

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของสำนักงาน ก.ค.ศ. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างของการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้ากลุ่มและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มต่างๆ ซึ่งเป็นผู้รับบริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่สร้างขึ้นตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552 โดยส่งแบบสำรวจความพึงพอใจไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ 185 เขตฯ ละ 5 ชุด รวมทั้งสิ้น 925 ชุด และรับกลับคืนทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสำรวจที่มีความสมบูรณ์กลับคืนมาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 690 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการสำรวจปรากฏ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาในระดับปริญญาโท เป็นเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานการบริหารงานบุคคล และให้บริการผ่านช่องทางหนังสือราชการ

2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ใน 5 ด้าน คือ

2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใจ (พอใจมากที่สุด พอใจมาก และพอใจน้อย) คิดเป็นร้อยละ 95.7

2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใจ (พอใจมากที่สุด พอใจมาก และพอใจน้อย) คิดเป็นร้อยละ 97.9

2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใจ (พอใจมากที่สุด พอใจมาก และพอใจน้อย) คิดเป็นร้อยละ 97.9

2.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใจ (พอใจมากที่สุด พอใจมาก และพอใจน้อย) คิดเป็นร้อยละ 94.2

2.5 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง) คิดเป็นร้อยละ 83.8

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน-

3. ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ดังนี้

3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

1) การให้บริการมีหลายช่องทาง และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ชัดเจน สะดวกในการติดต่อ ประสานงาน

2) ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและให้เวลาในการให้ข้อมูลข่าวสาร และตอบข้อหารือเป็นอย่างดี โดยเฉพาะท่านเลขาธิการ ก.ค.ศ. และท่านรองเลขาธิการ ก.ค.ศ. ทั้งสองท่านเป็นผู้เป็นที่ดี

3) มีการรวบรวมรูปแบบคำสั่งเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลไว้ดีมาก ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงและเป็นแนวปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

4) การสื่อสาร ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางหนังสือพิมพ์มติชนดีมาก

5) ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารในการแจ้งข่าวความเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง

6) การแจ้งหนังสือเวียนและการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์

7) มีหนังสือที่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะเกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ

8) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี มีน้ำใจ ให้บริการแม้เวลาพักกลางวัน

9) มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ที่หลากหลาย เช่น การอบรม การประชุม
ชี้แจงการสัมมนา

10) งานด้านกฎหมายและวินัย มีความชัดเจนและซื่อสัตย์

3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1) ควรปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน และปรับระบบให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ไม่ซับซ้อน

2) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
ทุกเรื่องเพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

3) การตอบข้อหารือที่เป็นลายลักษณ์อักษร ควรแจ้งเวียนให้ทุกเขตพื้นที่การศึกษา

4) ควรมีนามติ ก.ค.ศ. หรือข้อมูลข่าวสารที่สามารถเปิดเผยได้ ลงในเว็บไซต์
ภายหลังการประชุม ก.ค.ศ. เสร็จสิ้น

5) วารสาร ก.ค.ศ. ควรจัดส่งให้เป็นปัจจุบัน

6) ควรมีสายด่วนให้คำปรึกษา แก้ปัญหา และการตอบข้อหารือโดยเฉพาะ

7) ควรจัดห้องรับรองสำหรับข้าราชการครูที่ไปติดต่อราชการที่สำนักงาน ก.ค.ศ.

8) หนังสือเวียน กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
ควรมีลงในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน

9) ควรมีกระดาน ถาม – ตอบ ปัญหา/ข้อหารือ ทางเว็บไซต์ โดยให้มี
เจ้าหน้าที่ดูแลประจำ

10) เรื่องที่แจ้ง สพท./สพฐ. ควรจัดลงในเว็บไซต์ทุกฉบับ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร
และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ.
ในครั้งนี สำนักงาน ก.ค.ศ. สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหาร-
จัดการและพัฒนาบุคลากรเพื่อ

1. ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. ปรับปรุงช่องทางการให้บริการที่มีอยู่ให้มีความรวดเร็วและสะดวกในการเข้าถึง
เช่น เพิ่มความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต จัดกลุ่มสายโทรศัพท์เพิ่มขึ้น เปิดสายด่วน จัดสถานที่รับรอง
ให้ผู้มาติดต่อ
3. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ เรื่องกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์
วิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด อย่างชัดเจนและถูกต้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และให้
คำปรึกษา แนะนำ หรือตอบข้อหารือได้อย่างชัดเจนและถูกต้องตรงกัน
4. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล
ทุกเรื่องเพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	5
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
อำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และ สำนักงาน ก.ค.ศ.	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	25
บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....	51
บรรณานุกรม.....	54
ภาคผนวก	
สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. เกี่ยวกับการดำเนินการ.....	61
แบบสำรวจความพึงพอใจ.....	66
ผลการประมวลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์	70