



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ทัศนคติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาในจังหวัดระนองที่มีต่อการให้บริการของ
สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง

The Attitude of the Education Practitioners in Ranong Province,
toward the Services of Ranong Provincial Office of the Welfare Promotion
Commission for Teachers and Educational Personnel

วิศรดา แซ่ฮ้อย¹, รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับหิรัญรักษ์², ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุคนธ์ เครือน้ำคำ³
¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

²อาจารย์ที่ปรึกษาคนที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

³อาจารย์ที่ปรึกษาคนที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

thanasuwit.th@ssru.ac.th, sukhonth.kh@ssru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1.) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาในจังหวัดระนองที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง 2.) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านการการณาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาทางการศึกษาที่เป็นสมาชิกณาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มาใช้บริการด้านการณาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนธันวาคม 2559 จำนวน 119 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามโดยประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกณาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มาใช้บริการด้านการณาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,000 ถึง 24,999 บาท และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิกไม่เกิน 10 ปี นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่าระดับทัศนคติต่อการให้บริการสมาชิกณาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มาใช้บริการด้านการณาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัด



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ระนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และลำดับสุดท้ายคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำสำคัญ ทักษะของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา, การให้บริการ

Abstract

This research aims to study the attitudes of 1.) professional education in Ranong province, where there is a service of the Office of welfare promotion and welfare, teacher and educational personnel in Ranong. 2.) In order to propose to the bosses. The improvement of services to help teachers, friends, and chaponkit educational personnel of the Office of welfare promotion and welfare, teacher and educational personnel in Ranong. Side declared the procedure, providers, facilities services.

Population in education is an education professional education as a teacher and fellow members help chaponkit health education using the chaponkit services help friends, teachers and education personnel of the Office promoting welfare and welfare teachers and education personel to Ranong province. Between September 1 to December 31 number 2559 119 people, tools used in research as a query by evaluating five statistics used in the data analysis include percentage frequency values, average, standard deviation.

The research found that the chaponkit members to help friends, teachers and education personnel who use chaponkit services help teachers and education personnel, friends, the respondents mostly female. There are no older than 30 years of marital status single degree levels with 15,000 to 24,999 baht monthly income. And has a duration of not more than 10 years of membership.

Key words The attitude of education practitioners , service.

บทนำ

องค์กรของรัฐในปัจจุบันให้ความสำคัญกับทัศนคติของผู้ใช้บริการมากขึ้นโดยหลายองค์กรเริ่มทำการวัดผลของผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง เพื่อนำค่าระดับทัศนคติมาเป็นหนึ่งในเครื่องชี้วัดประสิทธิผลในการทำงานขององค์กร และบางองค์กรนำเอาระดับทัศนคติของผู้ใช้บริการมากประกอบพิจารณาความคิดเห็นขอสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์กร โดยพยายามปลูกฝังแนวคิดในการมีส่วนร่วมในการสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

พนักงานเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการในทุกส่วนงาน เนื่องจากทัศนคติของผู้ให้บริการส่งผลต่อให้ผู้ให้บริการรายเดิมเข้ามาใช้บริการซ้ำอีก และผู้ให้บริการรายใหม่เข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรประสบผลสำเร็จเจริญเติบโตขึ้นไปเรื่อยๆ เมื่อมีผู้ให้บริการเพิ่มขึ้น องค์กรก็จะเข้มแข็ง บรรลุวัตถุประสงค์และเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง เรียกโดยย่อว่า “สำนักงาน สกสค.จังหวัดระนอง” เป็นหน่วยงานทางการศึกษามีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินงานตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการ สกสค.) ในกำกับของกระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดำเนินงานด้านส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพ ดำเนินงานส่งเสริมสวัสดิภาพและคุ้มครองสิทธิ ดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามนโยบายและแผนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักที่ต้องส่งเสริมสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์แก่บุคลากร จัดสวัสดิการต่างๆ และความมั่นคงของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา โดยมีกลุ่มเป้าหมายการให้บริการ คือ ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา ทั้งในประจำการและนอกประจำการในจังหวัดระนอง

ผู้วิจัยในฐานะเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง ตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาในจังหวัดระนอง ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง เพื่อจะเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนองให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.) เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาในจังหวัดระนองที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง
- 2.) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปนำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการด้านการการณาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเหลือเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง

ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาทัศนคติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาในจังหวัดระนองที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสำนักงาน ตลอดจนข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านการการณาปนกิจ



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

สงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้การศึกษา ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นสมาชิก

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) คือ ทศนคติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาในจังหวัดระนองที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสำนักงาน

3. ขอบเขตด้านประชากร

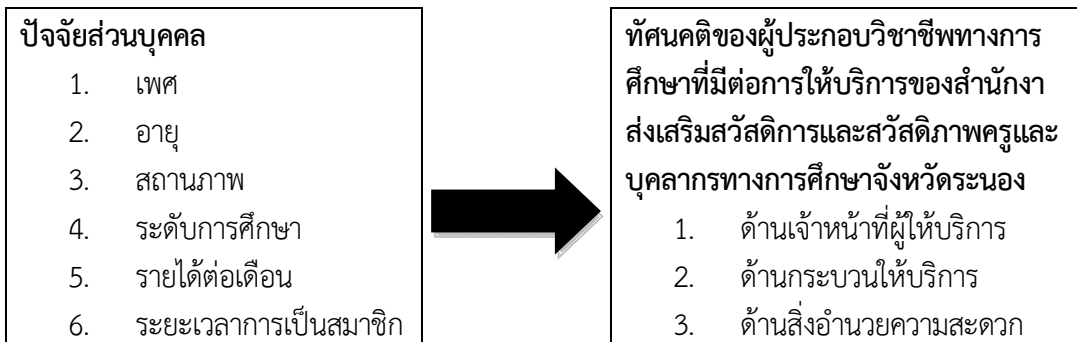
ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นสมาชิก

ฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีรับบริการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดระนอง ในช่วงระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย จำนวนทั้งสิ้น 119 คน โดยผู้ศึกษาได้กำหนดให้เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม ถึง เดือนธันวาคม 2559

กรอบแนวคิดของการวิจัย



นิยามศัพท์เฉพาะ

เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิงของสมาชิกการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

อายุ หมายถึง อายุตามปีปฏิทินของสมาชิการมาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ หมายถึง สถานภาพของสมาชิการมาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา แบ่งเป็น โสด สมรส หย่าร้าง

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของสมาชิการมาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ต่อเดือน หมายถึง รายได้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับในแต่ละเดือนของสมาชิการมาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาการเป็นสมาชิก หมายถึง ระยะเวลาตั้งแต่ที่ได้รับการตอบรับเข้าเป็นสมาชิการมาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาถึงปัจจุบัน

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง หมายถึง หน่วยงานทางการศึกษา ที่มีชื่อย่อว่า “สำนักงาน สกสค.จังหวัดระนอง” มีฐานะเป็นนิติบุคคล ในกำกับกระทรวงศึกษาธิการ ปฏิบัติภารกิจในส่วนที่เกี่ยวกับการดำเนินงานสวัสดิการ สวัสดิภาพ สิทธิประโยชน์ เกื้อกูลอื่น และความมั่นคงของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษา ตามที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.

สมาชิการมาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือ สมาชิก ข.พ.ค. หมายถึง ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาและผู้ปฏิบัติงานด้านการศึกษาซึ่งสมัครเป็นสมาชิการมาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการ สกสค.กำหนด

ทัศนคติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา หมายถึง ความสัมพันธ์ที่มีความคาบเกี่ยวระหว่างความรู้สึก ความเชื่อ หรือความรู้ส่วนบุคคล กับแนวโน้มที่มีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่เป็นสมาชิการมาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ปริมาณของเจ้าหน้าที่ คุณลักษณะ และพฤติกรรมการให้บริการ ด้วยรอยยิ้ม สุภาพเป็นมิตร อธิบายดี บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการและเจ้าหน้าที่ต้องให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีของเจ้าหน้าที่

ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง วิธีการปฏิบัติต่อเนื่องเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อให้การทำงานสำเร็จอย่างมีคุณภาพตามระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีป้ายประชาสัมพันธ์ มีแผ่นพับแจ้งข้อมูลต่าง ๆ และมีตู้รับฟังความคิดเห็นหรือแบบประเมินผลการให้บริการ รวมทั้ง มีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ และวิธีการต่างๆ เช่น ปากกา กระดาษ แบบฟอร์มต่าง ๆ ตลอดจนมีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน ที่มีไว้เพื่อให้บริการแก่ผู้มารับบริการต่าง ๆ



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับทัศนคติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาในจังหวัดระนอง ที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง
2. ทำให้ได้ข้อมูลเพื่อนำผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง เสนอต่อผู้บังคับบัญชาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัลพอร์ต (Allport, 1935 อ้างถึงใน จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย, 2549:168) ได้อธิบายแนวคิดที่ได้รับอิทธิพลมาจากทฤษฎีการเรียนรู้พฤติกรรม เน้นให้เห็นถึงประสบการณ์ก่อให้เกิดทัศนคติอย่างไร แสดงออกทางพฤติกรรมอย่างไรและให้นิยามโดยสรุป คือ “ทัศนคติ” ก็คือแนวทางที่เราคิดรู้สึก หรือมีท่าทีที่จะกระทำต่อบางสิ่งบางอย่างในสิ่งแวดล้อมรอบตัวเรา เช่น ทัศนคติต่อร้านค้าปลีก ทัศนคติต่อผลิตภัณฑ์ หรือทัศนคติต่อรายการโทรทัศน์ เป็นต้น โดยทัศนคติจะแสดงให้เห็นถึงทิศทางความรู้สึกต่อสิ่งเหล่านี้ว่าเรามีความรู้สึกอย่างไร ซึ่งอาจรู้สึกในทางบวกหรือทางลบ ชอบ หรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี พอใจหรือไม่พอใจ เป็นต้น

Hoffman and Bateson (2006) สรุปเกี่ยวกับการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของผู้มารับบริการ โดยต้องสร้างระบบการบริการที่มีคุณภาพซึ่งต้องคำนึงถึงองค์ประกอบหลักคือ ต้องรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง ให้บริการที่น่าเชื่อถือไว้วางใจบริการ ที่เป็นไปตามที่ให้สัญญาหรือตามที่เสนอไว้รูปแบบการให้บริการที่หลากหลายจะต้องไม่ลดคุณภาพบริการหลักที่มีอยู่เดิม การให้บริการต้องมีการปรับปรุงได้ดีขึ้น เสนอบริการที่เกินความคาดหวังแก่ผู้รับบริการ ทีมงานต้องพร้อมเสมอให้มีการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการ และรูปแบบการบริการต้องมีรูปแบบที่พิเศษอยู่ในระดับเป็นผู้นำในบริการนั้นๆ

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561) กำหนดแนวทางขับเคลื่อนการพัฒนา ระบบราชการไทย เพื่อสร้างความเชื่อถือไว้วางใจ พัฒนาสุขภาวะ และมุ่งสู่ความยั่งยืน ตามประเด็นยุทธศาสตร์ ที่เน้นการยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศ โดยการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน เพิ่มขีดความสามารถหรือสมรรถนะสูงและทันสมัย มีความเป็นมืออาชีพ วางระบบการบริหารงานราชการแบบบูรณาการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาในการบริหารราชการแผ่นดิน สร้างความพร้อมของไทยเพื่อเข้าสู่การเป็นประชาคมอาเซียน ดังนั้น คุณภาพการให้บริการของภาครัฐจะต้องพิจารณาถึงความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ เมื่อประชาชนได้รับการให้บริการที่ดี มีมาตรฐานและเสมอภาคแล้ว ประชาชนย่อมต้องมีความรู้สึกตอบสนองต่อการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งอาจแสดงออกมาในรูปของการให้การสนับสนุนกิจการของรัฐ การให้ความช่วยเหลือการปฏิบัติตามคำแนะนำ เป็นต้น



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

พิมพ์ประไพ กะสิริรักษ์ (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติต่อการบริการผ่านระบบบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในอาคารพาณิชย์ กรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติต่อการบริการผ่านระบบบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์สามารถตอบสนองและให้บริการได้อย่างรวดเร็วอยู่ในระดับมาก และด้านการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่เพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการมากกว่าเดินทางไปธนาคารด้วยตนเองอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้มีผลต่อทัศนคติ ด้านการรับรู้ ด้านความรู้สึกและด้านพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชุตินาถญณ์ เรือนพระจันทร์ (2555 : บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิว ในกระบวนการบริการของธนาคารไทย” ผลการวิจัย พบว่า ทัศนคติต้องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับบัตรคิว ผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยมีความรู้ความเข้าใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ ธนาคารได้พัฒนาการให้บริการโดยนำระบบบัตรคิวมาใช้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับระบบงานต่างๆ เพื่อประสิทธิภาพสูงสุดในการให้บริการ รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจในระดับมากถึงวิธีการใช้เครื่องกดบัตรคิว และเข้าใจอย่างชัดเจนถึงวิธีการกดเครื่องบัตรคิว , ทัศนคติต้องค์ประกอบด้านความรู้สึกเกี่ยวกับระบบบัตรคิว ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพอใจต่อระบบบัตรคิวของธนาคารไทย ในระดับมาก ได้แก่ ความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนหน้าจอของเครื่องกดบัตรคิว รองลงมา ความทันสมัยของเครื่องกดบัตรคิว และความชัดเจนของตัวอักษรและ/หรือตัวเลขที่ปรากฏบนบัตรคิว และทัศนคติต้องค์ประกอบด้านแนวโน้มพฤติกรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความตั้งใจที่จะเป็นลูกค้าของธนาคารที่จะใช้บริการเป็นต่อไปแน่นอน และการแนะนำให้เพื่อนหรือคนรู้จักใช้บริการธนาคารที่จะใช้บริการจะแนะนำแน่นอน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการศึกษา โดยทำตามลำดับขั้นตอนการศึกษาไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การจัดเตรียมวางแผนการดำเนินขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษา ขอบเขตการศึกษา กรอบแนวคิดในการศึกษา คำนียามศัพท์เฉพาะ ขั้นตอนการดำเนินการศึกษา ประชากร และเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ขั้นตอนที่ 2 การดำเนินงานผู้วิจัยสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งเป็นแบบสอบถาม นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบและให้ข้อคิดเห็น และได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนการกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและการกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผล

ขั้นตอนที่ 3 การรายงานผลการวิจัย ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการจัดทำการานงานผลการวิจัย จากการศึกษาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และการจัดทำข้อเสนอแนะ การจัดพิมพ์รูปเล่ม และการนำเสนอบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติ



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
 “Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เป็นสมาชิก ฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มารับบริการด้านการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาในจังหวัดระนอง (ในช่วงเดือนมกราคม – ธันวาคม 2559) โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้เก็บข้อมูลจากประชากรและกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 119 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยกำหนดประเด็นสำคัญของคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัย โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาซึ่งเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาเป็นสมาชิก

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ประกอบด้วย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสำนักงาน โดยแต่ละข้อคำถามเป็นการให้ความสำคัญในแต่ละเรื่องที่มีค่าตอบให้เลือกแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับแนวความคิดของ ระดับตามลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale, 1961) ดังนี้

คะแนน	ระดับทัศนคติ
5	ระดับทัศนคติต่อการให้บริการระดับมากที่สุด
4	ระดับทัศนคติต่อการให้บริการระดับมาก
3	ระดับทัศนคติต่อการให้บริการระดับปานกลาง
2	ระดับทัศนคติต่อการให้บริการระดับน้อย
1	ระดับทัศนคติต่อการให้บริการระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในครั้งนี้ จำนวน 119 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเท่ากับจำนวนประชากรทั้งหมด โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. แจกแบบสอบถามและชี้แจงพร้อมอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามอย่างถูกต้องให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ รวมถึงชี้แจงให้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้
2. เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยตนเองทั้งหมดระหว่างเดือนมกราคม - ธันวาคม 2559
3. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบดูความถูกต้องและนับจำนวนให้เท่ากับจำนวนประชากรกรณีแบบสอบถามไม่ครบถ้วนหรือไม่สมบูรณ์ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้ใหม่อีกครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ ครั้งที่ 8
“Research 4.0 Innovation and Development SSRU’s 80th Anniversary”

ข้อเสนอแนะ

ทัศนคติของผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาในจังหวัดระนอง ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดระนอง โดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน สมาชิก ฅาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มาใช้บริการด้านการฅาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษามีทัศนคติอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากลำดับแรก คือ ด้านกระบวนการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และลำดับสุดท้ายคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสำนักงาน โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

ด้านกระบวนการให้บริการและขั้นตอนการให้บริการ ควรลดขั้นตอนในการดำเนินงานบางขั้นตอนลง เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการสมาชิกเพื่อมิให้สมาชิกต้องเสียเวลาในการมาติดต่อหลายครั้ง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ควรที่จะเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการทุกคนสามารถทำงานแทนกันได้หมดในทุกตำแหน่งหน้าที่ เพื่อเป็นการบริการสมาชิกแบบเบ็ดเสร็จ สามารถให้บริการจบในครั้งเดียว

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ภายในสำนักงาน ควรจัดให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้นข้อมูลส่วนตัวของผู้มารับบริการในเบื้องต้นระหว่างการรอรับบริการกรณีที่มีสมาชิกมาติดต่อพร้อมๆ คราวละหลายๆท่าน

อ้างอิง

ชุดติกาญจันต์ เรือนพระจันทร์. ทัศนคติของลูกค้าต่อระบบบัตรคิวในกระบวนการบริการ

ของธนาคารไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.2555

พิมพ์ประไพ กะสิริรักษ์. ทัศนคติต่อการบริการผ่านระบบบริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานที่

ปฏิบัติงานในอาคารวานิชกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.2554

_____.พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวง

แบ่งส่วนราชการ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์,2546

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร:

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา.

พระราชบัญญัติ สภาครูและบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ สกสศ.

ลาดพร้าว, 2546.