



วารสารอิเล็กทรอนิกส์
ทางการศึกษา

OJED, Vol. 11, No. 3, 2016, pp. 80 - 89

OJED
An Online Journal
of Education
<http://www.edu.chula.ac.th/ojed>

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและแนวทางการพัฒนาการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

ผู้บริหารสถานศึกษาของคุรุสภา

SATISFACTION OF SERVICE RECIPIENTS AND GUIDELINES TO DEVELOPMENT

FOR SERVICE PROFESSIONAL SCHOOL ADMINISTRATOR

LICENSES OF TEACHERS' COUNCIL OF THAILAND

นายพัทธธณพงศ์ จีระสมบัติ*

Phatthanaphong Cheerasombat

ผศ.ดร. ปองสิน วิเศษศิริ **

Asst. Prof. Pongsin Viseshsiri, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาและศึกษาปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของคุรุสภา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ใช้บริการขึ้นทะเบียนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ให้บริการต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาและบุคลากรผู้ให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 377 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) และคำถามปลายเปิดวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยดังนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของคุรุสภาพบว่า ด้านความพึงพอใจการบริการกรอกแบบคำขอยุ้ในระดับปานกลาง (Mean = 3.82)ด้านความพึงพอใจบัตรคิวอยู่ในระดับมาก(Mean = 4.06) ด้านความพึงพอใจการบริการการรอคิว อยู่ในระดับปานกลาง(Mean = 3.58) ด้านความพึงพอใจการบริการการตรวจสอบเอกสารและหลักฐานอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.54) ด้านความพึงพอใจการบริการการชำระค่าธรรมเนียมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.74) ด้านความพึงพอใจการบริการการออกหลักฐาน อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.63) ด้านความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.54) ปัญหาที่พบ คือ ผู้รับบริการไม่เข้าใจในการกรอกแบบฟอร์ม ใช้เวลานานในการรอเรียกคิว จำนวนผู้ตรวจสอบเอกสารและผู้รับชำระค่าธรรมเนียมไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่อยากให้มีที่จอดรถ

* นิสิตมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย E-mail Address:phatthanaksp@gmail.com

**อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารการศึกษา ภาควิชานโยบาย การจัดการและความเป็นผู้นำทางการศึกษา

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย E-mail Address:v.pongsin@gmail.com

ISSN1905-4491

Abstract

This study was a survey research aiming to: study research the satisfaction to of service by recipients and guidelines to development for the service of professional school administrator licenses of the Teachers' Council of Thailand. The sample populations used in the research were 377 service recipients. The tools used in this research were a rating-scaled and questionnaires. The data were analyzed using frequency, percentage, mean and S.D., and content analysis.

The findings were as follows: :) The satisfaction to of service recipients of complete form was at the middle state (Mean = 3.82) and queue card was at the high state (Mean = 4.06) and wait queue was at the middle state (Mean = 3.58) and check document is middle state (Mean = 3.54) and perform a document was at the is middle state (Mean = 3.63) and overview to of services are was at the middle state (Mean = 3.54). The problems of regarding the satisfaction level to service recipients is include not person to introduce to complete form, wait queue to long time, too few people number of person to check documents is a little, number of person too few people to receive the payments, wait perform a document to long time and car park.

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ / การให้บริการ / ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ / ครูสภา

KEYWORDS: SATISFACTION / SERVICE / LICENSE / KHURUSAPHA

บทนำ

ครูสภาเป็นสภาครูและบุคลากรทางการศึกษาจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 มีบทบาทในการกำหนดมาตรฐานวิชาชีพ ออกและเพิกถอนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพกำกับ ดูแลการปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาวิชาชีพทางการศึกษาซึ่งเป็นการยกระดับวิชาชีพทางการศึกษาให้เป็นวิชาชีพชั้นสูง พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 กำหนดให้วิชาชีพครูเป็นวิชาชีพควบคุม และตามข้อบังคับครูสภาว่าด้วยใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ พ.ศ. 2547 กำหนดให้ผู้ที่ประสงค์จะประกอบวิชาชีพทางการศึกษา จะต้องมาขอขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การที่จะได้มาซึ่งใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ก็จะต้องมีคุณสมบัติตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของวิชาชีพตามข้อบังคับครูสภา ว่าด้วยใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ พ.ศ.2547

เนื่องจากวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาเป็นวิชาชีพที่มีผู้ประกอบวิชาชีพเป็นจำนวนมากและอยู่ทั่วประเทศ การยื่นขอขึ้นทะเบียนและต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา สามารถยื่น

ได้หลายช่องทาง มีขั้นตอนการดำเนินงานและวิธีการพิจารณาเอกสารหลักฐานประกอบการยื่นขอหลาย ขั้นตอนดังนั้นการให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ (สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา. 2556) จึงเป็น เป้าประสงค์หลักของการดำเนินงานด้านการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของคุรุสภา สำนักงานเลขาธิการ คุรุสภาจึงได้มีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหาร สถานศึกษาเรื่อยมา เป็นลำดับ รวมทั้งจัดทำเอกสารเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจ ให้แก่ผู้ประสงค์จะประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาเพื่อจะได้ทราบแนวทาง ขั้นตอน และการจัดเตรียม เอกสารหลักฐานต่างๆ ในการขอขึ้นทะเบียนและต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพสถานศึกษาศึกษาได้อย่าง ถูกต้อง เพื่อให้เกิดการดำเนินงานการออกใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษาที่ถูกต้อง รวดเร็ว และ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ (Millet. 1954, 397 - 400) งานวิจัยในครั้งนี้จึงจัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึง พพอใจของผู้รับบริการและเพื่อหาแนวทางการพัฒนาการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหาร สถานศึกษาให้กับคุรุสภา ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยคือ ขั้นตอนการขึ้นทะเบียนรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ผู้บริหารสถานศึกษาและขั้นตอนการต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งผลการวิจัยครั้ง นี้คุรุสภาสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจในการบริหารจัดการงานเพื่อการบริการที่ดีและเหมาะสมยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของ คุรุสภา
2. เพื่อศึกษาปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไขปัญหาการให้บริการใบอนุญาตประกอบ วิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของคุรุสภา

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนในการวิจัยทั้งหมด 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาวิเคราะห์เอกสาร บทความ หรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบ แนวคิดในการวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 สอบถามปัญหาอุปสรรคที่พบในการรับบริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของ คุรุสภา

ขั้นตอนที่ 3 ศึกษาขั้นตอนการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของคุรุสภา

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและแนวทางการ พัฒนาการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของคุรุสภา

ขั้นตอนที่ 5 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ทั้ง 2 ข้อ

ประชากร ผู้ให้ข้อมูล และกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ให้บริการชั้นทะเบียนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ให้บริการต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาใช้วิธีกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970, 607-608) จำนวน 377 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้ให้บริการชั้นทะเบียนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 188 คน
2. ผู้ให้บริการต่ออายุใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 189 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและแนวทางการพัฒนาการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของคุรุสภาโดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลักษณะแบบเลือกตอบ (check list) ประมวลผลและวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาศึกษาของคุรุสภา เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับและคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทางการศึกษาของคุรุสภาโดยสถิติในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage)

ผู้วิจัยได้แปลผลค่าคะแนนที่ได้จากข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) โดยคำนวณหาความกว้างของชั้น และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเป็น 5 ช่วงโดยใช้สูตรคำนวณ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

การแปลระดับคะแนนของแบบสอบถามใช้เกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง ระดับมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

ศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์แนวคิด หลักการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการให้บริการเพื่อรวบรวมข้อมูลมาสร้างเป็นข้อคำถาม รูปแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทุกขั้นตอนดำเนินการตรวจสอบจากอาจารย์ที่ปรึกษา

สถิติที่ใช้การวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหาจากคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่ผู้ใช้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของคุรุสภา โดยดำเนินการการแจกแบบสอบถามผู้ใช้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาวันละ 10 ฉบับ (ช่วงเช้า 5 ฉบับ ช่วงบ่าย 5 ฉบับ) ตั้งแต่เดือน สิงหาคม 2558 ถึงเดือน มีนาคม 2559 หลังจากได้รับแบบสอบถามผู้ใช้บริการครบทั้งหมดจึงนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยสถิติในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์เนื้อหาจากคำถามปลายเปิดในแบบสอบถาม (Content Analysis) และนำมาสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและแนวทางพัฒนาการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของคุรุสภา

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.30 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.70 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.90 รองลงมาอายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.00 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 59.50 รองลงมาวุฒิการศึกษาปริญญาตรีและมีประกาศนียบัตรบัณฑิต คิดเป็นร้อยละ 33.90 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพครุคิดเป็นร้อยละ 81.90 รองลงมาอาชีพผู้บริหารสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 12.30 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มารับบริการครั้งที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 41.10 รองลงมามารับบริการครั้งที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 33.90 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้ศึกษาขั้นตอนการให้บริการด้านใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาผ่านทางเว็บไซต์คุรุสภา คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองลงมาผ่านคู่มือการขอรับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ร้อยละ 8.80

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจ ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหา

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของคุรุสภา

ขั้นตอนการกรอกแบบคำขอ ในด้านความพึงพอใจการบริการกรอกแบบคำขอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.82$, $SD=.657$) รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตัวอย่างในการกรอกแบบฟอร์มมีความสมบูรณ์ชัดเจนและมีประโยชน์ ($\bar{X}=4.05$, $SD=.882$) รองลงมา คือ แบบฟอร์มเข้าใจง่าย ($\bar{X}=3.98$, $SD=.791$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่แนะนำในการกรอก ($\bar{X}=3.51$, $SD=1.005$)

ขั้นตอนการกดบัตรคิว ในด้านความพึงพอใจบัตรคิว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.06$, $SD=.816$) รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การทำงานของเครื่องกดบัตรคิว ($\bar{X}=4.16$, $SD=.904$) รองลงมา คือ ระดับเสียงในการเรียกคิว ($\bar{X}=3.96$, $SD=.933$)

ขั้นตอนการรอคิว ในด้านความพึงพอใจการบริการการรอคิว อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.58$, $SD=.713$) รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ วิธีการเรียกคิว ($\bar{X}=3.70$, $SD=.805$) รองลงมา คือ สถานที่จัดให้นั่งรอ ($\bar{X}=3.67$, $SD=.966$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลาการรอเรียกคิว ($\bar{X}=3.43$, $SD=.959$)

ขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารและหลักฐาน ในด้านความพึงพอใจการบริการการตรวจสอบเอกสารและหลักฐาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.54$, $SD=.735$) รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ตรวจสอบหลักฐานถูกต้อง ($\bar{X}=3.72$, $SD=.823$) รองลงมา คือ มีอุปกรณ์ให้แยกและจัดเรียงเอกสาร ($\bar{X}=3.57$, $SD=.831$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ในการตรวจหลักฐาน ($\bar{X}=3.36$, $SD=.957$)

ขั้นตอนการชำระค่าธรรมเนียม ในด้านความพึงพอใจการบริการการชำระค่าธรรมเนียม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.74$, $SD=.710$) รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่รับชำระค่าธรรมเนียมถูกต้องและเจ้าหน้าที่ออกหลักฐานการชำระค่าธรรมเนียมถูกต้อง ($\bar{X}=3.90$, $SD=.782$) รองลงมาคือ ระยะเวลาการรอชำระค่าธรรมเนียม ($\bar{X}=3.60$, $SD=.881$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ในการรับชำระค่าธรรมเนียม ($\bar{X}=3.58$, $SD=.839$)

ขั้นตอนการออกเอกสารหลักฐาน ในด้านความพึงพอใจการบริการการออกหลักฐาน อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.63$, $SD=.760$) รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ออกเอกสารหลักฐานถูกต้อง ($\bar{X}=3.77$, $SD=.869$) รองลงมา คือ การจัดจำนวนเจ้าหน้าที่ในการออกเอกสารหลักฐาน ($\bar{X}=3.62$, $SD=.835$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ระยะเวลาการรับเอกสาร ($\bar{X}=3.51$, $SD=.837$)

ด้านความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.54$, $SD=.741$) รายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สถานที่ให้บริการในภาพรวม ($\bar{X}=3.75$, $SD=.803$) รองลงมาคือความเหมาะสม

ของขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x}=3.64$, $SD=.805$) และรายการที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ สถานที่จอดรถ ($\bar{x}=3.21$, $SD=1.176$)

2.2 ปัญหาที่พบของผู้รับบริการในการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของครุสภา

จากผลการวิเคราะห์ปัญหาที่พบของผู้รับบริการในการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของครุสภาในการวิเคราะห์เนื้อหาจากการแบบสอบถามของผู้รับบริการในการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งในภาพรวมแล้วพบว่า

1. ขาดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการกรอกแบบคำขอในการให้บริการ
2. มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมาก จึงต้องนั่งรอรับบริการเป็นเวลานาน
3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
4. เจ้าหน้าที่ในการชำระค่าธรรมเนียม ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
5. การรอรับเอกสารหลักฐานใช้เวลานาน
6. สถานที่จอดรถไม่เพียงพอต่อการให้บริการ

2.3 ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการในการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา

จากผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ/แนวทางแก้ไขปัญหาของผู้รับบริการในการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของครุสภาในการวิเคราะห์เนื้อหาจากการแบบสอบถามของผู้รับบริการในการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งในภาพรวมแล้วพบว่า

1. ให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและคอยตอบคำถาม
2. สถานที่คับแคบที่นั่งรอไม่เพียงพอ ให้เพิ่มสถานที่ให้กว้างขึ้นกว่านี้
3. ให้จัดเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารทุกช่องบริการ
4. ให้เพิ่มเจ้าหน้าที่รับชำระค่าธรรมเนียม
5. ให้เพิ่มเจ้าหน้าที่ออกเอกสารหลักฐาน
6. อยากให้มีสถานที่จอดรถบริการผู้มาใช้บริการ
7. อยากให้เพิ่มจำนวนของห้องน้ำ

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของครุสภา

ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของครุสภา อยู่ในระดับปานกลางพบว่า ขั้นตอนที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความพึงพอใจในขั้นตอนการ

กตภัตรควมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.06, SD = 0.82) ในขณะที่ขั้นตอนที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การตรวจสอบเอกสารหลักฐานมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.54, SD = 0.74)ซึ่งเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญต่อให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ แต่เมื่อพิจารณารายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในด้านขั้นตอนของการให้บริการเนื่องจากด้านขั้นตอนการให้บริการสำนักงานเลขาธิการคุรุสภามีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการไว้เพื่อให้ผู้รับบริการทราบว่าต้องดำเนินการตามขั้นตอนอย่างไรบ้าง ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของพินล เมฆสวัสดิ์ (2549) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งให้เกิดประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัว และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความชำนาญในการตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่ต่างกันทำให้การบริการใช้เวลาค่อนข้างมากและเอกสารของแต่ละคนมีความแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของมิลเลต (1954) กล่าวว่าการบริการนั้นจะเป็นที่น่าพอใจหรือไม่ สามารถวัดได้จากปัจจัยต่างๆ ดังนี้ 1)การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากสถานที่ให้บริการ ณ สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาค่อนข้างคับแคบ ในช่วงที่มีผู้ใช้บริการมากอาจส่งผลให้สถานที่ให้บริการไม่เพียงพอต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพินล เมฆสวัสดิ์ (2549) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย สถานที่บริการผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการกว้างขวางเพียงพอและคำนึงถึงความสะดวกแก่ผู้รับบริการสภาพแวดล้อมของการบริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคาร และออกแบบ ตกแต่งและแบ่งพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อผู้ให้บริการ

4. ด้านการประชาสัมพันธ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางในการประชาสัมพันธ์ เนื่องจากการประชาสัมพันธ์เป็นการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและหลักฐานในภาพรวมของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการอาจไม่เข้าใจหรือไม่ตรงตามบริบทของตนเองหรือหน่วยงานตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพินล เมฆสวัสดิ์ (2549) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์และบอร์ดข่าวสารต่างๆ และเอกสารแผ่นพับแนะนำมีความสำคัญอย่างมากทำให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและแนวทางพัฒนาการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษาของคุรุสภา จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาต้องจัดเตรียมแผนการดำเนินการไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน และหาวิธีการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพผู้บริหารสถานศึกษา ให้มีความสะดวก รวดเร็ว เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ จากผลการวิจัยพบว่า สำนักงานเลขาธิการคุรุสภายังขาดบุคลากรในการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ โดยที่สำนักงานเลขาธิการคุรุสภาจะต้องมีการวางแผนกำลังคนรองรับ ผู้รับบริการเพื่อให้การให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว เป็นที่พึงพอใจ

2. สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ต้องดำเนินการจัดเตรียมสถานที่เพื่อรองรับการให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่าในด้านสถานที่ให้บริการยังไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการด้านใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เช่น สถานที่ในการรับบริการ สถานที่กรอกแบบคำขอ และสถานที่จัดให้นั่งรอ

3. สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา ต้องดำเนินการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อรองรับการให้บริการ จากผลการวิจัยพบว่าในด้านอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการยังไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้รับบริการด้านใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการกรอกแบบคำขอ การจัดบริการน้ำดื่ม การจัดอุปกรณ์ให้แยกและจัดเรียงเอกสาร สถานที่จอดรถและจำนวนห้องน้ำในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพทุกประเภทของคุรุสภา ทั้งนี้เพื่อให้ได้รับข้อมูลป้อนกลับแนวทางพัฒนาแนวทางการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพของคุรุสภาให้ครบทุกกลุ่มจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในกระบวนการดังกล่าว ได้แก่ ครู ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา และศึกษานิเทศก์ เนื่องจากสำนักงานเลขาธิการคุรุสภาควรศึกษาการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ครบทุกกลุ่มในเรื่องการพัฒนาการให้บริการให้ครอบคลุม

2. ควรมีการศึกษาเชิงลึกในแต่ละด้านของการให้บริการใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เพื่อให้ได้แนวทางการแก้ไขและพัฒนาที่ตรงจุดและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยในแต่ละด้านบางรายการมีการปฏิบัติน้อย และขาดความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการต่อผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *หลักสถิติ*. (พิมพ์ครั้งที่ 6) กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. (2549). *การประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพมหานคร. สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภาษาอังกฤษ

- Krejcie, R.V., & Morgan, D.W., (1970). *Determining sample size for research activities educational and psychological measurement*, 30, 607-610.
- Millet, John D, (1954). *Management in Public Service*, New York, 397-400.