

ชื่อเรื่อง : ความต้องการจำเป็นด้านการบริการของจุดบริการงานครูสภา ในสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6

ชื่อผู้วิจัย : นายทัฬหภูมิ ปิ่นภักคกุลลดา

ปีที่วิจัย : 2559

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความต้องการจำเป็นด้านการบริการของจุดบริการงานครูสภา ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้มาจากผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษา ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในสถานศึกษาทุกสังกัด ทั่วเขตพื้นที่บริการของจุดบริการงานครูสภา ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 จำนวน 344 คน ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยตารางขนาดของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น (Confidence interval) 95% โดยผู้วิจัยยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อน $(e) \pm 5\%$ ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นที่ 0.942 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีจัดเรียงลำดับความต้องการจำเป็น (PNI_{Modified}) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพการบริการปัจจุบันของจุดบริการงานครูสภา ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 โดยภาพรวมมีระดับการบริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีสภาพการบริการในปัจจุบันที่ระดับสูงที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านที่มีสภาพการบริการในปัจจุบันในระดับต่ำที่สุดคือ ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

2. ระดับความต้องการในการบริการของจุดบริการงานครูสภา ในภาพรวมผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษามีความต้องการในการบริการในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความต้องการต่ำที่สุด

3. ผลการศึกษาความต้องการจำเป็นในการบริการ พบว่า ด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มีความต้องการจำเป็นที่ต้องได้รับการพัฒนามากที่สุด สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถพัฒนาเพื่อเป็นการเสริมจุดแข็งด้านการบริการได้

4. ในส่วนของข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า ผู้ประกอบวิชาชีพทางการศึกษาส่วนใหญ่ระบุสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับจรรยาบรรณและมาตรฐานวิชาชีพ รองลงมาคือ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก การให้ความรู้ความเข้าใจ ระยะเวลาออกใบอนุญาต เทคโนโลยีสารสนเทศ เอกสารคู่มือและ ความถูกต้องของข้อมูล ตามลำดับ