

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 54 กำหนดว่า “ให้มีองค์กรกลางบริหารงานบุคคลของข้าราชการครู โดยให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งของหน่วยงานทางการศึกษา ในระดับสถานศึกษาของรัฐและระดับเขตพื้นที่การศึกษา เป็นข้าราชการในสังกัดองค์กรกลางบริหารงานบุคคลของข้าราชการครู โดยยึดหลักการกระจายอำนาจการบริหารงานบุคคลสู่เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ทั้งนี้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด ”

ต่อมา พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือ ก.ค.ศ. ทำหน้าที่เกี่ยวกับการออกกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยมีสำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินงานในหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ตามกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวปฏิบัติที่ ก.ค.ศ. กำหนด นอกจากนี้ในพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ยังกำหนดให้มีคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ประจำเขตพื้นที่การศึกษา หรือ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา ทำหน้าที่บริหารงานบุคคล สำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา ตามกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นผู้บริหารราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทำหน้าที่บริหารงานบุคคลในอำนาจหน้าที่ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา

จากบทบาทขององค์กรคณะบุคคล และหน่วยงาน ตามที่กฎหมายกำหนดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า สำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินงานในหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งทำหน้าที่บริหารงานบุคคลในอำนาจหน้าที่ของ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา มีภารกิจร่วมกันในการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา โดยสำนักงาน ก.ค.ศ. มีหน้าที่ในการจัดทำ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการและแนวปฏิบัติในการบริหารงานบุคคลให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นำไปใช้ในการบริหารงานบุคคลสำหรับ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

ในการนี้ สำนักงาน ก.ค.ศ. ต้องทำหน้าที่ในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ และข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ต่างๆที่ ก.ค.ศ. กำหนด พร้อมทั้งกำกับดูแล และให้คำปรึกษาแนะนำในการดำเนินงาน แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ในระยะเวลาที่ผ่านมา สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้ทำหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ 185 แห่ง โดยใช้ช่องทางการสื่อสารและวิธีการต่างๆ อาทิ หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ การประชุมชี้แจง อบรมสัมมนา ฯลฯ โดยมุ่งมั่น ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ยึดระบบคุณธรรม ความเสมอภาค ระหว่างบุคคลและหลักการได้รับปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้บริการมีความเชื่อมั่น และพึงพอใจ ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการ คือ ข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เกี่ยวกับการให้บริการในเรื่องดังกล่าว สำนักงาน ก.ค.ศ. จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบและรูปแบบ การให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของ สำนักงาน ก.ค.ศ. ใน 5 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ.

2. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้ากลุ่ม และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ใน 5 ด้าน คือ กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผลของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล หมายถึง การดำเนินการด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลตามกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวปฏิบัติ ที่ ก.ค.ศ. กำหนด แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ใน 5 ด้าน คือ กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผลของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2. แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในเรื่องต่าง ๆ มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้รับบริการ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น