

การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการ การจัดสวัสดิการ
และสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานส่งเสริม
สวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จังหวัดแพร่
ประจำปี 2567*

A STUDY OF SATISFACTION AND WELFARE NEEDS OF TEACHERS
AND EDUCATIONAL PERSONNEL, OTEP, PHRAE PROVINCE, 2024

ต่อศักดิ์ บุญเสือ¹, ศิริพันธ์ ขวัญอ่อน² และ ฉัตรชัย ตั้งศรีทอง³

Toasak Boonsuea¹, Siriphan Kwanon² and Chatchai Thongsritong³

¹⁻³สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลพบุรี เขต 2

¹⁻³Lopburi Primary Educational Service Area Office 2, Thailand

Corresponding Author's Email: rong.torsak2505@gmail.com

วันที่รับบทความ : 19 สิงหาคม 2568; วันแก้ไขบทความ 1 พฤศจิกายน 2568; วันตอบรับบทความ : 3 พฤศจิกายน 2568

Received 19 August 2025; Revised 1 November 2025; Accepted 3 November 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจและความต้องการต่อการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงาน สกสศ.จังหวัดแพร่ 2) เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงาน สกสศ.จังหวัดแพร่ 3) เพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจไปใช้ในการรับการประเมินจากหน่วยงานต้นสังกัด ตามกรอบการประเมินองค์กรมหาชน ตามที่

Citation:



* ต่อศักดิ์ บุญเสือ, ศิริพันธ์ ขวัญอ่อน และ ฉัตรชัย ตั้งศรีทอง. (2568). การศึกษาความพึงพอใจและความต้องการ การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา จังหวัดแพร่ ประจำปี 2567. วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่, 3(6), 1214-1233.

Toasak Boonsuea, Siriphan Kwanon and Chatchai Thongsritong. (2025). A Study Of Satisfaction And Welfare Needs Of Teachers And Educational Personnel, Otep, Phrae Province, 2024.

Modern Academic Development and Promotion Journal, 3(6), 1214-1233.;

DOI: <https://doi.org/10.>

<https://so12.tci-thaijo.org/index.php/MADPIADP/>

สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บริการส่วนงานภายใน 4 ภารกิจ จำนวน 1,899 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงาน สกสศ. จังหวัดแพร่ ประจำปี 2567 มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.932 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดแพร่ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 คิดเป็นร้อยละ 92.80 2) แนวทางการพัฒนาสวัสดิการหรืองานบริการต้องการให้สำนักงาน สกสศ.จังหวัดแพร่ ดำเนินการพัฒนาในด้าน สิทธิประโยชน์ การบริการ การจัดสวัสดิการให้ครอบคลุมมากขึ้น และการประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย ทั่วถึงทุกพื้นที่ และ 3) การนำผลการศึกษาความพึงพอใจไปใช้ในการรับการประเมินจากหน่วยงานต้นสังกัด มีผลการประเมินคุณธรรมความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กรภาครัฐ (ITA) ปี 2567 คิดเป็นร้อยละ 87.14 เพิ่มขึ้นจากปี 2566 (83.71 %) คิดเป็นร้อยละ 3.43

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, ความคาดหวัง, ความต้องการ, ผู้รับบริการ, แนวทางการพัฒนา

Abstract

This study aimed to 1) examine satisfaction levels and needs regarding the welfare and well-being services for teachers and educational personnel provided by the Office of the Welfare Promotion Commission for Teachers and Educational Personnel (OTEP), Phrae Provincial Office; 2) identify guidelines for improving the quality of welfare and well-being provision; and 3) utilize the satisfaction findings to support external evaluation by the parent agency in accordance with the Office of the Public Sector Development Commission (OPDC) assessment framework for public organizations. The sample comprised 1,899 users of the office's internal service units across four service missions. The research instrument was the 2024 (B.E. 2567) Satisfaction and Needs Questionnaire for Welfare and Well-Being Services of OTEP, Phrae Province, with

reliability of Cronbach's $\alpha = 0.932$. Data were analyzed using descriptive statistics: frequency, percentage, and mean.

The findings indicate that; 1) user satisfaction with the operations of OTEP, Phrae Provincial Office was high, with a mean of 4.64 (equivalent to 92.80%). 2) Respondents emphasized development directions for OTEP Phrae focusing on enhancing benefit entitlements and service delivery, expanding welfare coverage, and modernizing and broadening public communication to ensure comprehensive reach across all areas. 3) For purposes of external evaluation by the parent agency, the Integrity and Transparency Assessment (ITA) score in 2024 was 87.14%, up from 83.71% in 2023, reflecting an improvement of 3.43 percentage points.

Keywords: satisfaction, expectations, needs, service users, development guidelines

บทนำ

ประเทศไทยกำลังก้าวสู่ยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและเผชิญกับการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มรูปแบบ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2566) ซึ่งส่งผลให้ทุกภาคส่วนต้องปรับตัวเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้าง โดยเฉพาะการจัดสวัสดิการสังคมที่เป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนเพื่อตอบสนองต่อเรื่องดังกล่าว กระทรวงศึกษาธิการได้จัดตั้ง สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สกสค.) ขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 เพื่อดูแลสวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยมีภารกิจหลักที่สำคัญคือ การฅาปนกิจสงเคราะห์ช่วยเพื่อนครูและบุคลากรทางการศึกษา (ช.พ.ค.) และคู่สมรส (ช.พ.ส.) ซึ่งถือเป็นหลักประกันสำคัญที่สร้างความมั่นคงให้แก่สมาชิกและครอบครัว

ในสถานการณ์ปัจจุบัน องค์กร สกสค. กำลังเผชิญกับความท้าทายหลายประการ จากข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2567 พบว่าจำนวนสมาชิก ช.พ.ค.-ช.พ.ส. ทั่วประเทศมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่องประมาณร้อยละ 4-5 ต่อปี โดยลดลงจาก 1,321,912 คน ในปี 2566 เหลือ

1,278,997 คน (สำนักงานคณะกรรมการ สกสค., 2567) นอกจากนี้ ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี 2566 ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. อยู่ที่ร้อยละ 83.71 ซึ่งต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ที่ร้อยละ 90 สะท้อนให้เห็นถึงความท้าทายด้านความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กร ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพในระยะยาว

สำนักงาน สกสค. จังหวัดแพร่ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลสมาชิกในพื้นที่จำนวน 12,605 คน ก็ได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวเช่นกัน จากการสำรวจข้อมูลย้อนหลัง 10 ปี พบว่ามีครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ได้รับการบรรจุใหม่ประมาณ 600 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 70 ของกลุ่มดังกล่าว ยังไม่ได้สมัครเข้าเป็นสมาชิก ข.พ.ค.-ข.พ.ส. ด้วยปัจจัยหลายประการ เช่น ความพร้อมทางเศรษฐกิจ ค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงไป และสภาพการเป็นโสดที่เพิ่มขึ้น ปัญหาเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนที่สำนักงาน สกสค. จังหวัดแพร่ ต้องปรับกระบวนการทำงานโดยยึดหลักการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง (Expectations) ของผู้รับบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) สูงสุด

ด้วยเหตุผลและความสำคัญที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงเห็นความจำเป็นในการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักงาน สกสค. จังหวัดแพร่ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลสำคัญที่จะนำไปสู่การวางแผนพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการสร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรให้กลับคืนมา ตลอดจนเสริมสร้างภาพลักษณ์เชิงบวกให้เป็นที่ยอมรับของสมาชิกและสังคมอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความต้องการในการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่
2. เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา ของสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่
3. เพื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจไปใช้ในการรับการประเมินจากหน่วยงานต้นสังกัด ตามกรอบการประเมินองค์กรมหาชน ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด

การทบทวนวรรณกรรม

การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพสำหรับครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิต ส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงาน และลดความเครียดจากภาระงานในระบบการศึกษา ทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม (สุชาติ แยมเม่น, 2562) สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา (สสส.) มีภารกิจในการพัฒนาระบบสวัสดิการด้านต่างๆ เช่น เงินกู้สวัสดิการ การประกันสุขภาพ ช่วยเหลือฉุกเฉิน ทุนการศึกษา รวมถึงการส่งเสริมสวัสดิการเชิงคุณภาพ เช่น การพัฒนาอาชีพและคุณภาพชีวิต (สำนักงาน สสส., 2566)

1. แนวคิดด้านสวัสดิการและสวัสดิภาพบุคลากร

สวัสดิการและสวัสดิภาพเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยสวัสดิการหมายถึงผลประโยชน์หรือบริการที่องค์กรมอบให้เพื่อสร้างความมั่นคงและคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น บริการรักษาพยาบาล ประกันชีวิต เงินช่วยเหลือ และโครงการส่งเสริมสุขภาพ (Armstrong, 2014) ขณะที่สวัสดิภาพครอบคลุมการดูแลในเชิงกาย จิตใจ และสังคม เพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ปลอดภัยและมีความสุข (Greenberg, 2011) งานวิจัยชี้ว่าการจัดสวัสดิการที่เหมาะสมมีผลสัมพันธ์เชิงบวกต่อแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และความตั้งใจคงอยู่ในวิชาชีพของครู (Herzberg, 1966; วรพงษ์ จิตต์สง่า, 2563) โดยเฉพาะสวัสดิการด้านสุขภาพและการเงินซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการพุงคุณภาพชีวิตในระยะยาวของบุคลากรทางการศึกษา

2. ความพึงพอใจของครูและบุคลากรต่อการจัดสวัสดิการ

ความพึงพอใจหมายถึงการรับรู้ความสอดคล้องระหว่างความคาดหวังกับบริการหรือสวัสดิการที่ได้รับ (Oliver, 1997) งานวิจัยด้านการศึกษาให้ข้อมูลว่าครูส่วนใหญ่มักให้ความสำคัญกับสวัสดิการหลัก เช่น

- เงินกู้ดอกเบี้ยยต่ำ
- การคุ้มครองด้านสุขภาพ
- เงินช่วยเหลือฉุกเฉิน
- สวัสดิการเกษียณอายุ
- การพัฒนาวิชาชีพ (พรพรรณ ศรีสุข, 2561)

ทั้งนี้ ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นเมื่อระบบสวัสดิการมีความโปร่งใส เข้าถึงง่าย และตอบสนองปัญหาที่แท้จริงของบุคลากร (Schultz & Schultz, 2010)

งานของนภพร (2564) พบว่า ความพึงพอใจของครูสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของระบบสวัสดิการ ความรวดเร็วในการบริการ และความครอบคลุมของสวัสดิการในสถานการณ์ฉุกเฉิน เช่น เจ็บป่วยหรือภาวะวิกฤตทางเศรษฐกิจ

3. ความต้องการสวัสดิการของครูและบุคลากรทางการศึกษา

ความต้องการสวัสดิการมักเกี่ยวข้องกับบริบทของปัญหาการดำรงชีวิตและความคาดหวังในวิชาชีพ งานวิจัยชี้ว่า ครูมีแนวโน้มต้องการ

1. สวัสดิการด้านสุขภาพและประกันชีวิตที่ครอบคลุม

2. เงินกู้เพื่อแก้ปัญหาหนี้สิน

3. สวัสดิการพัฒนาทักษะและวิชาชีพ

4. การส่งเสริมคุณภาพชีวิตครอบครัว เช่น ทุนการศึกษาบุตร

5. ระบบดูแลสุขภาพจิตจากภาระงานและแรงกดดัน (Cohen & Wills, 1985; กฤษณา ทองใบ, 2565)

บริบทของจังหวัดแพร่ซึ่งมีบุคลากรทางการศึกษาจำนวนมากในพื้นที่ชนบท ทำให้ต้นทุนการเดินทาง การรักษาพยาบาล และปัญหาหนี้สินเป็นปัจจัยที่ครูต้องการการสนับสนุนสูง (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต 1, 2566)

4. บทบาทของสำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูฯ

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูฯ มีบทบาทสำคัญในการบริหารสวัสดิการระดับจังหวัด รวมถึงจังหวัดแพร่ ซึ่งมีการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เช่น

- กองทุนเงินกู้สวัสดิการ

- การคุ้มครองสุขภาพและประกันภัย

- โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยและเจ็บป่วยร้ายแรง

- การอบรมทางวิชาชีพ

- การส่งเสริมสุขภาพกาย-ใจ

งานวิจัยของอิติตมา (2565) ระบุว่า ความสำเร็จในการจัดสวัสดิการของสำนักงานระดับจังหวัดขึ้นอยู่กับความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล การลดขั้นตอนการบริการ และการสื่อสารกับครูอย่างต่อเนื่อง

ในปี 2567 การเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจและภาระหนี้สินครูทำให้ความต้องการสวัสดิการด้านการเงินและสุขภาพเป็นเรื่องสำคัญยิ่งขึ้น การศึกษาเชิงสำรวจในจังหวัดแพร่จึงจำเป็นเพื่อระบุปัญหาจริงและแนวทางพัฒนาระบบสวัสดิการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรประกอบด้วยครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มารับบริการ 4 งานภายในจาก 1) งานฉาปนกิจสงเคราะห์ (ช.พ.ค.-ช.พ.ส.) 2) งานสวัสดิการส่วนลดสินค้าในสถานประกอบการพื้นที่จังหวัดแพร่ 3) งานบริการของศูนย์ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุจังหวัดแพร่ และ 4) งานบริการของศูนย์ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาในประจำการจังหวัดแพร่ จำนวน 12,605 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) และทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลครอบคลุมระดับอำเภอ 8 พื้นที่และลักษณะภารกิจงานได้จำนวนการตอบกลับทั้งสิ้น 1,899 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการต่อการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ ในงาน 4 งานบริการ ได้แก่ การฉาปนกิจสงเคราะห์ (ช.พ.ค.-ช.พ.ส.) งานสวัสดิการส่วนลดสินค้าในสถานประกอบการพื้นที่จังหวัดแพร่ งานบริการของศูนย์ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุจังหวัดแพร่ งานบริการของศูนย์ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาในประจำการจังหวัดแพร่ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของ สำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ แบ่งเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ และส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของ สำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ ตามองค์ประกอบการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลา ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของ สำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ ตามองค์ประกอบการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลา ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของ สำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ เกี่ยวกับการจัดสวัสดิการของสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ ช่องทางการสื่อสารข้อมูลที่ต้องการให้มีการเผยแพร่ การรับทราบเกี่ยวกับสวัสดิการของสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ สวัสดิการหรืองานบริการที่ต้องการให้สำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่

ตอนที่ 4 แนวทางดำเนินการและข้อเสนอแนะต่อการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพ ของสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพ

ในการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ ทั้ง 4 งานบริการ มีการดำเนินการสร้างตามขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการสร้างแบบสอบถามตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เขียนนิยามปฏิบัติการความพึงพอใจในการรับบริการเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามร่างแบบสอบถามนำเครื่องมือไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาความสอดคล้องของเนื้อหา (IOC : Index of Item Objective Congruence) นำเครื่องมือที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดลองใช้ (Try Out) กับผู้ให้บริการทั้ง 4 งาน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวนไม่น้อยกว่างานบริการละ 30 ตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือด้านความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น แบบสอบถาม ทั้ง 4 ฉบับ มีค่าความเชื่อมั่น เฉลี่ย 0.932

2. จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการทดลองและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ในการรวบรวมข้อมูล และขออนุญาตเก็บข้อมูลจากสถานที่ให้บริการ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ให้บริการที่เข้าใช้บริการตอบแบบสอบถามโดยบุคลากรที่ได้รับมอบหมายดำเนินการ คลอบคลุมทุกพื้นที่เป้าหมาย นำข้อมูลจากแบบสอบถาม

ที่ได้มาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปประเด็นความเห็นข้อเสนอแนะจากข้อคำถาม ปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ตอบกลับมาตรวจสอบความสมบูรณ์จัดหมวดหมู่ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติในการศึกษาความพึงพอใจตามมาตรวัดนามบัญญัติ สถิติพื้นฐาน คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการในการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของ สำนักงาน สกสค. จังหวัดแพร่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน 1,899 คน จำแนกตามจำนวนและร้อยละผู้ให้บริการงานแผนกกิจกรรมสร้างสรรค์ (ช.พ.ค.-ช.พ.ส.) ดังนี้ เพศชาย จำนวน 877 คน (46.18%) เพศหญิง 1,022 คน (53.82%) อายุ น้อยกว่า 25 ปี จำนวน 19 คน (1.00%) อายุ 25-35 ปี จำนวน 110 คน (5.79%) อายุ 36-45 ปี จำนวน 550 คน (28.96%) อายุ 46-55 ปี จำนวน 476 คน (25.07%) อายุ 56-65 ปี จำนวน 417 คน (21.96%) อายุมากกว่า 65 ปี จำนวน 327 คน (17.22%) การศึกษา วุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 77 คน (4.55%) ปริญญาตรี จำนวน 1,067 คน (56.19%) สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 755 คน (39.76%) อาชีพ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 786 คน (41.39%) บุคลากรทางการศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 54 คน (2.84%) ข้าราชการบำนาญเกษียณอายุราชการ จำนวน 984 คน (51.82%) อื่นๆ จำนวน 75 คน (3.95%) รายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 257 คน (13.53%) 20,001-30,000 บาท จำนวน 628 คน (33.07%) มากกว่า 30,000 บาท จำนวน 1,014 คน (53.40%) สถานภาพของผู้ใช้บริการ เป็นสมาชิก ช.พ.ค. จำนวน 1,100 คน (57.93%) เป็นสมาชิก ช.พ.ส. จำนวน 96 คน (5.06%) เป็นสมาชิกทั้ง ช.พ.ค. และ ช.พ.ส. จำนวน 646 คน (34.02%) ไม่ได้เป็นสมาชิก จำนวน 57 คน (3.00%)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยความพึงพอใจการให้บริการ ของสทศ.จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

การให้บริการ ในส่วนงานภายในด้าน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				
	1	2	3	4	5		
1. งานฉาปนกิจสงเคราะห์ (ช.พ.ค.-ช.พ.ส.)	-	-	4.10	19.22	76.68	4.73	94.60
2. งานสวัสดิการส่วนลดสินค้า ในสถานประกอบการพื้นที่ จังหวัดแพร่	-	-	0.85	16.45	82.70	4.82	96.80
3. งานศูนย์ดูแลครูและบุคลากร ทางการศึกษาผู้สูงอายุจังหวัด แพร่	-	-	2.15	19.05	78.80	4.77	95.40
4. งานศูนย์ดูแลครูและบุคลากร ทางการศึกษาในประจำการ จังหวัดแพร่	2.82	6.70	12.09	21.20	57.19	4.25	85.00
ความพึงพอใจโดยรวม	2.82	6.70	19.19	75.92	295.37	4.64	92.85

จากตารางที่ 1 พบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสำนักงาน สทศ.จังหวัดแพร่ ในภาพรวม ทั้ง 4 งานบริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.64 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายงานบริการพบว่า งานฉาปนกิจ สงเคราะห์ (ช.พ.ค.-ช.พ.ส.) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 หรือคิดเป็น ร้อยละ 94.60 งานสวัสดิการส่วนลดสินค้าในสถานประกอบการพื้นที่จังหวัดแพร่ ความพึง พ้อใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 งานบริการของศูนย์ ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุจังหวัดแพร่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.77 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.40 งานบริการของศูนย์ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษา

ในประจำการจังหวัดแพร่ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.00

ตอนที่ 2 ความคาดหวังของผู้ใช้บริการในการดำเนินงานของ สำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยความคาดหวังการให้บริการของ สำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่

การให้บริการ ในส่วนงานภายในด้าน	ระดับความคาดหวัง					ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ
	น้อยที่สุด		มากที่สุด				
	1	2	3	4	5		
1. งานฉาปนกิจสงเคราะห์ (ช.พ.ค.-ช.พ.ส.)	-	0.11	2.37	22.47	75.05	4.72	94.40
2. งานสวัสดิการส่วนลดสินค้าใน สถานประกอบการพื้นที่จังหวัดแพร่	-	1.32	1.63	25.50	71.55	4.67	93.40
3. งานศูนย์ดูแลครูและบุคลากร ทางการศึกษาผู้สูงอายุจังหวัดแพร่	-	-	-	18.50	81.50	4.82	96.40
4. งานศูนย์ดูแลครูและบุคลากร ทางการศึกษาในประจำการจังหวัด แพร่	-	1.50	6.30	24.40	67.80	4.55	91.00
ความคาดหวังโดยรวม	-	2.93	10.30	90.87	295.9	4.69	93.80

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ของสำนักงาน สกสค. จังหวัดแพร่ ในภาพรวมทั้ง 4 งานบริการ พบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายงานบริการ พบว่า งานฉาปนกิจสงเคราะห์ (ช.พ.ค.-ช.พ.ส.) ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 งานสวัสดิการส่วนลดสินค้าในสถานประกอบการพื้นที่จังหวัดแพร่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 งานบริการของศูนย์

ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุจังหวัดแพร่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.40 งานบริการของศูนย์ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาในประจำการจังหวัดแพร่ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 หรือคิดเป็นร้อยละ 91.00

ตอนที่ 3 ความต้องการของผู้ใช้บริการในการดำเนินงานของ สำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่

ความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของ สำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ นำเสนอในด้านช่องทางการสื่อสารข้อมูลที่ต้องการให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และความต้องการสวัสดิการหรืองานบริการของสำนักงานสกสค.จังหวัดแพร่ ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการการให้บริการของ สกสค.จังหวัดแพร่ งาน ข.พ.ค. ในภาพรวม ช่องทางการสื่อสารข้อมูลที่ต้องการให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

เรื่องที่	ช่องทางการสื่อสารข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.	Facebook Fanpage	1,616	85.10
2.	Line Group/Line Official	1,510	79..52
3.	เว็บไซต์สำนักงาน สกสค.	1,542	81.20
4.	ช่องทางหน่วยงานต้นสังกัด	687	36.18
5.	การจัดประชุม สัมมนา	568	29.91
6.	จดหมายข่าว	645	33.97

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละและค่าเฉลี่ยความต้องการสวัสดิการ สวัสดิภาพหรืองานบริการ ของสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่

เรื่องที่	รายการสวัสดิการ สวัสดิภาพหรืองานบริการที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
1.	งานฌาปนกิจสงเคราะห์ (ข.พ.ค.-ข.พ.ส.)		
	- การตรวจสุขภาพประจำปี	1,692	89.10
	- การแก้ไขปัญหาหนี้สินครู	1,256	66.14
	- การแก้ไขปัญหาหนี้ไตรมาส	421	22.17
	- การใช้สื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับบริการด้านการเงิน	1,521	80.09

เรื่องที่	รายการสวัสดิการ สวัสดิภาพหรืองานบริการที่ต้องการ	จำนวน	ร้อยละ
2.	งานสวัสดิการส่วนลดสินค้าในสถานประกอบการพื้นที่จังหวัดแพร่		
	- การเพิ่มสถานประกอบการบริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่	1,320	69.51
	- การพัฒนาคุณภาพการบริการให้เกิดความพึงพอใจที่สุด	1,650	86.89
	- การพิจารณาส่วนลดราคาให้มากที่สุดสำหรับครูที่เป็นสมาชิกที่ดี	1,286	67.72
3.	งานบริการของศูนย์ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุ จังหวัดแพร่	1,462	76.99
	- การมีส่วนร่วม เพิ่มความเข้มแข็งเครือข่ายครูจัดกิจกรรมสร้างสรรค์	1,354	71.30
	- การเพิ่มปัจจัยสนับสนุนจากทุกภาคส่วน มีแผนงานชัดเจน		
4.	งานบริการของศูนย์ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาในประจำการ จังหวัดแพร่	1,143	60.19
	- เสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ได้รับการเชิดชูเกียรติ	1,206	63.51
	- รักความสามัคคี สนับสนุนสิทธิประโยชน์เกื้อกูลเป็นครูมืออาชีพ	1,152	60.66
	- พัฒนางานด้านวิชาการ กฎหมาย การครองตนตรงงาน	1,117	58.82
	- เป็นผู้นำในการรณรงค์ให้ครูใหม่สมัครเป็นสมาชิก ข.พ.ค.-ข.พ.ส.		

จากตารางที่ 3 และ 4 พบว่า จำนวนและร้อยละความต้องการช่องทางการสื่อสารข้อมูลที่ให้ต้องการประชาสัมพันธ์ พบว่า ความต้องการการจัดสวัสดิการของสำนักงาน สกสค. จังหวัดแพร่ สรุปได้ดังนี้ ช่องทางการสื่อสารข้อมูลที่ต้องการให้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ Facebook Fanpage, Line Group/Line Official, จดหมายข่าว และเว็บไซต์สำนักงานสูงสุดในทุกงาน โดยเรียงตามลำดับความต้องการใช้บริการดังนี้ 1) งานฌาปนกิจสงเคราะห์(ข.พ.ค.-ข.พ.ส.) 2) งานสวัสดิการส่วนลดสินค้าในสถานประกอบการพื้นที่จังหวัดแพร่ 3) งานบริการของศูนย์ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุจังหวัดแพร่ และ 4) งานบริการของศูนย์ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาในประจำการจังหวัดแพร่ ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์แนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา ของสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่

ตอนที่ 4 แนวทางการพัฒนาสวัสดิการหรืองานบริการที่ต้องการให้สำนักงาน สกสค. จังหวัดแพร่

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละการพัฒนากิจการบริการ ของสำนักงาน สกสค. จังหวัดแพร่

เรื่องที่	ความคิดเห็นการพัฒนาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	จำนวน	ร้อยละ
1.	การปฏิบัติงานของ สกสค.ที่ผ่านมามีการพัฒนามากขึ้น	1,792	94.37
2.	การปฏิบัติงานของ สกสค.ที่ผ่านมามีการพัฒนาบ้าง	1,256	66.14
3.	การปฏิบัติงานของ สกสค.ที่ผ่านมาไม่มีการพัฒนาขึ้นเลย	421	22.17

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่า สำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ ได้มีการปฏิบัติงานที่มีการพัฒนามากขึ้น คิดเป็นร้อยละ 94.37 มีการพัฒนาบ้าง ร้อยละ 66.14 และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้พัฒนาในด้านสิทธิประโยชน์การบริการ การจัดสวัสดิการให้ครอบคลุมมากขึ้น และการประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัยและทั่วถึงทุกพื้นที่ เมื่อพิจารณาเป็นงานบริการ สามารถ สรุปได้ดังนี้ งานการฌาปนกิจสงเคราะห์ (ข.พ.ค.-ข.พ.ส) ต้องการเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าสงเคราะห์รายศพด้วยระบบออนไลน์เพิ่มสวัสดิการและสิทธิประโยชน์สำหรับสมาชิกที่สมัครเป็นสมาชิกอย่างยาวนาน การจัดของรางวัลสำหรับสมาชิกที่เกษียณอายุราชการ การตรวจสุขภาพประจำปี งานสวัสดิการส่วนลดสินค้าในสถานประกอบการพื้นที่จังหวัดแพร่ ควรจัดอย่างต่อเนื่องขยายพื้นที่ให้บริการครอบคลุมทุกอำเภอ และเพิ่มระดับการประชาสัมพันธ์ให้เข้มข้นขึ้น ขยายปริมาณร้านค้าสถานประกอบการให้มากกว่า 19 แห่ง ที่ให้บริการต่อเนื่องจากเดิม แก้ปัญหาหนี้สินครู เร่งรัดแก้ไขปัญหาการชำระหนี้รายไตรมาสของครูที่เข้าร่วมโครงการเงินกู้จากธนาคารออมสิน เพื่อนำเงินส่งคืน สกสค. ที่ได้ชำระหนี้แทนไปงานบริการของศูนย์ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุจังหวัดแพร่ ต้องการให้คณะกรรมการศูนย์ฯ มีบทบาทขับเคลื่อนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ด้านสวัสดิการและสวัสดิภาพร่วมกับสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่อย่างมั่นคงมีงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนจากส่วนกลางและองค์กรภาคเอกชนในท้องถิ่นมาสนับสนุนมีกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ด้านสุขภาพด้านเศรษฐกิจและด้านสังคมให้มากขึ้น งานบริการของศูนย์ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาในประจำการจังหวัดแพร่ ต้องการสนับสนุนให้สมาชิกได้ร่วมมือกันสนับสนุนงานด้านสวัสดิการและสวัสดิภาพ ด้านวิชาการ ด้านกฎหมาย ด้านวินัยการเงิน มีส่วนร่วมรณรงค์รับสมัครสมาชิกใหม่จากครูยุคใหม่ให้มากขึ้น การได้รับคัดเลือกเป็นบุคลากรวิชาชีพต้นแบบสาขาต่างในระดับจังหวัด ระดับภาค และระดับประเทศให้มากขึ้น

3. นำผลการศึกษาความพึงพอใจไปใช้ในการรับการประเมินจากหน่วยงานต้นสังกัดตามกรอบการประเมินองค์กรมหาชน ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร.กำหนด

สำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ ได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 และข้อ 2 ส่งไปพร้อมกับการประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของผู้อำนวยการสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ ให้สำนักงานคณะกรรมการ สกสค.ใช้ประกอบการรับการประเมินด้านคุณธรรม ความโปร่งใส ในการดำเนินงานภาครัฐ ITA ประจำปี 2567 ได้รับผลการประเมินร้อยละ 87.14 ซึ่งมีระดับคุณภาพเพิ่มขึ้นจากปี 2566 (83.71) คิดเป็นร้อยละ 3.43

ผลการศึกษา สະท้อนให้เห็นว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ เล็กน้อย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.80 เสนอผลการศึกษาวิจัยให้ต้นสังกัดพิจารณา รับการประเมินและได้แนวทางการปรับปรุงพัฒนาตามความต้องการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพ ของครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ ซึ่งเป็นข้อมูล ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะย้อนกลับจากผู้ให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง การดำเนินงานขององค์กรภาครัฐ มีการพัฒนาที่มีคุณภาพในทิศทางที่ดีมากขึ้นตามลำดับ

อภิปรายผล

จากการศึกษาความพึงพอใจและความต้องการการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครู และบุคลากรทางการศึกษา ของสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ ประจำปี 2567 1) งานฉาปนกิจ สงเคราะห์ (ช.พ.ค.-ช.พ.ส.) 2) งานสวัสดิการส่วนลดสินค้าในสถานประกอบการพื้นที่จังหวัด แพร่ 3) งานบริการของศูนย์ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้สูงอายุจังหวัดแพร่ และ 4) งานบริการของศูนย์ดูแลครูและบุคลากรทางการศึกษาในประจำการจังหวัดแพร่ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ระดับสูงที่สุด อาจกล่าวได้ว่าระดับความคาดหวังต่อการให้บริการสูงกว่าระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ความคาดหวังต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยภาพรวมความพึงพอใจมากถึงมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของสวนดุสิตโพล ในปี 2562-2565 พบว่าความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการอยู่ในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะงานฉาปนกิจสงเคราะห์ (ช.พ.ค.-ช.พ.ส) จะ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนั้น งานวิจัยของวราภรณ์ อินทรักษ์(2554) และขวัญใจ

พริณ (2554) ก็พบผลการวิจัยในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของผลการวิจัย และยืนยันว่าสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ มีการให้บริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จนเป็นที่พึงพอใจตามวัตถุประสงค์การวิจัยสอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่าการสร้างการบริการให้มีคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ โดยใช้แนวทาง 10 ประการ คือ 1) การเข้าถึงลูกค้า(Access) 2) การติดต่อสื่อสาร (Communication) 3) สมรรถนะ(Competence)ของผู้บริการ 4) ความมีน้ำใจ(Courtesy) 5) ความน่าเชื่อถือ(credibility) 6) ความไว้วางใจ(Reliability) 7) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) 8) ความปลอดภัย(Security) 9) การสร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) 10) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า(Understanding/Knowing Customer) และมีการพัฒนาความต้องการของผู้รับบริการตามทฤษฎีลำดับขั้นของ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham. Maslow, 1943) แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ 1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นพื้นฐานจำเป็นต่อความอยู่รอด 2) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สิน 3) ความต้องการทางสังคม(Social Needs) ต้องการความรัก มิตรภาพ เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม 4) ความต้องการได้รับการยอมรับยกย่องสรรเสริญในสังคม(Esteem Needs) ต้องการเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น เกิดความภูมิใจในตัวเอง 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต(Self-actualization Needs) การพัฒนาศักยภาพของตนเอง เป็นความต้องการบรรลุศักยภาพสูงสุดของตนเอง

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยสรุปได้ว่า การศึกษาความพึงพอใจ ความคาดหวัง ความต้องการและแนวทางการพัฒนาสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาของสำนักงาน สกสค. จังหวัดแพร่ บรรลุผลสำเร็จ มีความพึงพอใจสอดคล้องใกล้เคียงกับความคาดหวัง ความต้องการในระดับมากที่สุด ได้รับข้อเสนอแนวทางการพัฒนางานของ สกสค. ให้มีการพัฒนาคุณภาพมากยิ่งขึ้นตามลำดับ ส่งผลต่อการประเมินองค์กรภาครัฐ ด้านคุณธรรมความโปร่งใส ITA ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค.ที่มีแนวโน้มการพัฒนาที่ดีขึ้น **ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้** ผู้วิจัยขอเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงาน สกสค.จังหวัดแพร่ ดังนี้ 1. งานฉาปนกิจสงเคราะห์ ควรปรับปรุงกระบวนการให้บริการมอบเงินสงเคราะห์ครอบครัวให้เร็วขึ้น 2. พัฒนาและปรับปรุงเครื่องมือเครื่องใช้และเทคโนโลยีให้ทันสมัยอยู่เสมอ เน้นระบบออนไลน์

ที่ปลอดภัยจากมิถุนาชีพ 3. เพิ่มสิทธิประโยชน์แก่ผู้รับบริการให้หลากหลายยิ่งขึ้น 4. เร่งแก้ปัญหาหนี้สินครูและหนี้ไตรมาศเพื่อความมั่นคงของครูคู่กับองค์กร สกสค. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอนาคตภาพของครูไทยยุคใหม่กับงานสวัสดิการและสวัสดิภาพที่ควรจะพัฒนาในทิศทางที่ควรเปลี่ยนแปลง

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณา ทองใบ. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตครู. *วารสารวิจัยการศึกษา*, 15(2), 45–60.
- ขวัญใจ พิรุณ. (2554). *การศึกษาความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษาต่อการให้บริการของสำนักงานครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดกาญจนบุรี*. กาญจนบุรี: สำนักงาน สกสค. จังหวัดกาญจนบุรี. จังหวัดกำแพงเพชร.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). *การวิจัยตลาด*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชมนานา พันธุ์สุภผล. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริการประชาชนของสำนักงาน
- ชลลดา มงคลวนิช และ รัตนาพร ชัดวงศ์. (2561). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพบริการของฝ่ายต้อนรับ
- ณัฐพงศ์ นระราศี. (2557). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าต่อการให้บริการของโรงพยาบาลค่ายภานุรังษี อำเภอมะนัง จังหวัดราชบุรี. ใน *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐรดา มงคลชัย. (2557). ความพึงพอใจการให้บริการธุรกิจซื้อของสมาชิกสหกรณ์การเกษตรเมืองเลย จำกัด ตอนที่ 52 ก หน้า 1-30.
- ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และ ปภาดา กันทะอินทร์. (2546). ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อการให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษาบริการการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์. ใน *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ทะเบียนอำเภอในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ใน *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ธิติมา สมบูรณ์. (2565). การบริหารสวัสดิการครูระดับจังหวัด. *วารสารบริหารการศึกษา*, 29(3), 88–103.
- นภาพร แซ่ลิ้ม. (2564). ความพึงพอใจต่อระบบสวัสดิการของครูในจังหวัดภาคเหนือ. *วารสารวิชาการศึกษาไทย*, 12(1), 120–135.
- บุญฤทธิ์ หวังดี. (2560). ความคาดหวังคุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีในการใช้บริการ QR Code ในการเลือกซื้อสินค้าที่ร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน *การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรพรรณ ศรีสุข. (2561). ความต้องการสวัสดิการของครูในสังกัด สพฐ. *วารสารครุศาสตร์*, 46(3), 200–214.
- พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการ พ.ศ. 2546. (1 ตุลาคม 2546). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 120 ตอนที่ 94 ก, หน้า 6-20.
- พระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546. (11 มิถุนายน 2546). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 120
- วรพงษ์ จิตต์สง่า. (2563). ความสัมพันธ์ของสวัสดิการกับความผูกพันต่อองค์กรของครู. *วารสารนโยบายการศึกษา*, 23(4), 55–70.
- วรภากรณ์ อินทรักษ์. (2554). *ความพึงพอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา*
- วีระพงษ์ เณลิมจิระวัฒน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: วิสุทธิ์พัฒนา.
- สวนดุสิตโพล. (2565). *รายงานการศึกษาวิจัย: การสำรวจความพึงพอใจของการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการ สกสค. ประจำปี 2565*. มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ส่วนหน้าในโรงแรม 5 ดาว. ใน *รายงานการวิจัย*. มหาวิทยาลัยสยาม.
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต 1. (2566). *รายงานข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา*.แพร่: สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต 1.

สำนักงานคณะกรรมการ ป.ป.ช. (2566). *คู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ 2566 (ITA Manual 2023)*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา. (2560). *ข้อบังคับคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วยการบริหารสำนักงาน พ.ศ. 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา.

_____. (2562). *ระเบียบสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา ว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ช่วยครูและบุคลากรทางการศึกษากรณีเสียชีวิต พ.ศ. 2561*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา.

_____. (2566). *รายงานประจำปี 2566*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา.

_____. (2566). *รายงานประจำปี*. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษา.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2566). *ประชากรไทย 2566*. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สุขุม นวลสกุล. (2541). *ศิลปะการตัดสินใจ: เปิดโลกฝึกอบบรมยุคโลกาภิวัตน์เพื่อสร้างวิสัยทัศน์ในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์บุ๊คแบงก์.

สุชาติ แย้มเม่น. (2562). *การบริหารสวัสดิการบุคลากรภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อำเภอเมือง จังหวัดเลย. ใน *วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

Armstrong, M. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page.

Cohen, S., & Wills, T. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98(2), 310–357.

Greenberg, J. (2011). *Behavior in Organizations*. Pearson.

Herzberg, F. (1966). *Work and the Nature of Man*. Cleveland: World Publishing.

<https://doi.org/10.1037/h0054346>

Kotler, P. (2000). *Marketing management: The millennium edition*. Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. (15th ed.). Pearson.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396.

Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. Harper & Row.

Oliver, R. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill.

Schultz, D., & Schultz, S. (2010). *Psychology and Work Today*. Pearson.