

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต 4 ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต 4 อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล กับระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต 4 อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต 4 อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย จำนวน 316 คน ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 76.90 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test

ผลการศึกษา พบว่า

1. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มาใช้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ส่วนใหญ่ เป็นเพศชาย อายุ 41 – 50 ปี เป็นครูผู้สอน ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีเงินเดือน 20,001 – 30,000 บาท สมรสแล้ว มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป และติดต่อขอรับบริการเป็นบางครั้ง
2. ระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วนลักษณะส่วนบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่งทางการศึกษา เงินเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน ความถี่ในการติดต่อขอรับบริการ พื้นที่ปฏิบัติงาน ระยะทางจากโรงเรียนถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานภาพทางเศรษฐกิจ

The purpose of the study was twofold: (1) to measure the level of satisfaction of public school teachers and educational personnel with services at the Chiangrai Education Office, Area 4, and (2) to identify the relationship between the personal variables and the service satisfaction level.

The sample of 316 public school teachers and educational personnel member who came for services at the Chiangrai Education Office, Area 4, in Therng District, Chiangrai Province. However, the total of 243 copies of the questionnaire, or 76.90 percent were returned. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The findings were summed up below.

1. Most of the respondents were males, aged 41 – 50, and were married. The majority were teachers, had a Bachelor' degree, and a salary of 20,000 - 30,000 baht. They had work experience of 21 years or mere. They came for services once in a while

2. Overall, the respondents were moderately satisfied with the services there. When individual components of satisfaction were considered, the service procedure was the most satisfactory, followed by service officers, while the service place and facilities had the lowest mean.

3. the factor significantly related to their satisfaction was education level. The other factors that had no significant relationship with the service satisfaction were gender, age, educational position, salary, marital status, work experience, frequency in contracting for getting services, work location, distance from the school to the Educational Office, and economic status.