GFMS ลดยอดบัญชีเงินรับฝากอื่นเท่านั้น (ห้ามบันทึกบัญชีประเภทค่าใช้จ่าย)

2.4 การเบิกจ่ายเงิน ให้เป็นอำนาจอนุมัติและดุลยพินิจของศึกษาธิการจังหวัดในการบริหารเงินงบประมาณที่ได้รับอุดหนุนจากสำนักงานเลขาธิการครุสภา ตามข้อ 2.1.3 โดยถือปฏิบัติตามระเบียบและวิธีการตามแบบแผนของทางราชการโดยอนุโลม

2.5 เงินอุดหนุนทั่วไปเหลือจ่ายในแต่ละไตรมาสและเงินอุดหนุนเฉพาะกิจเหลือจ่ายแต่ละครั้งที่สำนักงานเลขาธิการครุสภาโอนไปพร้อมกับโครงการเฉพาะกิจนั้นๆ ไม่ต้องส่งคืนสำนักงานเลขาธิการครุสภาให้สมทบไว้ในบัญชีงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อใช้จ่ายตามภารกิจของครุสภาต่อไป

2.6 กำกับดูแลการให้บริการของครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

2.7 กำหนดพื้นที่ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการครุสภา และการให้บริการแก่ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มาติดต่องานตามภารกิจของครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด

2.8 กำกับดูแลพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ดังนี้

2.8.1 การลงเวลามาและกลับในการปฏิบัติงานตามรูปแบบที่สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกำหนด (ถือปฏิบัติเช่นเดียวกับบุคลากรของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด)

2.8.2 เป็นผู้มีความสามารถในการอนุมัติการลาของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการครุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ตามระเบียบปฏิบัติที่สำนักงานเลขาธิการครุสภากำหนด

2.8.3 เป็นผู้มีอำนาจอนุญาตการเดินทางออกนอกสถานที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อไปปฏิบัติงานตามภารกิจของคุรุสภาภายในประเทศตามเหตุผลและความจำเป็น

2.8.4 รับรองรายงานการปฏิบัติงานพนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

2.8.5 ประเมินการปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภากำหนด

2.8.6 ปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามภารกิจของคุรุสภา

2.9 ศึกษาธิการจังหวัดหรือผู้ได้รับมอบหมาย รับรองการรายงานผลการดำเนินงาน แผนงาน และเงินอุดหนุนการปฏิบัติงานของคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเป็นรายไตรมาส เพื่อเสนอคณะกรรมการคุรุสภาต่อไป

3. ผู้ประสานงานทั้งสองหน่วยงาน

เพื่อให้การปฏิบัติงานระหว่างสำนักงานเลขาธิการคุรุสภาและสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดเกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ จึงได้มอบหมายให้มีผู้ประสานงานระหว่างสองหน่วยงาน ดังนี้

3.1 สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ให้ผู้อำนวยการสำนักอำนวยการ หรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้ประสานงาน

3.2 สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ให้ศึกษาธิการจังหวัดหรือผู้ได้รับมอบหมายเป็นผู้ประสานงาน

11. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญรดี เมทณีสฤติ (2546) การศึกษาวิจัยความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบกิจการ: ศึกษากรณีธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขาบางนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบกิจการ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ภายหลังการควบกิจการ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ลูกค้าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ประมาณ 10,001 - 30,000 บาท ส่วนใหญ่เป็นพนักงานบริษัทและ是客户ธนาคารมาประมาณ 1 - 5 ปี มาใช้บริการกับธนาคารเดือนละหลายครั้ง มีความคาดหวังต่อการให้บริการของธนาคารทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านการดำเนินธุรกิจของธนาคารเป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นด้านประสิทธิภาพในการให้บริการของธนาคารและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ อันดับสุดท้าย คือ ด้านพฤติกรรมการณ์การ

ให้บริการของพนักงาน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ตัวแปรอิสระมีอยู่ 4 ตัวแปร ที่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 กับความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการ คือ เพศ อาชีพ ระยะเวลา การเป็นลูกค้า และความถี่ในการรับข่าวสารจากสื่อ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการของธนาคาร คือ ธนาคารควรส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรทบทวนเรื่องอัตรากำลังคนที่ให้บริการแก่ลูกค้าจัดทีมงานออกไปเยี่ยมลูกค้า ป้ายบริการต่าง ๆ ควรมีความชัดเจน สถานที่และเก้าอี้นั่งรอควรมีความสะอาดเรียบร้อย และควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ลูกค้าทราบอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง

อรุณลักษณ์ พรหมพัฒตานนท์ (2546) การศึกษาปัญหาพิเศษในครั้งนี้อยู่เพื่อศึกษา ความคิดเห็นของประชากรต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อปัจจัยการบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประสพการณ์ในการติดต่อราชการที่ศาลจังหวัดจันทบุรี และปัจจัยการรับทราบข้อมูลข่าวสารของศาลจังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีคดีเกี่ยวข้องกับศาลจังหวัดจันทบุรี จำนวน 472 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t - test และค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว ผลการวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการของศาลจังหวัดจันทบุรี พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการในระดับดีทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่และ วัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชน เมื่อจำแนกตามเพศ มีความคิดเห็นด้านการบริการ ในปัจจัยด้านความสามารถตอบสนองต่อความต้องการ และปัจจัยด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนก็พบว่า มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทุกด้านและเมื่อจำแนกตามความเกี่ยวข้องกับคดี มีความคิดเห็นแตกต่างกันใน ด้านการบริการ ส่วนปัจจัยด้านสถานภาพสมรส และสภาพการมาติดต่อราชการไม่พบความแตกต่าง

นงลักษณ์ สุขสงบ (2547) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการในระดับปานกลาง ในประเด็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมารับการบริการกับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

วุฒิพงษ์ สิริปัญญาโชติ (2548) การศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการ

ให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งงานวิจัยนี้ใช้วิธีศึกษาเชิงสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างจากผู้เข้าใช้บริการสำนักคอมพิวเตอร์ จำนวน 100 คน สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ t - test และความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความพร้อมของคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่ใช้งาน ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านความเสมอภาคของผู้ใช้บริการตามลำดับก่อน - หลัง และไม่เลือกกลุ่มผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันจะมีความเห็นต่อการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่มีสถานภาพนิสิตจะมีความเห็นต่อการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ดีกว่า บุคลากรผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการในช่วงเวลาต่างกันจะมีความเห็นต่อการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่เข้าใช้บริการในช่วง 8.00 - 12.00 น. จะมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ดีกว่าในช่วงเวลา 12.00 - 16.00 น. และผู้ให้บริการในช่วงเวลา 16.01 - 20.30 น. จะมีความเห็นต่อการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ดีกว่าในช่วงเวลา 20.31 - 24.00 น. ผู้ใช้บริการที่เข้าใช้บริการในช่วงเวลาต่างกันจะมีความเห็นต่อการให้บริการด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน โดยผู้ให้บริการที่เข้ามาใช้บริการในช่วง 8.00 - 12.00 น. จะมีความเห็นต่อการให้บริการด้านความเสมอภาคมากกว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการในช่วง 16.01 - 20.30 น.

จิรพงศ์ เสือลักษณ์พันธุ์ (2548) การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพโรงพยาบาลท่าใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการของศูนย์สุขภาพโรงพยาบาลท่าใหม่ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ของผู้มาใช้บริการศูนย์สุขภาพโรงพยาบาลท่าใหม่ โดยใช้หลักความสำคัญของการใช้บริการ โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านประเภทยุทธศาสตร์ที่ให้บริการ ด้านสถานที่ตั้งของศูนย์สุขภาพ ด้านเวลาเปิด - ปิดและค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ และด้านสภาพแวดล้อม การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่างๆ ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและการขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเอง กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการในศูนย์สุขภาพโรงพยาบาลท่าใหม่ จำนวน 200 ราย คิดเป็นร้อยละ 67.56 จากจำนวนผู้มาใช้บริการจำนวน 296 คน เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลค่าทางสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการให้ความสำคัญต่อการให้บริการของศูนย์สุขภาพโรงพยาบาลท่าใหม่ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทั้ง 5 ด้าน คือ ด้าน การให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องด้านการต้อนรับมากที่สุด ด้านประเภทยุทธศาสตร์ที่ให้บริการ พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับอุปกรณ์ ประเภทสถานี่รวมมากที่สุด ด้านสถานที่ตั้งของศูนย์สุขภาพ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับ ความสะดวกในการเดินทางมากที่สุด ด้านเวลา เปิด - ปิด และค่าธรรมเนียม ในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับเวลาในการให้บริการมากที่สุด คือ 15.00 - 20.00 น. ทุกวันทำการ ด้านสภาพแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับการมีอากาศถ่ายเทสะดวกมากที่สุดและให้ความสำคัญกับการบริการด้านสถานที่ตั้งมากที่สุด ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการในภาพรวม คือ เพศชาย กลุ่มอายุ 41 ปีขึ้นไป อาชีพพ่อบ้าน/ แม่บ้าน รายได้ 10,000 – 15,000 บาท การศึกษาระดับประถมศึกษา สุขภาพมีอาการเจ็บป่วยบ่อยสามารถแบ่งเวลาออกกำลังกายมากกว่า 1 ชม. และใช้บริการสถานี่ออกกำลังกายทุกวันจะให้ความสำคัญต่อการให้บริการในระดับมากที่สุด

ปิยพร ชุมจันทร์ (2555) วิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการในการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และความต้องการของผู้บริหารและครูผู้สอนโรงเรียนมัธยมศึกษาในจังหวัดนครสวรรค์และจังหวัดอุทัยธานี ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 จำนวน 530 คน ปีการศึกษา 2554 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD.) ส่วนข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ สังเคราะห์โดยการจัดหมวดหมู่รวบรวมแล้วนำเสนอเป็นความเรียง ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับแรกคือ 1) บุคลากรและเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเหมาะสม 2) อาคารสถานที่มีการติดป้ายแสดงกลุ่มฝ่ายที่ให้บริการอย่างชัดเจน 3) สถานที่ สะอาดเป็นระเบียบ สภาพแวดล้อม ร่มรื่น สวยงาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากน้อยไปหามาก 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) มีบุคลากรและเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ 2) มีการแก้ไขปัญหาบริการทันทั่วทั้งที่ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ทุกระดับมีการประสานงานและสามารถทำงานทดแทนกันได้ 3) สถานที่ไม่ไกลในการติดต่อมารับบริการ การคมนาคมไปมาสะดวก ความต้องการในการได้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่น ต้องการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 42

สรุป การศึกษาทบทวนวรรณกรรมจากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีความสัมพันธ์ตัวแปรในกรอบแนวคิดเรื่องของคุณภาพการให้บริการโดยนักทฤษฎีได้ให้ความหมายไว้หลากหลาย แต่มีแนวคิดคล้ายคลึงกันในเรื่องวิธีการปฏิบัติเพื่อให้ได้คุณภาพของนักบริการที่จะต้องให้บริการผู้รับบริการด้วยความถูกต้อง สะดวก รวดเร็วและปลอดภัย รวมทั้งความเต็มใจที่จะให้บริการ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Poppulation)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่เดินทางมาติดต่อรับบริการยังจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

กลุ่มตัวอย่าง (Size of Poppulation)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่เดินทางมาติดต่อรับบริการยังจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ในเดือนมกราคม ถึง เดือนธันวาคม พ.ศ.2562 โดยใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (Simple random sampling) จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต โดยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสรุปเพื่อสร้างเป็นแบบสอบถามโดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ติดต่อบริการยังจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง วิทยฐานะ และสังกัด ซึ่งลักษณะเป็น Check list ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close – End questions) จำนวน 6 ข้อ โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลได้ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 4 ตำแหน่งของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 5 วิทยฐานะของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 6 สังกัดของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ตอบแบบสอบถาม เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ 5) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน ดังนี้

ระดับความคาดหวัง	ค่าประเมิน
คาดหวังมากที่สุด	5
คาดหวังมาก	4
คาดหวังปานกลาง	3
คาดหวังน้อย	2
คาดหวังน้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ 3) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ 4) ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ 5) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแนวคิดของ Likert ซึ่งแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความสำคัญ 5 ระดับ โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมิน ดังนี้

ระดับการรับรู้	ค่าประเมิน
รับรู้มากที่สุด	5
รับรู้มาก	4
รับรู้ปานกลาง	3
รับรู้น้อย	2
รู้น้อยที่สุด	1

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับการหาช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) โดยใช้วิธีการคำนวณหาช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 103)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าของชั้นที่มากที่สุด} - \text{ค่าของชั้นที่น้อยที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5-1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์เฉลี่ยระดับความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต กำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ความคาดหวังมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ความคาดหวังมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ความคาดหวังปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ความคาดหวังน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ความคาดหวังน้อยที่สุด

และเกณฑ์เฉลี่ยระดับการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต กำหนดได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	การรับรู้มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	การรับรู้มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	การรับรู้ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	การรับรู้น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	การรับรู้น้อยที่สุด

เกณฑ์การวัดคุณภาพบริการประยุกต์จากการวัดคุณภาพการบริการของพาราสุรามาน, ไชธมอล และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988 อ้างใน ครรชิตพล ยศพรไพบูลย์, 2551, หน้า 37-49) โดยคำนวณหาค่าคะแนนเครื่องมือ SERVQUAL ดังนี้

คะแนนความคาดหวัง ลบ คะแนนการรับรู้ ผลลัพธ์เป็นลบ หมายถึง มีคุณภาพการบริการสูงหรือประทับใจในคุณภาพการบริการ

คะแนนความคาดหวัง ลบ คะแนนการรับรู้ ผลลัพธ์เป็นศูนย์ หมายถึง มีคุณภาพการบริการปานกลางหรือพอใจในคุณภาพการบริการ

คะแนนความคาดหวัง ลบ คะแนนการรับรู้ ผลลัพธ์เป็นบวก หมายถึง มีคุณภาพการบริการต่ำหรือไม่พอใจในคุณภาพการบริการ

ในเรื่องการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ จะใช้เกณฑ์การวัดคุณภาพ โดยการนำคะแนนความคาดหวังเป็นตัวตั้ง และลบด้วยคะแนนการรับรู้ ($X1 - X2$) ดังนี้

คะแนน บวก หมายถึง มีแนวโน้มไปสู่ความไม่พึงพอใจ

คะแนน ลบ หมายถึง มีแนวโน้มไปสู่ความพึงพอใจ

3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดวิธีการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. สร้างแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องให้ตรงตามเนื้อหาที่จะทำการศึกษาวิจัย

2. นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผลและประเมินผล จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC)

3. นำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) กับกลุ่มที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการหาค่าความเชื่อมั่น (Reliabilities) ของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach)

4. จัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับจริงเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Method) จากแหล่งข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data Source) และแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data Source) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาตำรา เว็บไซต์ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีเกี่ยวกับการวิจัย รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่เดินทางมาติดต่อรับบริการยังจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนธันวาคม 2562 จำนวนทั้งสิ้น 400 ชุด

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมาจัดทำ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูลที่ตอบในแบบสอบถาม (Checking)
2. บันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for ter Social Science) เพื่อแปลความหมายของข้อมูลที่ประมวลผลแล้ว เพื่อนำมาทำรายงานผลการวิจัยในขั้นต่อไป ดังนี้

2.1 นำข้อมูลของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่ง วิทยฐานะ และสังกัด มาหาค่าความเฉลี่ยและค่าร้อยละ

2.2 นำข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต มาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2.3 นำข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้และความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต มาวิเคราะห์เพื่อหาระดับความพึงพอใจ

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้สถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้สูตร ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 104)

$$\frac{P}{n} = f \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ หรือเปอร์เซ็นต์

f แทน ความถี่ที่สำรวจได้

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด หรือจำนวนประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{x}$) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 101)

$$\bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x_i$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2553, หน้า 106-107)

$$S.D. = \sqrt{\frac{\sum (x_i - \bar{x})^2}{n - 1}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

x_i แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

$\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 เปรียบเทียบความแตกต่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงาน ศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต โดยใช้สูตรดังนี้

t-test คือ เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนกรณี สำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent sample t-test) สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ใช้สูตรดังนี้ (ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม, 2552, หน้า 175-179)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

2.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่แบ่งออกตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว f-test (One Way Analysis Of Variance : One Way ANOVA) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ใช้สูตรดังนี้ (ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม, 2552, หน้า 175-179)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อทดสอบด้วยสถิติ f-test จะปฏิเสธสมมติฐานก็ต่อเมื่อมีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่แตกต่างกันหากปรากฏว่าแตกต่างกัน (Sig.) ให้แยกเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธี Fisher's LSD โดยใช้สูตรคำนวณ ดังนี้ (ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม, 2552, หน้า 175-179)

วิธีของ Fisher's LSD มีสูตรดังนี้

$$LSD = \sqrt{\left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right) (MS_W) F}$$

3. สถิติที่ใช้หาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ใช้การประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยใช้สูตร ดังนี้ (ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ขำนิประศาสน์, 2547, หน้า 149)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

$\sum$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

R แทน คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อคำถามแต่ละข้อ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์การให้คะแนน

+1 หมายถึง คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

-1 หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

เกณฑ์การแปลความหมาย

ค่า $IOC \geq 0.50$ หมายถึง คำถามนั้นสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

ค่า $IOC < 0.50$ หมายถึง คำถามนั้นไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

4. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliabilities) ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีระดับความเชื่อมั่นสูง ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550, หน้า 46)

$$\text{Cronbach's Alpha} = \frac{k \overline{\text{covariance}} \sqrt{\text{variance}}}{1 + (k - 1) \overline{\text{covariance}} \sqrt{\text{variance}}}$$

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\sqrt{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดอักษรย่อและสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
MEAN	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที
f	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
สพฐ.	แทน	สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
สอศ.	แทน	สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
กศน.	แทน	สำนักงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
สช.	แทน	สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
อปท.	แทน	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
อว.	แทน	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ติดต่อรับบริการยังจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต เป็นข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง วิทยฐานะ และสังกัด

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	143	35.75
หญิง	257	64.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นครั้งนี้จำนวน 400 คน โดยสามารถจำแนกตามเพศเป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 และเป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.25 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นับส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	62	15.50
31-40 ปี	174	43.50
41-50 ปี	98	24.50
51-60 ปี	40	10.00
มากกว่า 60 ปี	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้นครั้งนี้จำนวน 400 คน โดยสามารถจำแนกตามอายุพบว่าอันดับหนึ่งอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี โดยมีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 อันดับสองคือช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 อันดับสามคืออายุน้อยกว่า 30 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ

15.50 อันดับสี่คือช่วงอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และอันดับห้าคืออายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	228	57.00
ประกาศนียบัตรบัณฑิต	59	14.80
ปริญญาโท	113	28.20
ปริญญาเอก	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน โดยสามารถจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าอันดับหนึ่งสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 อันดับสองสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 อันดับสามสำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นี้ไม่มีผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ครู	364	91.00
ผู้บริหารสถานศึกษา	32	8.00
ผู้บริหารการศึกษา	-	-
ศึกษานิเทศก์	4	1.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน โดยสามารถจำแนกตามตำแหน่ง พบว่าอันดับหนึ่งตำแหน่งครู โดยมีจำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 อันดับสองตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา

มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 อันดับสามตำแหน่งศึกษานิเทศก์ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นี้ไม่มีตำแหน่งผู้บริหารการศึกษา

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามวิทยฐานะ

วิทยฐานะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีวิทยฐานะ	108	27.00
ชำนาญการ	224	56.00
ชำนาญการพิเศษ	68	17.00
เชี่ยวชาญ	-	-
เชี่ยวชาญพิเศษ	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างครั้งนี้จำนวน 400 คน โดยสามารถจำแนกตามวิทยฐานะ พบว่าอันดับหนึ่งวิทยฐานะชำนาญการ โดยมีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 อันดับสองไม่มีวิทยฐานะ มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 อันดับสามวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นี้ไม่มีวิทยฐานะเชี่ยวชาญและเชี่ยวชาญพิเศษ

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสังกัด

สังกัด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน	164	41.00
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	45	11.30
สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย	32	8.00
สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน	47	11.80
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	86	21.50
กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม	26	6.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปในการศึกษาวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างครั้งนี้จำนวน 400 คน โดยสามารถจำแนกตามสังกัด

พบว่าอันดับหนึ่งสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 อันดับสองสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 อันดับสามสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 อันดับสี่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 อันดับห้าสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดภูเก็ต มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และอันดับหกกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต โดยรวม

ความคาดหวัง	N = 400			
	MEAN	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.96	0.73	มาก	1
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	3.88	0.76	มาก	4
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.87	0.68	มาก	5
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	3.89	0.77	มาก	3
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.92	0.73	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90	0.73	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับหนึ่งด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96

อันดับสองด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 อันดับสามด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 อันดับสี่ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และอันดับห้าด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ระดับความคาดหวัง					รวม	MEAN	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ใช้งานที่ทันสมัย	114 (28.5)	216 (54.0)	63 (15.8)	7 (1.8)	-	400 (100.0)	4.09 (มาก)	0.71
2.มีสถานที่ให้บริการที่สะอาดเรียบร้อย	94 (23.5)	226 (56.5)	77 (19.3.)	3 (0.8)	-	400 (100.0)	4.02 (มาก)	0.67
3.มีที่ตั้งของจุดบริการไปมาสะดวก	99 (24.8)	204 (51.0)	87 (21.8)	10 (2.5)	-	400 (100.0)	3.98 (มาก)	0.75
4.เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายและบุคลิกภาพเรียบร้อย	96 (24.0)	203 (50.8)	92 (23.0)	9 (2.3)	-	400 (100.0)	3.96 (มาก)	0.75
5.มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกชัดเจน	65 (16.3)	191 (47.8)	124 (31.0)	20 (5.0)	-	400 (100.0)	3.75 (มาก)	0.78
ค่าเฉลี่ยรวม							3.96 (มาก)	0.73

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง ได้แก่ มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ใช้งานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.09 อันดับสองมีสถานที่ให้บริการที่สะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.02 อันดับสามมีที่ตั้งของจุดบริการไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.98 อันดับสี่เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายและบุคลิกภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.96 และอันดับห้ามีป้ายประชาสัมพันธ์บอกชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.75

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	ระดับความคาดหวัง					รวม	MEAN	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	115 (28.8)	189 (47.3)	95 (23.8)	1 (0.3)	-	400 (100.0)	4.05 (มาก)	0.73
2.เจ้าหน้าที่แสดงรายการเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ทราบ	92 (23.0)	187 (46.8)	112 (28.0)	9 (2.3)	-	400 (100.0)	3.91 (มาก)	0.77
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามที่ครุสภาประชาสัมพันธ์ไว้	56 (14.0)	182 (45.5)	142 (35.5)	20 (5.0)	-	400 (100.0)	3.69 (มาก)	0.77
ค่าเฉลี่ยรวม							3.88 (มาก)	0.76

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.05 อันดับสองเจ้าหน้าที่แสดงรายการเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย 3.91 และอันดับสามเจ้าหน้าที่ให้บริการตามที่ครุสภาประชาสัมพันธ์ไว้ มีค่าเฉลี่ย 3.69

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ระดับความคาดหวัง					รวม	MEAN	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	98 (24.5)	207 (51.8)	95 (23.8)	-	-	400 (100.0)	4.01 (มาก)	0.70
2.เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อปัญหาผู้รับบริการ	82 (20.5)	238 (59.5)	75 (18.8)	5 (1.3)	-	400 (100.0)	3.79 (มาก)	0.44
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	79 (19.8)	202 (50.5)	115 (28.8)	4 (1.0)	-	400 (100.0)	3.89 (มาก)	0.72
4.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	84 (21.0)	193 (48.3)	114 (28.5)	9 (2.3)	-	400 (100.0)	3.88 (มาก)	0.76
5.เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการในทันทีทันใด	73 (18.3)	180 (45.0)	133 (33.3)	14 (3.5)	-	400 (100.0)	3.78 (มาก)	0.78
ค่าเฉลี่ยรวม							3.87 (มาก)	0.68

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.87 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.01 อันดับสองเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 อันดับสามเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 3.88 อันดับสี่เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อปัญหาผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.79 และอันดับห้าเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการในทันทีทันใด มีค่าเฉลี่ย 3.78

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการของจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นของ การบริการ	ระดับความคาดหวัง					รวม	MEAN	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างถูกต้องแม่นยำ	140 (35.0)	195 (48.8)	63 (15.8)	2 (0.5)	-	400 (100.0)	4.18 (มาก)	0.70
2.เจ้าหน้าที่มีความรู้เป็นอย่างดี ในงานที่ให้บริการ	114 (28.5)	216 (54.0)	63 (15.8)	7 (1.8)	-	400 (100.0)	4.09 (มาก)	0.71
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นมาตรฐานเดียวกัน	96 (24.0)	203 (50.8)	92 (23.0)	9 (2.3)	-	400 (100.0)	3.96 (มาก)	0.75
4.ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง ข้อมูลที่จำเป็นได้โดยง่าย	65 (16.3)	173 (43.3)	134 (33.5)	23 (5.8)	5 (1.3)	400 (100.0)	3.68 (มาก)	0.86
5.ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบ ข้อมูลได้ด้วยตนเอง	50 (12.5)	156 (39.0)	169 (42.3)	18 (4.5)	7 (1.8)	400 (100.0)	3.56 (มาก)	0.83
ค่าเฉลี่ยรวม							3.89 (มาก)	0.77

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.18 อันดับสองเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เป็นอย่างดีในงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.09 อันดับสามเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 3.96 อันดับสี่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้โดยง่าย มีค่าเฉลี่ย 3.68 และอันดับห้าผู้รับบริการสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.56

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพ การให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ระดับความคาดหวัง					รวม	MEAN	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจ ผู้รับบริการอย่างเต็มเปี่ยม	95 (23.8)	207 (51.8)	98 (24.5)	-	-	400 (100.0)	3.99 (มาก)	0.70
2.เจ้าหน้าที่ใส่ใจประเด็น ความต้องการของผู้รับบริการ	85 (21.3)	198 (49.5)	109 (27.3)	8 (2.0)	-	400 (100.0)	3.88 (มาก)	0.76
3.เจ้าหน้าที่สอบถามความ ต้องการของผู้รับบริการ	81 (20.3)	202 (50.5)	109 (27.3)	8 (2.0)	-	400 (100.0)	3.89 (มาก)	0.74
ค่าเฉลี่ยรวม							3.92 (มาก)	0.73

จากตารางที่ 4.12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการเอาใจใส่ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.92 เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจ ผู้รับบริการอย่างเต็มเปี่ยม มีค่าเฉลี่ย 3.99 อันดับสองเจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 และอันดับสามเจ้าหน้าที่ใส่ใจประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88

ส่วนที่ 3 ข้อมูลการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต โดยรวม

การรับรู้	N = 400			
	MEAN	S.D.	แปลผล	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.99	0.69	มาก	5
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	4.06	0.68	มาก	2
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.00	0.69	มาก	4
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	4.01	0.70	มาก	3
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	4.07	0.68	มาก	1
ค่าเฉลี่ยรวม	4.03	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับหนึ่งด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 อันดับสองด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 อันดับสามด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 อันดับสี่ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และอันดับห้าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.99

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระดับการรับรู้					รวม	MEAN	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ใช้งาน ที่ทันสมัย	114 (28.5)	216 (54.0)	70 (17.5)	-	-	400 (100.0)	4.11 (มาก)	0.67
2.มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เรียบร้อย	94 (23.5)	226 (56.5)	80 (20)	-	-	400 (100.0)	4.04 (มาก)	0.66
3.มีที่ตั้งของจุดบริการไปมา สะดวก	99 (24.8)	204 (51.0)	97 (24.2)	-	-	400 (100.0)	4.01 (มาก)	0.70
4.เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายและ บุคลิกภาพเรียบร้อย	96 (24.0)	203 (50.8)	101 (25.2)	-	-	400 (100.0)	3.99 (มาก)	0.70
5.มีป้ายประชาสัมพันธ์บอก ชัดเจน	65 (16.2)	191 (47.8)	144 (36.0)	-	-	400 (100.0)	3.80 (มาก)	0.70
ค่าเฉลี่ยรวม							3.99 (มาก)	0.69

จากตารางที่ 4.14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.99 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง ได้แก่ มีเทคโนโลยี และอุปกรณ์ใช้งานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 4.11 อันดับสองมีสถานที่ให้บริการที่สะอาดเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 4.04 อันดับสามมีที่ตั้งของจุดบริการไปมาสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.01 อันดับสี่เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายและบุคลิกภาพ เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.99 และอันดับห้ามีป้ายประชาสัมพันธ์บอกชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.80

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ ของการบริการ	ระดับการรับรู้					รวม	MEAN	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	114 (28.5)	218 (54.5)	68 (17.0)	-	-	400 (100.0)	4.12 (มาก)	0.67
2.เจ้าหน้าที่แสดงรายการ เอกสารที่เกี่ยวข้องให้ทราบ	94 (23.5)	228 (57.0)	78 (19.5)	-	-	400 (100.0)	4.04 (มาก)	0.66
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการตามที่ ครูสภาประชาสัมพันธ์ไว้	99 (24.8)	206 (51.5)	95 (23.7)	-	-	400 (100.0)	4.01 (มาก)	0.70
ค่าเฉลี่ยรวม							4.06 (มาก)	0.68

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านความน่าเชื่อถือของ การบริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 4.12 อันดับสองเจ้าหน้าที่แสดงรายการเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ทราบ มีค่าเฉลี่ย 4.04 และอันดับสามเจ้าหน้าที่ให้บริการตามที่ครูสภาประชาสัมพันธ์ไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.01

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	ระดับการรับรู้					รวม	MEAN	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความเต็มใจ	115 (28.7)	217 (54.3)	68 (17.0)	-	-	400 (100.0)	4.12 (มาก)	0.67
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว	96 (24.0)	226 (56.5)	78 (19.5)	-	-	400 (100.0)	4.04 (มาก)	0.66
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตรงตามความต้องการ	100 (25.0)	204 (51.0)	96 (24.0)	-	-	400 (100.0)	4.01 (มาก)	0.70
4.เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญ ต่อปัญหาผู้รับบริการ	96 (24.0)	204 (51.0)	100 (25.0)	-	-	400 (100.0)	3.99 (มาก)	0.70
5.เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ผู้รับบริการในทันทีทันใด	70 (17.5)	190 (47.5)	140 (35.0)	-	-	400 (100.0)	3.82 (มาก)	0.70
ค่าเฉลี่ยรวม							4.00 (มาก)	0.69

จากตารางที่ 4.16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.12 อันดับสองเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย 4.04 อันดับสามเจ้าหน้าที่ให้บริการเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 อันดับสี่เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อปัญหาผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.99 และอันดับห้าเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการในทันทีทันใด มีค่าเฉลี่ย 3.82

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	ระดับการรับรู้					รวม	MEAN	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ	116 (29.0)	216 (54.0)	68 (17.0)	-	-	400 (100.0)	4.12 (มาก)	0.67
2.เจ้าหน้าที่มีความรู้เป็นอย่างดีในงานที่ให้บริการ	102 (25.5)	222 (55.5)	76 (19.0)	-	-	400 (100.0)	4.06 (มาก)	0.67
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	104 (26.0)	200 (50.0)	96 (24.0)	-	-	400 (100.0)	4.02 (มาก)	0.71
4.ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้โดยง่าย	100 (25.0)	200 (50.0)	100 (25.0)	-	-	400 (100.0)	4.00 (มาก)	0.71
5.ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง	80 (20.0)	185 (46.3)	135 (33.7)	-	-	400 (100.0)	3.86 (มาก)	0.72
ค่าเฉลี่ยรวม							4.01 (มาก)	0.70

จากตารางที่ 4.17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ มีค่าเฉลี่ย 4.12 อันดับสองเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เป็นอย่างดีในงานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 อันดับสามเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีค่าเฉลี่ย 4.02 อันดับสี่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นได้โดยง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.00 และอันดับห้าผู้รับบริการสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.86

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพ การให้บริการของจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ระดับการรับรู้					รวม	MEAN	S.D.
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1.เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการ ของผู้รับบริการ	118 (29.5)	214 (53.5)	68 (17.0)	-	-	400 (100.0)	4.13 (มาก)	0.67
2.เจ้าหน้าที่ใส่ใจประเด็น ความต้องการของผู้รับบริการ	96 (24.0)	226 (56.5)	78 (19.5)	-	-	400 (100.0)	4.04 (มาก)	0.66
3.เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจ ผู้รับบริการอย่างเต็มเปี่ยม	110 (27.5)	200 (50.0)	90 (22.5)	-	-	400 (100.0)	4.05 (มาก)	0.71
ค่าเฉลี่ยรวม							4.07 (มาก)	0.68

จากตารางที่ 4.18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ด้านการเอาใจใส่ ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สอบถาม ความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 อันดับสองเจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจผู้รับบริการอย่างเต็มเปี่ยม มีค่าเฉลี่ย 4.05 และอันดับสามเจ้าหน้าที่ใส่ใจประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.04

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ภูเก็ตเป็นรายด้าน (Service Quality)

เกณฑ์คุณภาพการบริการ	ความคาดหวัง (X1)	การรับรู้ (X2)	ผลต่าง (X1-X2)	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.96	3.99	-0.03	ประทับใจ
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	3.88	4.06	-0.18	ประทับใจ
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.87	4.00	-0.13	ประทับใจ
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	3.89	4.01	-0.12	ประทับใจ
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.92	4.07	-0.15	ประทับใจ
ค่าเฉลี่ยรวม	3.90	4.03	-0.13	ประทับใจ

จากตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวังต่ำกว่าการรับรู้จริง ต่อคุณภาพการให้บริการ ของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต โดยมีผลต่างรวมที่ -0.13 ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจในคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ มีผลต่างที่ -0.18 อันดับสองด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีผลต่างที่ -0.15 อันดับสามด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีผลต่างที่ -0.13 อันดับสี่ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ มีผลต่างที่ -0.12 และอันดับห้าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่างที่ -0.03

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 4.20 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ตั้งสำนักงานของครูสภาในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัด	20	20.00
2. กระจายภารกิจงานและอำนาจในการพิจารณาไปยังจังหวัดให้มากขึ้น	20	20.00
3. เพิ่มงบประมาณเพื่อพัฒนางานครูสภาในส่วนภูมิภาค	15	15.00
4. เพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่	12	12.00
5. มอบอำนาจให้แต่ละจังหวัดพิมพ์ใบอนุญาตเองได้เมื่อนุมัติแล้ว	12	12.00
6. มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว	10	10.00
7. กรณีต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพควรได้รับทันทีเมื่อผ่านการตรวจสอบแล้ว	9	9.00
8. ลดเอกสารที่มีฐานข้อมูลอยู่แล้วในการต่ออายุใบอนุญาต	2	2.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.20 แสดงให้เห็นถึงข้อเสนอแนะของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 100 คน โดยพบว่าอันดับหนึ่งควรตั้งสำนักงานของครูสภาในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัด และควรกระจายภารกิจงานและอำนาจในการพิจารณาไปยังจังหวัดให้มากขึ้น มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อันดับสองคือควรเพิ่มงบประมาณเพื่อพัฒนางานครูสภาในส่วนภูมิภาค มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อันดับสามคือควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และมอบอำนาจให้แต่ละจังหวัดพิมพ์ใบอนุญาตเองได้เมื่อนุมัติแล้ว

มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อันดับสี่คือควรมีการบริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อันดับห้าคือกรณีต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพควรได้รับทันทีเมื่อผ่านการตรวจสอบแล้ว มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอันดับหกคือควรลดเอกสารที่มีฐานข้อมูลอยู่แล้วในการต่ออายุใบอนุญาต คิดเป็นร้อยละ 2.00

การทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ด้วยการทดสอบที่สำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent sample t-test) สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่แบ่งออกเป็นสองกลุ่ม และวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis Of Variance : One Way ANOVA) สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากรที่แบ่งออกตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% สามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง วิทยฐานะ และสังกัดแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

H_0 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ

(N=400)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความแปรปรวนเท่ากัน	1.605	.206	1.767	398	.078
	ความแปรปรวนไม่เท่ากัน			1.785	302.279	.075
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	ความแปรปรวนเท่ากัน	1.854	.174	-1.403	398	.161
	ความแปรปรวนไม่เท่ากัน			-1.390	285.266	.166
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความแปรปรวนเท่ากัน	2.214	.138	5.106	398	.000
	ความแปรปรวนไม่เท่ากัน			4.950	267.779	.000
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	ความแปรปรวนเท่ากัน	1.032	.310	-2.782	398	.006
	ความแปรปรวนไม่เท่ากัน			-2.702	269.409	.007
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ความแปรปรวนเท่ากัน	1.141	.286	-.919	398	.359
	ความแปรปรวนไม่เท่ากัน			-.900	275.644	.369
รวม	ความแปรปรวนเท่ากัน	.422	.516	.544	398	.044
	ความแปรปรวนไม่เท่ากัน			.537	275.644	.044

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมมีค่า sig. = .516 ถือว่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน เพราะมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ ดังนั้นจึงต้องเลือกค่า t = .544 และมีค่า sig. (2-tailed) = .044 น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ

(N=400)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	2.499	4	.625	2.240	.064
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	110.173	395	.279		
	ความแปรปรวนรวม	112.672	399			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	2.909	4	.727	3.833	.005*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	74.948	395	.190		
	ความแปรปรวนรวม	77.857	399			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.868	4	.217	4.954	.001*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	17.307	395	.044		
	ความแปรปรวนรวม	18.176	399			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.420	4	.105	1.815	.125
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	22.850	395	.058		
	ความแปรปรวนรวม	23.270	399			
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	1.090	4	.273	3.648	.006*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	29.518	395	.075		
	ความแปรปรวนรวม	30.609	399			
รวม	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	0.123	4	.031	1.107	.353
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	10.944	395	.028		
	ความแปรปรวนรวม	11.067	399			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมมีค่า $F = 1.107$ และค่า $\text{sig} = .353$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงาน ครุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อดูเป็นรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4.23 ตารางที่ 4.24 และตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความน่าเชื่อถือ ของการบริการ จำแนกตามอายุ	ค่าเฉลี่ย	ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามอายุ				
		น้อยกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.96	3.86	3.82	4.07	3.71
น้อยกว่า 30 ปี	3.96	-	.095	.135	-.110	.252*
31-40 ปี	3.86	-	-	.040	-.204*	.157
41-50 ปี	3.82	-	-	-	-.245*	.117
51-60 ปี	4.07	-	-	-	-	.362*
มากกว่า 60 ปี	3.71	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุน้อยกว่า 30 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุมากกว่า 60 ปี ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 51-60 ปี ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 51-60 ปี และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ	ค่าเฉลี่ย	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ				
		น้อยกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.84	3.85	3.92	3.82	3.99
น้อยกว่า 30 ปี	3.84	-	-.013	-.085*	.015	-.157*
31-40 ปี	3.85	-	-	-.072*	.029	-.143*
41-50 ปี	3.92	-	-	-	.100	-.072*
51-60 ปี	3.82	-	-	-	-	-.172*
มากกว่า 60 ปี	3.99	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุน้อยกว่า 30 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 41-50 ปี และที่อายุมากกว่า 60 ปี ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 31-40 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 41-50 ปี และที่อายุมากกว่า 60 ปี ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 41-50 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุมากกว่า 60 ปี และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการเอาใจใส่ ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ	ค่าเฉลี่ย	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ				
		น้อยกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.83	3.92	3.96	4.01	3.86
น้อยกว่า 30 ปี	3.83	-	-.091*	-.134*	-.180*	-.031
31-40 ปี	3.92	-	-	-.044	-.090	-.060
41-50 ปี	3.96	-	-	-	-.046	.103
51-60 ปี	4.01	-	-	-	-	.149*
มากกว่า 60 ปี	3.86	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุน้อยกว่า 30 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และ 51-60 ปี และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 51-60 ปี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (N=400)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	14.155	2	7.077	28.520	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	98.517	397	.248		
	ความแปรปรวนรวม	112.672	399			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.233	2	.117	.596	.551
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	77.624	397	.196		
	ความแปรปรวนรวม	77.857	399			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.544	2	.272	6.125	.002*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	17.632	397	.044		
	ความแปรปรวนรวม	18.176	399			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.179	2	.090	1.541	.216
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	23.091	397	.058		
	ความแปรปรวนรวม	23.270	399			
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.307	2	.153	2.011	.135
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	30.302	397	.076		
	ความแปรปรวนรวม	30.609	399			
รวม	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.609	2	.304	11.554	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	10.458	397	.026		
	ความแปรปรวนรวม	11.067	399			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า โดยรวมมีค่า $F = 11.554$ และค่า $sig = .000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน โดยเมื่อดูเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4.27 และตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด		
		ปริญญาตรี	ประกาศนียบัตรบัณฑิต	ปริญญาโท
		4.02	3.51	4.07
ปริญญาตรี	4.02	-	.510*	-.051
ประกาศนียบัตรบัณฑิต	3.51	-	-	-.561*
ปริญญาโท	4.07	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต และ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ จำแนก ตามระดับการศึกษาสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด		
		ปริญญาตรี	ประกาศนียบัตรบัณฑิต	ปริญญาโท
		3.84	3.88	3.92
ปริญญาตรี	3.84	-	-.038	-.084*
ประกาศนียบัตรบัณฑิต	3.88	-	-	-.046
ปริญญาโท	3.92	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different: LSD) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่ง

(N=400)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	9.195	2	4.598	17.639	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	103.476	397	.261		
	ความแปรปรวนรวม	112.672	399			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	1.028	2	.514	2.656	.071
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	76.829	397	.194		
	ความแปรปรวนรวม	77.857	399			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.342	2	.171	3.812	.023*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	17.833	397	.045		
	ความแปรปรวนรวม	18.176	399			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.630	2	.315	5.528	.004*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	22.640	397	.057		
	ความแปรปรวนรวม	23.270	399			
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	1.010	2	.505	6.774	.001*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	29.598	397	.075		
	ความแปรปรวนรวม	30.609	399			
รวม	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.941	2	.471	18.451	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	10.126	397	.026		
	ความแปรปรวนรวม	11.067	399			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า โดยรวมมีค่า $F = 18.451$ และค่า $\text{sig} = .000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน โดยเมื่อดูเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4.30 ตารางที่ 4.31 ตารางที่ 4.32 และตารางที่ 4.33

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ จำแนกตามตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามตำแหน่ง		
		ครู	ผู้บริหารสถานศึกษา	ศึกษานิเทศก์
		3.91	4.46	4.25
ครู	3.91	-	-.549*	-.336
ผู้บริหารสถานศึกษา	4.46	-	-	.212
ศึกษานิเทศก์	4.25	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งครู มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่ง		
		ครู	ผู้บริหารสถานศึกษา	ศึกษานิเทศก์
		3.86	3.96	4.00
ครู	3.86	-	-.096*	.140
ผู้บริหารสถานศึกษา	3.96	-	-	-.044
ศึกษานิเทศก์	4.00	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งครู มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการให้ความเชื่อมั่น ของการบริการ จำแนกตามตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย	ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามตำแหน่ง		
		ครู	ผู้บริหารสถานศึกษา	ศึกษานิเทศก์
		3.90	3.90	3.50
ครู	3.90	-	-.001	.399*
ผู้บริหารสถานศึกษา	3.90	-	-	.400*
ศึกษานิเทศก์	3.50	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งครู มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งศึกษานิเทศก์ และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งศึกษานิเทศก์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่ง		
		ครู	ผู้บริหารสถานศึกษา	ศึกษานิเทศก์
		3.91	4.01	4.33
ครู	3.91	-	-.104*	-.427*
ผู้บริหารสถานศึกษา	4.01	-	-	-.323*
ศึกษานิเทศก์	4.33	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งครู มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา และตำแหน่งศึกษานิเทศ และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่ง

ผู้บริหารสถานศึกษา มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาตำแหน่งศึกษานิเทศก์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีวิทยฐานะแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีวิทยฐานะแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีวิทยฐานะแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามวิทยฐานะ

(N=400)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	1.862	2	.931	3.335	.037*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	110.810	397	.279		
	ความแปรปรวนรวม	112.672	399			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	5.732	2	2.866	15.775	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	72.125	397	.182		
	ความแปรปรวนรวม	77.857	399			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.251	2	.126	2.780	.063
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	17.925	397	.045		
	ความแปรปรวนรวม	18.176	399			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.567	2	.284	4.961	.007*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	22.703	397	.057		
	ความแปรปรวนรวม	23.270	399			
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.884	2	.442	5.904	.003*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	29.725	397	.075		
	ความแปรปรวนรวม	30.609	399			
รวม	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.581	2	.291	11.006	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	10.485	397	.026		
	ความแปรปรวนรวม	11.067	399			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม วิทยฐานะ พบว่า โดยรวมมีค่า $F = 11.006$ และค่า $sig = .000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีวิทยฐานะแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน โดยเมื่อดูเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามวิทยฐานะเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4.35 ตารางที่ 4.36 ตารางที่ 4.37 และตารางที่ 4.38

ตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะ	ค่าเฉลี่ย	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะ		
		ไม่มีวิทยฐานะ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
		3.95	3.92	4.11
ไม่มีวิทยฐานะ	3.95	-	.031	-.157
ชำนาญการ	3.92	-	-	-.188*
ชำนาญการพิเศษ	4.11	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธี ผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบ วิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความน่าเชื่อถือ ของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะ	ค่าเฉลี่ย	ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะ		
		ไม่มีวิทยฐานะ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
		3.97	3.78	4.07
ไม่มีวิทยฐานะ	3.97	-	.189*	-.107
ชำนาญการ	3.78	-	-	-.297*
ชำนาญการพิเศษ	4.07	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.36 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ไม่มีวิทยฐานะ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการ และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการให้ความเชื่อมั่น ของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะ	ค่าเฉลี่ย	ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะ		
		ไม่มีวิทยฐานะ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
		3.89	3.92	3.82
ไม่มีวิทยฐานะ	3.89	-	-.033	.071
ชำนาญการ	3.92	-	-	.104*
ชำนาญการพิเศษ	3.82	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.37 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามวิทยฐานะเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามวิทยฐานะ	ค่าเฉลี่ย	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามวิทยฐานะ		
		ไม่มีวิทยฐานะ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
		3.88	3.91	4.02
ไม่มีวิทยฐานะ	3.88	-	-.028	-.140*
ชำนาญการ	3.91	-	-	-.112*
ชำนาญการพิเศษ	4.02	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.38 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ไม่มีวิทยฐานะ มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีสังกัดแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีสังกัดแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีสังกัดแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสังกัด

(N=400)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	7.045	5	1.409	5.256	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	105.627	394	.268		
	ความแปรปรวนรวม	112.672	399			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	6.137	5	1.227	6.743	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	71.720	394	.182		
	ความแปรปรวนรวม	77.857	399			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	4.839	5	.968	28.590	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	13.337	394	.034		
	ความแปรปรวนรวม	18.176	399			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.754	5	.151	2.641	.023*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	22.516	394	.057		
	ความแปรปรวนรวม	23.270	399			
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	2.011	5	.402	5.541	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	28.598	394	.073		
	ความแปรปรวนรวม	30.609	399			
รวม	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.360	5	.072	2.649	.023*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	10.707	394	.027		
	ความแปรปรวนรวม	11.067	399			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสังกัด พบว่าโดยรวมมีค่า $F = 2.649$ และค่า $\text{sig} = .023$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีสังกัดแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน โดยเมื่อดูเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4.40 ตารางที่ 4.41 ตารางที่ 4.42 ตารางที่ 4.43 และตารางที่ 4.44

ตารางที่ 4.40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ จำแนกตามสังกัด	ค่าเฉลี่ย	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามสังกัด					
		สพฐ.	สอศ.	กศน.	สช.	อปท.	อว.
		4.05	3.86	4.04	4.11	3.80	3.71
สพฐ.	4.05	-	.191*	.016	-.061	.254*	.346*
สอศ.	3.86	-	-	-.175	-.253*	.062	.155
กศน.	4.04	-	-	-	-.077	.238*	.330*
สช.	4.11	-	-	-	-	.315*	.407*
อปท.	3.80	-	-	-	-	-	.092
อว.	3.71	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.40 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สพฐ. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สอศ. อปท. และ อว. แต่น้อยกว่าสังกัด สช. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สอศ. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สช. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด กศน. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. และ อว. และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สช. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. และ อว. อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความน่าเชื่อถือ ของการบริการ จำแนกตามสังกัด	ค่าเฉลี่ย	ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามสังกัด					
		สพฐ.	สอศ.	กศน.	สช.	อปท.	อว.
		3.81	3.68	4.02	3.84	4.02	4.09
สพฐ.	3.81	-	.127	-.212*	-.028	-.210*	-.281*
สอศ.	3.68	-	-	-.339*	-.155	-.338*	-.408*
กศน.	4.02	-	-	-	.184	.001	-.069
สช.	3.84	-	-	-	-	-.183*	-.253*
อปท.	4.02	-	-	-	-	-	-.070
อว.	4.09	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.41 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สพฐ. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด กศน. สช. อปท. และ อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สอศ. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด กศน. สช. อปท. และ อว. และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สช. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. และ อว. อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัด	ค่าเฉลี่ย	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัด					
		สพฐ.	สอศ.	กศน.	สช.	อปท.	อว.
		3.95	3.90	3.93	3.90	3.74	3.59
สพฐ.	3.95	-	.050	.021	.055	.215*	.360*
สอศ.	3.90	-	-	-.029	.004	.165*	.310*
กศน.	3.93	-	-	-	.033	.194*	.339*
สช.	3.90	-	-	-	-	.161*	.306*
อปท.	3.74	-	-	-	-	-	.145*
อว.	3.59	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.42 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สพฐ. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. และ อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สอศ.มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. และ อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด กศน. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. และ อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สช.มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. และ อว. และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการให้ความเชื่อมั่น ของการบริการ จำแนกตามสังกัด	ค่าเฉลี่ย	ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามสังกัด					
		สพฐ.	สอศ.	กศน.	สช.	อปท.	อว.
		3.85	3.92	3.86	3.93	3.94	3.97
สพฐ.	3.85	-	-.069	-.005	-.076	-.088*	-.118*
สอศ.	3.92	-	-	.064	-.008	-.020	-.049
กศน.	3.86	-	-	-	-.071	-.083	-.113
สช.	3.93	-	-	-	-	-.012	-.042
อปท.	3.94	-	-	-	-	-	-.030
อว.	3.97	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.43 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สพฐ. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. และ อว. อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการเอาใจใส่ ผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัด	ค่าเฉลี่ย	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัด					
		สพฐ.	สอศ.	กศน.	สช.	อปท.	อว.
		3.91	3.89	3.85	3.87	4.04	3.79
สพฐ.	3.91	-	.020	.054	.036	-.134*	.114*
สอศ.	3.89	-	-	.035	.017	-.154*	.094
กศน.	3.85	-	-	-	-.018	-.088*	.059
สช.	3.87	-	-	-	-	-.170*	.077
อปท.	4.04	-	-	-	-	-	.248*
อว.	3.79	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.44 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สพฐ. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. แต่น้อยกว่าสังกัด อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สอศ. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด กศน. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สช. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง วิทยฐานะ และสังกัดแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

H_0 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ

(N=400)

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความแปรปรวนเท่ากัน	7.379	.007	-.601	398	.548
	ความแปรปรวนไม่เท่ากัน			-.586	271.984	.559
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	ความแปรปรวนเท่ากัน	2.656	.104	2.436	398	.015
	ความแปรปรวนไม่เท่ากัน			2.441	295.042	.015
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความแปรปรวนเท่ากัน	.054	.816	-.968	398	.334
	ความแปรปรวนไม่เท่ากัน			-.993	315.532	.322
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	ความแปรปรวนเท่ากัน	.654	.419	-1.437	398	.152
	ความแปรปรวนไม่เท่ากัน			-1.427	287.682	.155
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ความแปรปรวนเท่ากัน	.239	.625	.574	398	.566
	ความแปรปรวนไม่เท่ากัน			.580	302.065	.563
รวม	ความแปรปรวนเท่ากัน	5.841	.016	.966	398	.335
	ความแปรปรวนไม่เท่ากัน			1.010	333.633	.313

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามเพศ พบว่า โดยรวมมีค่า sig. = .016 ถือว่าความแปรปรวนแตกต่างกัน เพราะน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ ดังนั้นจึงต้องเลือกค่า t = 1.010 และมีค่า sig. (2-tailed) = .313 มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

H_0 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ

(N=400)

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	3.380	4	.845	31.125	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	10.723	395	.027		
	ความแปรปรวนรวม	14.102	399			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	6.889	4	1.722	16.151	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	42.123	395	.107		
	ความแปรปรวนรวม	49.012	399			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	2.772	4	.693	39.864	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	6.866	395	.017		
	ความแปรปรวนรวม	9.637	399			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.674	4	.169	4.423	.002*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	15.053	395	.038		
	ความแปรปรวนรวม	15.727	399			
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	3.953	4	.988	6.665	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	58.563	395	.148		
	ความแปรปรวนรวม	62.516	399			
รวม	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.059	4	.015	1.235	.296
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	4.703	395	.012		
	ความแปรปรวนรวม	4.761	399			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุ พบว่า โดยรวมมีค่า $F = 1.235$ และค่า $\text{sig} = .296$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภา ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อดูเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4.47 ตารางที่ 4.48 ตารางที่ 4.49 ตารางที่ 4.50 และตารางที่ 4.51

ตารางที่ 4.47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ จำแนกตามอายุ	ค่าเฉลี่ย	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามอายุ				
		น้อยกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.85	4.00	4.09	3.84	4.10
น้อยกว่า 30 ปี	3.85	-	-.154*	-.243*	.008	-.252*
31-40 ปี	4.00	-	-	-.089*	.162*	.098*
41-50 ปี	4.09	-	-	-	.251*	.009
51-60 ปี	3.84	-	-	-	-	-.260*
มากกว่า 60 ปี	4.10	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.47 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุน้อยกว่า 30 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และมากกว่า 60 ปี ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุ 31-40 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 41-50 ปี แต่มากกว่าผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี และผู้ที่มีอายุมากกว่า 60 ปี ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุ 41-50 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 51-60 ปี และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.48 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความน่าเชื่อถือ ของการบริการ จำแนกตามอายุ	ค่าเฉลี่ย	ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามอายุ				
		น้อยกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		4.30	3.98	3.98	4.24	3.96
น้อยกว่า 30 ปี	4.30	-	.321*	.320*	.059	.340*
31-40 ปี	3.98	-	-	-.001	-.262*	.019
41-50 ปี	3.98	-	-	-	-.261*	.020
51-60 ปี	4.24	-	-	-	-	.280*
มากกว่า 60 ปี	3.96	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.48 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุน้อยกว่า 30 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 31-40 ปี 41-50 ปี และมากกว่า 60 ปี ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุ 31-40 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 51-60 ปี ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุ 41-50 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 51-60 ปี และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ	ค่าเฉลี่ย	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ				
		น้อยกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		3.87	4.01	3.96	4.06	4.23
น้อยกว่า 30 ปี	3.87	-	-.146*	-.091*	-.187*	-.363*
31-40 ปี	4.01	-	-	.055*	-.041	-.217*
41-50 ปี	3.96	-	-	-	-.096*	-.272*
51-60 ปี	4.06	-	-	-	-	-.176*
มากกว่า 60 ปี	4.23	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.49 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุน้อยกว่า 30 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี และมากกว่า 60 ปี ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุ 31-40 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 41-50 ปี แต่น้อยกว่าผู้ที่อายุมากกว่า 60 ปี ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุ 41-50 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 51-60 ปี และผู้ที่อายุมากกว่า 60 ปี และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.50 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการให้ความเชื่อมั่น ของการบริการ จำแนกตามอายุ	ค่าเฉลี่ย	ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามอายุ				
		น้อยกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		4.02	4.04	3.99	4.02	3.88
น้อยกว่า 30 ปี	4.02	-	-.025	.025	-.004	.139*
31-40 ปี	4.04	-	-	.050*	.021	.164*
41-50 ปี	3.99	-	-	-	-.029	.114*
51-60 ปี	4.02	-	-	-	-	.143*
มากกว่า 60 ปี	3.88	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.50 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุน้อยกว่า 30 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุมากกว่า 60 ปี ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุ 31-40 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 41-50 ปี และผู้ที่อายุมากกว่า 60 ปี ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุ 41-50 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพที่อายุมากกว่า 60 ปี และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.51 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการเอาใจใส่ ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ	ค่าเฉลี่ย	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ				
		น้อยกว่า 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		4.20	4.08	4.11	3.84	3.92
น้อยกว่า 30 ปี	4.20	-	.123*	.091	.363*	.281*
31-40 ปี	4.08	-	-	-.032	.240*	.158
41-50 ปี	4.11	-	-	-	.272*	.191*
51-60 ปี	3.84	-	-	-	-	-.081
มากกว่า 60 ปี	3.92	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.51 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุน้อยกว่า 30 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 31-40 ปี 51-60 ปี และผู้ที่อายุมากกว่า 60 ปี ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุ 31-40 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่อายุ 51-60 ปี และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาอายุ 41-50 ปี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพที่อายุ 51-60 ปี และผู้ที่อายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.3 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

(N=400)

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.897	2	.448	13.479	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	13.206	397	.033		
	ความแปรปรวนรวม	14.102	399			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	1.350	2	.675	5.624	.004*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	47.662	397	.120		
	ความแปรปรวนรวม	49.012	399			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.141	2	.070	2.945	.054
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	9.497	397	.024		
	ความแปรปรวนรวม	9.638	399			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.637	2	.319	8.379	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	15.090	397	.038		
	ความแปรปรวนรวม	15.727	399			
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	3.186	2	1.593	10.659	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	59.330	397	.149		
	ความแปรปรวนรวม	62.516	399			
รวม	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.098	2	.049	4.169	.016*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	4.663	397	.012		
	ความแปรปรวนรวม	4.761	399			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.52 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า โดยรวมมีค่า $F = 4.169$ และค่า $\text{sig} = .016$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของ จุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน โดยเมื่อดูเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4.53 ตารางที่ 4.54 ตารางที่ 4.55 และตารางที่ 4.56

ตารางที่ 4.53 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา		
		ปริญญาตรี	ประกาศนียบัตรบัณฑิต	ปริญญาโท
		3.95	4.09	4.01
ปริญญาตรี	3.95	-	-.135*	-.052*
ประกาศนียบัตรบัณฑิต	4.09	-	-	.083*
ปริญญาโท	4.01	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.53 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิตและปริญญาโท และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.54 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความน่าเชื่อถือ ของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา		
		ปริญญาตรี	ประกาศนียบัตรบัณฑิต	ปริญญาโท
		4.07	3.92	4.10
ปริญญาตรี	4.07	-	.145*	-.037
ประกาศนียบัตรบัณฑิต	3.92	-	-	-.182*
ปริญญาโท	4.10	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.54 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต และผู้ประกอบ

วิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.55 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการให้ความเชื่อมั่น ของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา		
		ปริญญาตรี	ประกาศนียบัตรบัณฑิต	ปริญญาโท
		4.04	3.94	3.99
ปริญญาตรี	4.04	-	.109*	.054*
ประกาศนียบัตรบัณฑิต	3.94	-	-	-.056
ปริญญาโท	3.99	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.55 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต และปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.56 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา		
		ปริญญาตรี	ประกาศนียบัตรบัณฑิต	ปริญญาโท
		4.15	4.03	3.95
ปริญญาตรี	4.15	-	.119*	.201*
ประกาศนียบัตรบัณฑิต	4.03	-	-	.081
ปริญญาโท	3.95	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.56 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีการรับรู้ต่อคุณภาพ

การให้บริการมากกว่าผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาที่มีการศึกษาระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต และปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.4 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.57 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่ง

(N=400)

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	9.195	2	.193	5.592	.004*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	103.476	397	.035		
	ความแปรปรวนรวม	112.672	399			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	1.028	2	.702	5.851	.003*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	76.829	397	.120		
	ความแปรปรวนรวม	77.857	399			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.342	2	.020	.822	.440
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	17.833	397	.024		
	ความแปรปรวนรวม	18.176	399			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.630	2	.000	.010	.990
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	22.640	397	.040		
	ความแปรปรวนรวม	23.270	399			
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	1.010	2	2.562	17.719	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	29.598	397	.145		
	ความแปรปรวนรวม	30.609	399			
รวม	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.941	2	.054	4.590	.011*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	10.126	397	.012		
	ความแปรปรวนรวม	11.067	399			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.57 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า โดยรวมมีค่า $F = 4.590$ และค่า $sig = .011$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน โดยเมื่อดูเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4.58 ตารางที่ 4.59 และตารางที่ 4.60

ตารางที่ 4.58 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ จำแนกตามตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามตำแหน่ง		
		ครู	ผู้บริหารสถานศึกษา	ศึกษานิเทศก์
		4.00	3.91	3.80
ครู	4.00	-	.091*	.197*
ผู้บริหารสถานศึกษา	3.91	-	-	.106
ศึกษานิเทศก์	3.80	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.58 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งครู มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาและศึกษานิเทศก์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.59 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความน่าเชื่อถือ ของการบริการ จำแนกตามตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย	ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามตำแหน่ง		
		ครู	ผู้บริหารสถานศึกษา	ศึกษานิเทศก์
		4.04	4.23	4.33
ครู	4.04	-	-.193*	-.297
ผู้บริหารสถานศึกษา	4.23	-	-	-.104
ศึกษานิเทศก์	4.33	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.59 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ พบว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งครู มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.60 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่งเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่ง	ค่าเฉลี่ย	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามตำแหน่ง		
		ครู	ผู้บริหารสถานศึกษา	ศึกษานิเทศก์
		4.11	3.79	3.33
ครู	4.11	-	.315*	.773*
ผู้บริหารสถานศึกษา	3.79	-	-	.458*
ศึกษานิเทศก์	3.33	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.60 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งครู มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษาและศึกษานิเทศก์ และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษามีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาดำแหน่งศึกษานิเทศก์ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.5 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีวิทยฐานะแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีวิทยฐานะแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีวิทยฐานะแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.61 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามวิทยฐานะ

(N=400)

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	1.638	2	.819	26.091	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	12.464	397	.031		
	ความแปรปรวนรวม	14.102	399			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	7.383	2	3.692	35.205	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	41.629	397	.105		
	ความแปรปรวนรวม	49.012	399			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.074	2	.037	1.529	.218
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	9.564	397	.024		
	ความแปรปรวนรวม	9.637	399			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.063	2	.031	.796	.452
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	15.664	397	.039		
	ความแปรปรวนรวม	15.727	399			
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	4.901	2	2.451	16.886	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	57.614	397	.145		
	ความแปรปรวนรวม	62.516	399			
รวม	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.183	2	.091	7.925	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	4.579	397	.012		
	ความแปรปรวนรวม	4.761	399			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.61 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามวิทยฐานะ พบว่า โดยรวมมีค่า $F = 7.925$ และค่า $\text{sig} = .000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีวิทยฐานะแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน โดยเมื่อดูเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามวิทยฐานะเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4.62 ตารางที่ 4.63 และตารางที่ 4.64

ตารางที่ 4.62 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะ	ค่าเฉลี่ย	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะ		
		ไม่มีวิทยฐานะ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
		3.89	4.03	4.00
ไม่มีวิทยฐานะ	3.89	-	-.150*	-.112*
ชำนาญการ	4.03	-	-	.038
ชำนาญการพิเศษ	4.00	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.62 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ไม่มีวิทยฐานะ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการ และชำนาญการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.63 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความน่าเชื่อถือ ของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะ	ค่าเฉลี่ย	ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามวิทยฐานะ		
		ไม่มีวิทยฐานะ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
		4.23	3.94	4.17
ไม่มีวิทยฐานะ	4.23	-	.295*	.065
ชำนาญการ	3.94	-	-	-.231
ชำนาญการพิเศษ	4.17	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.63 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ พบว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ไม่มีวิทยฐานะ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการ และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.64 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามวิทยฐานะเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามวิทยฐานะ	ค่าเฉลี่ย	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามวิทยฐานะ		
		ไม่มีวิทยฐานะ	ชำนาญการ	ชำนาญการพิเศษ
		4.17	4.10	3.84
ไม่มีวิทยฐานะ	4.17	-	.072	.332*
ชำนาญการ	4.10	-	-	.260*
ชำนาญการพิเศษ	3.84	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.64 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ไม่มีวิทยฐานะ มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการ และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีสังกัดแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

H_0 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีสังกัดแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีสังกัดแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.65 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสังกัด

(N=400)

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.584	5	.117	3.403	.005*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	13.519	394	.034		
	ความแปรปรวนรวม	14.102	399			
2. ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	3.413	5	.683	5.898	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	45.599	394	.116		
	ความแปรปรวนรวม	49.012	399			
3. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	2.686	5	.537	30.441	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	6.952	394	.018		
	ความแปรปรวนรวม	9.638	399			
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.649	5	.130	3.392	.005*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	15.078	394	.038		
	ความแปรปรวนรวม	15.727	399			
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	15.485	5	3.097	25.944	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	47.031	394	.119		
	ความแปรปรวนรวม	62.516	399			
รวม	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	.473	5	.095	8.698	.000*
	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	4.288	394	.011		
	ความแปรปรวนรวม	4.761	399			

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.65 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสังกัด พบว่าโดยรวมมีค่า $F = 8.698$ และค่า $\text{sig} = .000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีสังกัดแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภา ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน โดยเมื่อดูเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ตามตารางที่ 4.66 ตารางที่ 4.67 ตารางที่ 4.68 ตารางที่ 4.69 และตารางที่ 4.70

ตารางที่ 4.66 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ จำแนกตามสังกัด	ค่าเฉลี่ย	ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ จำแนกตามสังกัด					
		สพฐ.	สอศ.	กศน.	สช.	อปท.	อว.
		4.00	4.02	3.97	3.96	4.01	3.86
สพฐ.	4.00	-	-.021	.032	.044	-.006	.140*
สอศ.	4.02	-	-	.053	.065	.015	.161*
กศน.	3.97	-	-	-	.011	-.038	.107*
สช.	3.96	-	-	-	-	-.050	.096*
อปท.	4.01	-	-	-	-	-	.145*
อว.	3.86	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.66 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สพฐ. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สอศ. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด กศน. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สช. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.67 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านความน่าเชื่อถือ ของการบริการ จำแนกตามสังกัด	ค่าเฉลี่ย	ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ จำแนกตามสังกัด					
		สพฐ.	สอศ.	กศน.	สช.	อปท.	อว.
		4.00	4.11	3.90	4.11	4.08	4.32
สพฐ.	4.00	-	-.109	.106	-.104	-.075	-.318*
สอศ.	4.11	-	-	.215*	.005	.034	-.209*
กศน.	3.90	-	-	-	-.211*	-.182*	-.425*
สช.	4.11	-	-	-	-	.029	-.214*
อปท.	4.08	-	-	-	-	-	-.243*
อว.	4.32	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.67 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สพฐ. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สอศ.มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด กศน. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สช. อปท. และ อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สช. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.68 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัด	ค่าเฉลี่ย	ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัด					
		สพฐ.	สอศ.	กศน.	สช.	อปท.	อว.
		4.02	3.96	3.94	3.93	3.95	4.27
สพฐ.	4.02	-	.069*	.087*	.097*	.078*	-.245*
สอศ.	3.96	-	-	.018	.028	.009	-.314*
กศน.	3.94	-	-	-	.010	-.009	-.332*
สช.	3.93	-	-	-	-	-.019	-.342*
อปท.	3.95	-	-	-	-	-	-.323*
อว.	4.27	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.68 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการพบว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สพฐ. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สอศ. กศน. สช. และ อปท. แต่น้อยกว่าสังกัด อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สอศ. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด กศน. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สช. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.69 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการให้ความเชื่อมั่น ของการบริการ จำแนกตามสังกัด	ค่าเฉลี่ย	ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ จำแนกตามสังกัด					
		สพฐ.	สอศ.	กศน.	สช.	อปท.	อว.
		4.01	3.96	4.06	4.03	4.05	3.91
สพฐ.	4.01	-	.050	-.053	-.020	-.044	.102*
สอศ.	3.96	-	-	-.103*	-.070	-.093*	.052
กศน.	4.06	-	-	-	.033	.009	.155*
สช.	4.03	-	-	-	-	-.024	.122*
อปท.	4.05	-	-	-	-	-	.146*
อว.	3.91	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.69 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สพฐ. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สอศ. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด กศน. และ อปท. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด กศน. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สช. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.70 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัดเป็นรายคู่

(N=400)

ด้านการเอาใจใส่ ผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัด	ค่าเฉลี่ย	ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ จำแนกตามสังกัด					
		สพฐ.	สอศ.	กศน.	สช.	อปท.	อว.
		3.92	4.08	4.25	4.43	4.20	3.72
สพฐ.	3.92	-	-.159*	-.327*	-.510*	-.279*	.205*
สอศ.	4.08	-	-	-.169*	-.351*	-.120	.364*
กศน.	4.25	-	-	-	-.183*	.048	.532*
สช.	4.43	-	-	-	-	.231*	.715*
อปท.	4.20	-	-	-	-	-	.484*
อว.	3.72	-	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.70 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ (Post Hoc Comparison) ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least-Significant Different : LSD) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สพฐ. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สอศ. กศน. สช. และอปท. แต่มากกว่าสังกัด อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สอศ. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด กศน. และ สช. แต่มากกว่าสังกัด อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด กศน. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการน้อยกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สช. แต่มากกว่าสังกัด อว. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด สช. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. และ อว. และผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อปท. มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาสังกัด อว. อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. เพื่อสำรวจความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต
2. เพื่อสำรวจการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาโดยเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

โดยผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานของการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง วิทยฐานะ และสังกัดแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน
2. ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง วิทยฐานะ และสังกัดแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

การศึกษานี้ได้ศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่เดินทางมารับบริการยังจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต จำนวน 400 คน ในส่วนของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามปลายปิด และคำถามปลายเปิด เพื่อให้เห็นความคิดเห็นอย่างอิสระ และคำถามแบบเลือกตอบโดยใช้มาตราวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า t-test และ F-test นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์และสรุปเนื้อหาเชิงบรรยาย สรุปผลการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่เดินทางมารับบริการ ยังจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

1.1 จำแนกตามเพศ พบว่าเป็นเพศชาย จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.75 และเป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.25 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

1.2 จำแนกตามอายุ พบว่าอันดับหนึ่งอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี โดยมีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 อันดับสองคือช่วงอายุ 41-50 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 อันดับสามคืออายุน้อยกว่า 30 ปี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 อันดับสี่คือช่วงอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และอันดับห้าคืออายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

1.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าอันดับหนึ่งสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี โดยมีจำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 อันดับสองสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโท มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 28.20 อันดับสามสำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรบัณฑิต มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นี้ไม่มีผู้สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาเอก

1.4 จำแนกตามตำแหน่ง พบว่าอันดับหนึ่งตำแหน่งครู โดยมีจำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91.00 อันดับสองตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 อันดับสามตำแหน่งศึกษานิเทศก์ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นี้ไม่มีตำแหน่งผู้บริหารการศึกษา

1.5 จำแนกตามวิทยฐานะ อันดับหนึ่งวิทยฐานะชำนาญการ โดยมีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 อันดับสองไม่มี วิทยฐานะ มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 อันดับสามวิทยฐานะชำนาญการพิเศษ มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ผู้ที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้นี้ไม่มีวิทยฐานะเชี่ยวชาญและเชี่ยวชาญพิเศษ

1.6 จำแนกตามสังกัด พบว่าอันดับหนึ่งสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยมีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 อันดับสองสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 อันดับสามสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 อันดับสี่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30 อันดับห้าสังกัดสำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยจังหวัดภูเก็ต มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และอันดับหกกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวัง การรับรู้ และการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

2.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.90 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับหนึ่งด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 อันดับสองด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.92 อันดับสามด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.89 อันดับสี่ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และอันดับห้าด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.87

2.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต โดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับหนึ่งด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.07 อันดับสองด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.06 อันดับสาม ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.01 อันดับสี่ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.00 และอันดับห้าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.99

2.3 การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตต่ำกว่าการรับรู้จริง โดยมีผลต่างรวมที่ -0.13 ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความประทับใจในคุณภาพการให้บริการ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อันดับหนึ่ง ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ มีผลต่างที่ -0.18 อันดับสองด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีผลต่างที่ -0.15 อันดับสามด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีผลต่างที่ -0.13 อันดับสี่ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ มีผลต่างที่ -0.12 และอันดับห้าด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่างที่ -0.03

2.4 ข้อเสนอแนะ มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะจำนวน 100 คน โดยพบว่า อันดับหนึ่ง ควรตั้งสำนักงานของครูสภาในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัด และควรกระจายภารกิจงานและอำนาจในการพิจารณาไปยังจังหวัดให้มากขึ้น มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อันดับสองคือควรเพิ่มงบประมาณเพื่อพัฒนางานครูสภาในส่วนภูมิภาค มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 อันดับสามคือควรเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และมอบอำนาจให้แต่ละจังหวัดพิมพ์ใบอนุญาตเองได้เมื่ออนุมัติแล้ว มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อันดับสี่คือควรมีการบริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 อันดับห้าคือกรณีต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพควรได้รับทันทีเมื่อผ่านการตรวจสอบแล้วมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอันดับหกคือควรลดเอกสารที่มีฐานข้อมูลอยู่แล้วในการต่ออายุใบอนุญาต คิดเป็นร้อยละ 2.00

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง วิทยฐานะ และสังกัดแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

พบว่า โดยรวมมีค่า $\text{sig.} = .516$ ถือว่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน เพราะมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ ค่า $t = .544$ และมีค่า $\text{sig. (2-tailed)} = .044$ น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

พบว่า โดยรวมมีค่า $F = 1.107$ และค่า $\text{sig.} = .353$ ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงาน ครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อดูเป็นรายด้านพบว่า ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

พบว่า โดยรวมมีค่า $F = 11.554$ และค่า $\text{sig.} = .000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน โดยเมื่อดูเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.4 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

พบว่า โดยรวมมีค่า $F = 18.451$ และค่า $\text{sig} = .000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาที่มีตำแหน่งแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน โดยเมื่อดูเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีวิทยฐานะแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

พบว่า โดยรวมมีค่า $F = 11.006$ และค่า $\text{sig} = .000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาที่มีวิทยฐานะแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน โดยเมื่อดูเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.6 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีสังกัดแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

พบว่า โดยรวมมีค่า $F = 2.649$ และค่า $\text{sig} = .023$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่าผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษาที่มีสังกัดแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน โดยเมื่อดูเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง วิทยฐานะ และสังกัดแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2.1 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

พบว่า โดยรวมมีค่า $\text{sig} = .016$ ถือว่าความแปรปรวนแตกต่างกัน เพราะน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ ค่า $t = 1.010$ และมีค่า $\text{sig. (2-tailed)} = .313$ มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีเพศแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2.6 ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีสังกัดแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตที่แตกต่างกัน

พบว่า โดยรวมมีค่า $F = 8.698$ และค่า $\text{sig} = .000$ ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 แสดงว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีสังกัดแตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตแตกต่างกัน โดยเมื่อดูเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

ระดับความคาดหวังและการรับรู้โดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ความคาดหวังและการรับรู้โดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่าความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้าน ซึ่งสามารถแปลผลข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่ทำการศึกษาได้ว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษามีความประทับใจในคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพมีความประทับใจในด้านความน่าเชื่อถือของการบริการมากที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า ผู้ประกอบวิชาชีพที่เดินทางมารับบริการยังจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ได้รับคำแนะนำและตอบข้อซักถามจากเจ้าหน้าที่อย่างแจ่มชัด รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่มีการแสดงรายการเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ทราบตามที่ครูสภาได้ประชาสัมพันธ์ไว้ จึงส่งผลให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาให้ความเชื่อถือต่อการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ตเป็นอย่างมาก

แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากการแปลผลข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา โดยการเปรียบเทียบระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้ที่ทำการศึกษได้ว่า ยังพบอีกว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษามีความประทับใจในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการน้อยที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่เดินทางมารับบริการยังจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต เห็นว่าความเป็นรูปธรรมของการบริการยังน้อยกว่าด้านอื่นๆ โดยเฉพาะในด้านของสถานที่ตั้งของจุดบริการงานครูสภา เพราะผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มาติดต่อรับบริการสามารถรับรู้ได้ว่าสถานที่ตั้งค่อนข้างคับแคบ จึงอาจส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ ทำให้ได้รับความประทับใจน้อยกว่าด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ได้ให้ไว้

ในด้านข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่เดินทางมาติดต่อรับบริการยังจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรตั้งสำนักงานของครูสภาในส่วนภูมิภาคทุกจังหวัด และควรกระจายภารกิจงานและอำนาจในการพิจารณาไปยังจังหวัดให้มากขึ้น มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาส่วนหนึ่ง เล็งเห็นถึงประโยชน์ในความสะดวกของการติดต่อรับบริการ ซึ่งหากครูสภามีการกระจายภารกิจงานและอำนาจในการพิจารณาไปยังจังหวัดให้มากขึ้นก็ดี หรือการกระจายภารกิจงานและอำนาจในการพิจารณาไปยังจังหวัดให้มากขึ้นก็ดี จะทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาได้รับประโยชน์โดยสามารถเข้าถึงการให้บริการของครูสภาในทุกๆ เรื่องอย่างทัดเทียมกัน มีประสิทธิภาพ และเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของการวิจัยในครั้งนี้

จากผลการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต พบว่า มีผู้ประกอบวิชาชีพส่วนหนึ่งติดต่อรับบริการจากจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต โดยการมอบให้ผู้อื่นมาดำเนินการแทนตนเอง จึงทำให้จุดบริการงานครูสภาไม่ได้ทำการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษากลุ่มนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

1. เนื่องจากในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2562 ครูสภาได้เปิดช่องทางการต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 2 ระบบ คือ ระบบ KSP E-Service สำหรับผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและบุคคลทั่วไป และระบบ KSP School สำหรับสถานศึกษา เพื่อดำเนินการต่ออายุ

ใบอนุญาตแก่ผู้ประกอบการวิชาชีพทางการศึกษา ที่ใบอนุญาตกำลังจะหมดอายุตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 เป็นต้นไป รวมถึงการขึ้นทะเบียน การขอใบแทน การขอใบอนุญาตปฏิบัติการสอน และการขออนุญาตปฏิบัติการสอนโดยไม่มีใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ผ่านระบบ KSP E-Service และระบบ KSP School ดังกล่าว ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาวิจัยสภาพปัญหาและผลการใช้ระบบออนไลน์ทั้งสองระบบ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาให้ผู้ใช้ (User) สามารถใช้งานระบบได้อย่างเข้าใจ ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

2. ควรมีการศึกษาแนวทางในการพัฒนาจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด เพื่อให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องเป็นระบบ

3. ควรมีการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลส่วนหนึ่งให้กับผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ในการพิจารณากรอบภารกิจงาน อำนาจหน้าที่ งบประมาณ และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ เพื่อพัฒนาจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดในแต่ละจังหวัดตามบริบทของข้อมูล ข้อเท็จจริง และความต้องการของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาในแต่ละพื้นที่ต่อไป

บรรณานุกรม

หนังสือ

กฤษณา รัตนพฤกษ์. (2545). การตลาดบริการ. เชียงใหม่ : คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2550). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 3).

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติและคณะ. (2552). ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2544). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ. (พิมพ์ครั้งที่ 5).

นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิตตินันท์ เตชะคุปต์ (2544). จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-8. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จินตนา บุญบงการ. (2539). สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.

จิราภรณ์ ตั้งกิตติภากรณ์. (2556). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์นิมิต.

ณัฐกร อินทุยศ. (2556). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เต็มศักดิ์ คทวนิช. (2546). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ทันดร ธนะกุลบริภัณฑ์. (2552). คู่มือจัดองค์ความรู้ มาตรฐานการให้บริการ สำนักการศึกษาต่อเนื่อง.

นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

นราศรี ไหววนิชกุลและชูศักดิ์ อุดมศรี. (2538). ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ. (พิมพ์ครั้งที่ 6).

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาธน์.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2540). เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการ.

นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

บรรณานุกรม (ต่อ)

หนังสือ

- ยุทธ ไกยวรรณ และกุสุมา ผลาพรหม. (2553). **พื้นฐานการวิจัย**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2547). **ระเบียบเชิงการวิจัย**. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดีการพิมพ์.
- วรเดช จันทรศร. (2532). **การบริหารโครงการพัฒนาของรัฐ**. กรุงเทพฯ: เจอนอริลบุ๊คส์ เซ็นเตอร์.
- วรเดช จันทรศร และไพโรจน์ ภัทรนรากุล. (2542). **การพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย**
ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สหยาบสื่อและการพิมพ์.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2551). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. (พิมพ์ครั้งที่ 3).
 กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วีระพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). **คุณภาพในการบริการ**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- สมิตร สัณฐกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2545). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เสรีวงษ์มณฑา. (2542). **การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค**. กรุงเทพฯ : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2560). **แนวทางการดำเนินงานตามภารกิจคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด**.
 กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา.
- สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต. (2562). **รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562**.
 ภูเก็ต : สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). **การวิจัยธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2550). **การจัดการและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2560). **รายงานประจำปี 2560**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ สกสค.ลาดพร้าว.

บรรณานุกรม (ต่อ)

บทความ

ครรรชิตพล ยศพรไพบูลย์. (2551). การวัดคุณภาพบริการร้านอาหาร Fast Food ใน 5 ด้านหลักของ SERVQUAL:

ความน่าเชื่อถือ การตอบสนอง การให้ความมั่นใจ การดูแลเอาใจใส่ และรูปลักษณ์ทางกายภาพ.

วารสารวิจัยและพัฒนาโลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์, 3 (2), 37-49

ชวงศ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจร : แนวทางในการบริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.

วารสารเทศาภิบาล, 88 (7), 8 - 20.

ดิสพงศ์ พรชนกนาถ. (2546). องค์ประกอบหลัก 8 ประการ : สร้าง CRM. วารสารโปรดักทิวิตี้ เวิลด์

(Productivity world), 8 (43), 30-34

ประนอม ถาวรเวช. (2545). บริการอย่างไรให้ประทับใจ. จุลสารสรรพากร, 20 (9), 8.

วิทยานิพนธ์

กัลป์ยาวัฒน์ ตรีสุคนธ์. (2540). การศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้โดยสารไทยและผู้โดยสารต่างชาติ

ต่อการให้บริการของสายการบินไทย:ศึกษาเฉพาะเส้นทางการบินข้ามทวีป. วิทยานิพนธ์

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก.

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตคลองเตย.

ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิตติมา พะนา. (2550). การตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลในโครงการประกันสังคม. วิทยานิพนธ์

การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ชรีณี เดชจินดา. (2535). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์กำจัดการอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ

เขตบางขุนเทียน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสิ่งแวดล้อม,

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

จิตติพร คุ้มสนสุชาติ. (2544) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของแผนกให้บริการลูกค้า : ศึกษาเฉพาะกรณี

บริษัทพรอคเตอร์ แอนด์ แกมเบล แมนูแฟคเจอร์ริง[ประเทศไทย] จำกัด. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

วิทยานิพนธ์ (ต่อ)

ณัฐธัญ ถนอมรบ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการไฟฟ้า
แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา,
บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

ณัฐยา ศุภนิรติชัย. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่องานบริการของสำนักงานเขตบางขุนเทียน
กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป,
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

รศ.ดร.ทวีศักดิ์ จินดานุรักษ์ และคณะ. (2560). การศึกษาระบบบริหารจัดการของครุสภาในยุคดิจิทัล.
สำนักงานเลขาธิการครุสภา.

ธนสิทธิ์ ปั้นประเสริฐ. (2543). ความพึงพอใจของผู้โดยสารคนไทยที่มีต่อการให้บริการเที่ยวบินภายในประเทศ
ของบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พรศิริ บินนาราวี. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มีต่อการท่องเที่ยวในอำเภอปาย
จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว,
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

พิทักษ์ ตรุษหิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเขตยานนาวา. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พินิจ ศรีประเสริฐภาพ. (2542). ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาที่มีต่องานบริการของการประปาส่วนภูมิภาค
ศึกษากรณีสำนักงานเมืองพล จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต,
คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภัทรพร ตูลารักษ์. (2545). ปัญหาพิเศษประสิทธิภาพในการบริการด้านประชาสัมพันธ์: ศึกษากรณีของงาน
ประชาสัมพันธ์ กองบริการท่าอากาศยานการทำอากาศยานแห่งประเทศไทย. ปัญหาพิเศษ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

วิทยานิพนธ์ (ต่อ)

- รัชดา เพ็ชรชนะ. (2556). **ความคาดหวังและการรับรู้ของนักท่องเที่ยวชาวไทยต่อคุณภาพการบริการของโรงแรมหรูห้าดาว อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ลือชัย เจริญทรัพย์. (2538). **ประสิทธิภาพของการให้บริการของสำนักงานเขตชั้นกลางกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางเขน**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรภายหลังการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วันชัย คำเจริญ. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้บริการโทรศัพท์พื้นฐานของสำนักงานบริการโทรศัพท์ทางมวงสวนองการโทรศัพท์แห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วัลดา บินชาเว็น. (2543). **ความพึงพอใจของบริษัทผู้ออกหลักทรัพย์ต่อการให้บริการงานทะเบียนหลักทรัพย์ (ประเทศไทย) จำกัด**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขายะลา**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริวรรณ วุ่นจิณา. (2554). **ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิ์รับเงินบำนาญการจ่ายเงิน : กรณีศึกษากองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมถวิล ผลสอาด. (2555). **การรับรู้ของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเย็น อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา**. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

วิทยานิพนธ์ (ต่อ)

- อัญญา วัจนะสวัสดิ์. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของกองบัตรโดยสารเครื่องบิน
สาขาสำนักงานใหญ่ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาพัฒนสังคม, คณะพัฒนสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุทัย กนกภูมิพงศ์. (2547). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการแบบศูนย์บริการ
จุดเดียวเบ็ดเสร็จของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.

อินเทอร์เน็ต

- ชิษณุกร พรภาณุวิญญ์. (ม.ป.ป.). ทฤษฎีความคาดหวัง. (ออนไลน์). ได้จาก : [https://www.novabizz.com
/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm](https://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/Expectancy_Theory.htm). (สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2561).
- วชิระ ชินหนองจอก. (ม.ป.ป.). ทฤษฎีการรับรู้. (ออนไลน์). ได้จาก : <http://www.gotoknow.org/posts/282194>.
(สืบค้นเมื่อ 28 พฤศจิกายน 2561).
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (2561). โครงสร้างการจัดแบ่งส่วนงานของสำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. (ออนไลน์).
ได้จาก : http://www.ksp.or.th/ksp2018/org_chart/ (สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2561)
- สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต. (2560). เกี่ยวกับเรา. (ออนไลน์). ได้จาก : <http://phuket-moe.xyz/about/>
(สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2561).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

แบบสอบถามชุดที่

--	--	--

แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิจัย

เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย ข้อคำถาม 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

ส่วนที่ 3 การรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

2. ในการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง เพื่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะได้มีความสมบูรณ์และมีคุณค่า ผู้ศึกษาวิจัยจะใช้คำตอบของท่านสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น และจะสงวนไว้เป็นความลับ โดยจะนำเสนอผลการศึกษาวิจัยในภาพรวม ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ตัวท่านแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สำหรับเจ้าหน้าที่

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. น้อยกว่า 30 ปี () 4. 51-60 ปี
() 2. 31-40 ปี () 5. มากกว่า 60 ปี
() 3. 41-50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- () 1. ปริญญาตรี () 3. ปริญญาโท
() 2. ประกาศนียบัตรบัณฑิต () 4. ปริญญาเอก

4. ตำแหน่ง

- () 1. ครู () 3. ผู้บริหารการศึกษา
() 2. ผู้บริหารสถานศึกษา () 4. ศึกษานิเทศก์

5. วิทยฐานะ

- () 1. ไม่มีวิทยฐานะ () 4. เชี่ยวชาญ
() 2.ชำนาญการ () 5. เชี่ยวชาญพิเศษ
() 3.ชำนาญการพิเศษ

6. สังกัด

- () 1. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
() 2. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
() 3. สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย
() 4. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
() 5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
() 6. กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

☐
☐
☐
☐
☐
☐

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด)

ความคาดหวัง	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1. มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ใช้งานที่ทันสมัย					
2. มีสถานที่ให้บริการที่สะอาดเรียบร้อย					
3. มีที่ตั้งของจุดบริการไปมาสะดวก					
4. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายและบุคลิกภาพเรียบร้อย					
5. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกชัดเจน					
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่แสดงรายการเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ทราบ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามที่ครูสภาประชาสัมพันธ์ไว้					
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
2. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อปัญหาผู้รับบริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการในทันทีทันใด					
ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้เป็นอย่างดีในงานที่ให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
4. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้โดยง่าย					
5. ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง					
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจผู้รับบริการอย่างเต็มเปี่ยม					
2. เจ้าหน้าที่ใส่ใจประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ					
3. เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ					

ส่วนที่ 3 การรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภา
ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต (กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด)

การรับรู้	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1. มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ใช้งานที่ทันสมัย					
2. มีสถานที่ให้บริการที่สะอาดเรียบร้อย					
3. มีที่ตั้งของจุดบริการไปมาสะดวก					
4. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายและบุคลิกภาพเรียบร้อย					
5. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกชัดเจน					
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
2. เจ้าหน้าที่แสดงรายการเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ทราบ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามที่ครูสภาประชาสัมพันธ์ไว้					
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
2. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อปัญหาผู้รับบริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการในทันทีทันใด					
ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ					
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้เป็นอย่างดีในงานที่ให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน					
4. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้โดยง่าย					
5. ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง					
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจผู้รับบริการอย่างเต็มเปี่ยม					
2. เจ้าหน้าที่ใส่ใจประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ					
3. เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง

ภาคผนวก ข

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม
โดยการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย
(Index of Item Objective Congruence : IOC)

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภา
ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

ข้อที่	ข้อความ	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3			
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ							
1	มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ใช้งานที่ทันสมัย	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
2	มีสถานที่ให้บริการที่สะอาดเรียบร้อย	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
3	มีที่ตั้งของจุดบริการไปมาสะดวก	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
4	เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายและบุคลิกภาพเรียบร้อย	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
5	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ							
1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
2	เจ้าหน้าที่แสดงรายการเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ทราบ	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามที่ครูสภาประชาสัมพันธ์ไว้	+1	0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ							
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
2	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อปัญหาผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
5	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการในทันทีทันใด	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ							
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
2	เจ้าหน้าที่มีความรู้เป็นอย่างดีในงานที่ให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
5	ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ							
1	เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจผู้รับบริการอย่างเต็มเปี่ยม	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
2	เจ้าหน้าที่ใส่ใจประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
3	เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง

ส่วนที่ 3 การรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของจุดบริการงานครูสภา
ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

ข้อที่	ข้อความถาม	ผู้เชี่ยวชาญคนที่			รวม	ค่า IOC	แปลผล
		1	2	3			
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ							
1	มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ใช้งานที่ทันสมัย	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
2	มีสถานที่ให้บริการที่สะอาดเรียบร้อย	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
3	มีที่ตั้งของจุดบริการไปมาสะดวก	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
4	เจ้าหน้าที่มีการแต่งกายและบุคลิกภาพเรียบร้อย	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
5	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ							
1	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
2	เจ้าหน้าที่แสดงรายการเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ทราบ	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามที่ครูสภาประชาสัมพันธ์ไว้	+1	0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ							
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
2	เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่อปัญหาผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
5	เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการในทันทีทันใด	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
ด้านการให้ความเชื่อมั่นของการบริการ							
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
2	เจ้าหน้าที่มีความรู้เป็นอย่างดีในงานที่ให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
4	ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้โดยง่าย	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
5	ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบข้อมูลได้ด้วยตนเอง	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ							
1	เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจผู้รับบริการอย่างเต็มเปี่ยม	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
2	เจ้าหน้าที่ใส่ใจประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง
3	เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+3	1	สอดคล้อง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม
 โดยการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย
 (Index of Item Objective Congruence : IOC)

1. ชื่อ-สกุล นางสาวสมเพียร เทียนทอง
 ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผล
 สถานที่ทำงาน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต
2. ชื่อ-สกุล นายรัชพร นิลพังงา
 ตำแหน่ง ศึกษาพิเศษชำนาญการพิเศษ
 สถานที่ทำงาน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต
3. ชื่อ-สกุล นางสาวฉวีวรรณ จ้อยจิตร
 ตำแหน่ง ศึกษาพิเศษชำนาญการพิเศษ
 สถานที่ทำงาน สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

ภาคผนวก ค

ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม
โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach)
ทดลอง (Try-out) กับกลุ่มที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม
เรื่อง การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต

Item-Total Statistics

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ					
1. มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ ใช้งานที่ทันสมัย	60.03	514.999	.615	.969	.972
2. มีสถานที่ให้บริการที่สะอาด เรียบร้อย	59.80	505.821	.863	.989	.970
3. มีที่ตั้งของจุดบริการ ไปมาสะดวก	59.60	512.317	.738	.953	.971
4. เจ้าหน้าที่มีการแต่งกาย และบุคลิกภาพเรียบร้อย	59.87	504.602	.822	.995	.970
5. มีป้ายประชาสัมพันธ์ บอกชัดเจน	59.60	497.352	.866	.986	.970
ด้านความน่าเชื่อถือ ของการบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	59.73	511.582	.746	.886	.971
2. เจ้าหน้าที่แสดงรายการ เอกสารที่เกี่ยวข้องให้ทราบ	59.73	508.478	.815	.932	.970
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามที่ ครูสภาประชาสัมพันธ์ไว้	59.80	506.028	.810	.937	.970

ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม
เรื่อง การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต (ต่อ)

Item-Total Statistics

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านการตอบสนองความ					
ต้องการของผู้รับบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความเต็มใจ	59.63	502.792	.787	.941	.971
2. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญ ต่อปัญหาผู้รับบริการ	59.57	504.392	.867	.952	.970
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตรงตามความต้องการ	59.77	519.909	.613	.895	.972
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้วยความรวดเร็ว	59.70	506.907	.834	.988	.970
5. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ ผู้รับบริการในทันทีทันใด	59.67	504.368	.808	.974	.970
ด้านการให้ความเชื่อมั่น					
ของการบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างถูกต้องแม่นยำ	59.80	505.959	.811	.987	.970
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้เป็นอย่างดี ในงานที่ให้บริการ	59.93	508.892	.836	.932	.970
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการ เป็นมาตรฐานเดียวกัน	59.93	506.685	.778	.987	.971
4. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึง ข้อมูลที่ได้เป็นอย่างดี	59.60	504.110	.845	.887	.970
5. ผู้รับบริการสามารถตรวจสอบ ข้อมูลได้ด้วยตนเอง	59.37	509.275	.810	.952	.970

ผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม
เรื่อง การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ของจุดบริการงานครูสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต (ต่อ)

Item-Total Statistics

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจ ผู้รับบริการอย่างเต็มเปี่ยม	59.93	513.375	.710	.957	.971
2. เจ้าหน้าที่ใส่ใจประเด็น ความต้องการของผู้รับบริการ	59.70	511.666	.674	.956	.972
3. เจ้าหน้าที่สอบถาม ความต้องการของผู้รับบริการ	59.90	512.783	.725	.895	.971

ประวัติผู้ศึกษาวิจัย

ชื่อ-สกุล

นายอนิรุต ไสสอาด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2546

การศึกษาระดับบัณฑิต (สังคมศึกษา)

มหาวิทยาลัยทักษิณ

พ.ศ.2563

นิติศาสตรบัณฑิต (นิติศาสตร์)

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ประวัติการทำงาน

พ.ศ.2547-2550

นักวิชาการศึกษา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

พ.ศ.2550-2555

นักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

พ.ศ.2555-2558

เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปปฏิบัติการ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

พ.ศ.2558-ปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปชำนาญการ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา

ตำแหน่งปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปชำนาญการ กลุ่มการประชุมและประสานงาน สำนักอำนวยการ
สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ปฏิบัติงานคุรุสภาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดภูเก็ต