

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ.

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

สถานภาพ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	430	62.3
	หญิง	227	32.9
	ไม่ตอบ	33	4.8
อายุ	18-25 ปี	3	0.4
	26-35 ปี	20	2.9
	36-45 ปี	113	16.4
	46-55 ปี	389	56.4
	56 ปีขึ้นไป	146	21.1
	ไม่ตอบ	19	2.8

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

สถานภาพ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับ การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	0.9
	ปริญญาตรี	230	33.3
	ปริญญาโท	408	59.1
	สูงกว่าปริญญาโท	27	3.9
	ไม่ตอบ	19	2.8
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	105	15.2
	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	197	28.6
	หัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคล	145	21.0
	เจ้าหน้าที่ในกลุ่มบริหารงานบุคคล	243	35.2
รวม		690	100.0
ช่องทางที่ เคยใช้ บริการ*	หนังสือราชการ	612	88.7
	เว็บไซต์	577	83.6
	ประชุม อบรม สัมมนา	553	80.1
	โทรศัพท์ โทรสาร	453	65.7
	สื่อเอกสาร เช่น แผ่นพับ	343	49.7
	มาติดต่อด้วยตนเอง	289	41.9
	วิทยุ โทรทัศน์	139	20.1
	ช่องทางอื่นๆ	22	3.1

* เลือกตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 690 คน มีสถานภาพ ดังนี้

1. เพศ เป็นชายมากกว่าหญิง โดยเป็นชายร้อยละ 62.3 และหญิงร้อยละ 32.9
2. อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาตามลำดับ คือ มีอายุ 56 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 21.1) และมีอายุระหว่าง 36-45 ปี (ร้อยละ 16.4)
3. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาตามลำดับ คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 33.3) และระดับสูงกว่าปริญญาโท (ร้อยละ 3.9)
4. ตำแหน่ง ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ในกลุ่มบริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาตามลำดับ คือ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ร้อยละ 28.6) หัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคล (ร้อยละ 21.0) และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ร้อยละ 15.2)
5. ช่องทางที่เคยใช้บริการ ช่องทางที่ผู้รับบริการเคยใช้บริการมากที่สุด คือ ทางหนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ 88.7 รองลงมาตามลำดับ คือ เว็บไซต์ (ร้อยละ 83.6) ประชุม/อบรม/สัมมนา (ร้อยละ 80.1) โทรศัพท์/ โทรสาร (ร้อยละ 65.7) สื่อเอกสาร เช่น แผ่นพับ (ร้อยละ 49.7) มาติดต่อด้วยตนเอง (ร้อยละ 41.9) วิทยุ/ โทรทัศน์ (ร้อยละ 20.1) และช่องทางอื่นๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสารการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. บอร์ดประชาสัมพันธ์ และอีเมล (ร้อยละ 3.1)

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการให้บริการ ปรากฏผลดังตารางที่ 2 - 5

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	68 (9.9)	401 (58.1)	203 (29.4)	12 (1.7)	6 (0.9)	690 (100.0)
2. ความสะดวก รวดเร็วของการ ให้บริการ	51 (7.4)	325 (47.1)	270 (39.1)	41 (6.0)	3 (0.4)	690 (100.0)
3. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	61 (8.9)	383 (55.5)	223 (32.3)	18 (2.6)	5 (0.7)	690 (100.0)
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ด้วยสื่อต่างๆ	56 (8.1)	375 (54.3)	226 (32.8)	27 (3.9)	6 (0.9)	690 (100.0)
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับ การให้บริการต่างๆ เช่น มีเอกสาร/ แผ่นพับ/ ป้ายประกาศ/ เว็บไซต์ อย่างเด่นชัด	92 (13.3)	379 (55.0)	209 (30.3)	5 (0.7)	5 (0.7)	690 (100.0)
6. ความเสมอภาคในการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	120 (17.4)	383 (55.5)	170 (24.7)	12 (1.7)	5 (0.7)	690 (100.0)
7. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ	49 (7.1)	292 (42.4)	272 (39.4)	70 (10.1)	7 (1.0)	690 (100.0)
ความพึงพอใจโดยรวม	103 (15.0)	341 (49.4)	216 (31.3)	27 (3.9)	3 (0.4)	690 (100.0)

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจ น้อย (ร้อยละ 31.3) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 15.0) และไม่พอใจ (ร้อยละ 3.9)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากทุกข้อ ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 58.1 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 29.4) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 9.9) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.7)
2. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 39.1) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 7.4) และไม่พอใจ (ร้อยละ 6.0)
3. ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 32.3) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 8.9) และไม่พอใจ (ร้อยละ 2.6)
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 32.8) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 8.1) และไม่พอใจ (ร้อยละ 3.9)
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ เช่น มีเอกสาร/ แผ่นพับ/ ป้ายประกาศ/ เว็บไซต์ อย่างเด่นชัด พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 30.3) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 13.3) และไม่พอใจ (ร้อยละ 0.7)
6. ความเสมอภาคในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 24.7) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 17.4) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.7)

7. ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 39.4) ไม่พอใจ (ร้อยละ 10.1) และพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 7.1)

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใจ (พอใจมากที่สุด พอใจมาก และพอใจน้อย) คิดเป็นร้อยละ 95.7

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. ความสุภาพ อ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำ ที่มีน้ำเสียงสุภาพ และเป็นมิตร กับผู้รับบริการ	122 (17.7)	436 (63.2)	114 (16.5)	13 (1.9)	5 (0.7)	690 (100.0)
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	83 (12.0)	388 (56.3)	201 (29.1)	13 (1.9)	5 (0.7)	690 (100.0)
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ	72 (10.4)	382 (55.4)	213 (30.9)	18 (2.6)	5 (0.7)	690 (100.0)
4. ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ต่อผู้รับบริการ	109 (15.8)	422 (61.2)	143 (20.7)	9 (1.3)	7 (1.0)	690 (100.0)
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เช่น ขอล้างตอบแทน รับสินบน เป็นต้น	179 (25.9)	413 (59.9)	85 (12.3)	4 (0.6)	9 (1.3)	690 (100.0)
ความพึงพอใจโดยรวม	130 (18.9)	412 (59.7)	133 (19.3)	10 (1.4)	5 (0.7)	690 (100.0)

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร
ที่ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย
(ร้อยละ 19.3) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 18.9) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.4)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากทุกข้อ ดังนี้

1. ความสุภาพ อ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำที่มีน้ำเสียงสุภาพและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 17.7) พอใจน้อย (ร้อยละ 16.5) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.9)

2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 29.1) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 12.0) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.9)

3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 30.9) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 10.4) และไม่พอใจ (ร้อยละ 2.6)

4. ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 20.7) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 15.8) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.3)

5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เช่น ขอลงตอบแทน รับสินบน เป็นต้น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 25.9) พอใจน้อย (ร้อยละ 12.3) และไม่พอใจ (ร้อยละ 0.6)

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใจ (พอใจมากที่สุด พอใจมาก และพอใจน้อย) คิดเป็นร้อยละ 97.9

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจ สิ่งอำนวยความสะดวก	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลาย รูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ไปรษณีย์ และด้วยตนเอง เป็นต้น	200 (29.0)	394 (57.1)	89 (12.9)	4 (0.6)	3 (0.4)	690 (100.0)
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เช่น จำนวนหมายเลขโทรศัพท์ และ โทรสาร ความเร็วของระบบ อินเทอร์เน็ต และสถานที่รับรอง เป็นต้น	69 (10.0)	398 (57.7)	208 (30.1)	11 (1.6)	4 (0.6)	690 (100.0)
3. ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้ บริการ	78 (11.3)	384 (55.6)	211 (30.6)	13 (1.9)	4 (0.6)	690 (100.0)
ความพึงพอใจโดยรวม	193 (28.0)	317 (46.0)	165 (23.9)	12 (1.7)	3 (0.4)	690 (100.0)

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจมากที่สุด
(ร้อยละ 28.0) พอใจน้อย (ร้อยละ 23.9) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.7)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากทุกข้อ ดังนี้

1. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ไปรษณีย์ และด้วยตนเอง เป็นต้น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 29.0) พอใจน้อย (ร้อยละ 12.9) และไม่พอใจ (ร้อยละ 0.6)

2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น จำนวน หมายเลขโทรศัพท์ และโทรสาร ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต และสถานที่รับรอง เป็นต้น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 30.1) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 10.0) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.6)

3. ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 30.6) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 11.3) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.9)

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของ สำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใจ (พอใจมากที่สุด พอใจมาก และพอใจน้อย) คิดเป็นร้อยละ 97.9

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ ผลของการให้บริการ	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	72 (10.4)	407 (59.0)	198 (28.7)	9 (1.3)	4 (0.6)	690 (100.0)
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า มีประโยชน์ ต่อการนำไปใช้	78 (11.3)	414 (60.0)	186 (26.9)	8 (1.2)	4 (0.6)	690 (100.0)
3. ได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว	61 (8.8)	304 (44.1)	271 (39.3)	49 (7.1)	5 (0.7)	690 (100.0)
4. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับ จากผลการให้บริการของหน่วยงาน	65 (9.4)	387 (56.1)	218 (31.6)	13 (1.9)	7 (1.0)	690 (100.0)
ความพึงพอใจโดยรวม	72 (10.4)	351 (50.9)	227 (32.9)	36 (5.2)	4 (0.6)	690 (100.0)

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 32.9) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 10.4) และไม่พอใจ (ร้อยละ 5.2)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากทุกข้อ ดังนี้

1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 28.7) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 10.4) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.3)

2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 26.9) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 11.3) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.2)

3. ได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 39.3) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 8.8) และไม่พอใจ (ร้อยละ 7.1)

4. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการให้บริการของหน่วยงาน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมา ตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 31.6) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 9.4) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.9)

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

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ปรากฏผลดังตารางที่ 6 - 11

ตารางที่ 6 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักนิติธรรม

ระดับความคิดเห็น หลักนิติธรรม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูล เกี่ยวกับการให้บริการ	96 (13.9)	485 (70.3)	101 (14.6)	2 (0.3)	6 (0.9)	690 (100.0)
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	126 (18.2)	469 (68.0)	88 (12.8)	2 (0.3)	5 (0.7)	690 (100.0)
3. มีการกำหนดระยะเวลาของการ ให้บริการ	71 (10.3)	376 (54.5)	219 (31.7)	19 (2.8)	5 (0.7)	690 (100.0)
ความคิดเห็น โดยรวม	147 (21.3)	412 (59.7)	120 (17.4)	6 (0.9)	5 (0.7)	690 (100.0)

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักนิติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาตามลำดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 21.3) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 17.4) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.9)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ดังนี้

1. ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 70.3 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 14.6) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 13.9) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.3)

2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาตามลำดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 18.2) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 12.8) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.3)

3. มีการกำหนดระยะเวลาของการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 31.7) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 10.3) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 2.8)

สรุป ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน - ก.ค.ศ. ตามหลักนิติธรรม (เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง) คิดเป็นร้อยละ 81.0

ตารางที่ 7 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม

ระดับความคิดเห็น หลักคุณธรรม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต	153 (22.2)	471 (68.3)	58 (8.4)	1 (0.1)	7 (1.0)	690 (100.0)
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และดีงาม	124 (18.0)	466 (67.5)	93 (13.5)	2 (0.3)	5 (0.7)	690 (100.0)
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ ของข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาเป็นหลัก	119 (17.2)	434 (62.9)	126 (18.3)	6 (0.9)	5 (0.7)	690 (100.0)
ความคิดเห็นโดยรวม	181 (26.3)	423 (61.3)	78 (11.3)	3 (0.4)	5 (0.7)	690 (100.0)

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ตามหลักคุณธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาตามลำดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 26.3) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 11.3) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.4)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมาตามลำดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 22.2) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 8.4) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.1)

2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ถูกต้องและดีงาม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาตามลำดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 18.0) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 13.5) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.3)

3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 62.9 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 18.3) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 17.2) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.9)

สรุป ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน - ก.ค.ศ. ตามหลักคุณธรรม (เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง) คิดเป็นร้อยละ 87.6

ตารางที่ 8 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส

ระดับความคิดเห็น หลักความโปร่งใส	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงาน ด้วยความโปร่งใส ชัดเจน และตรวจสอบได้	147 (21.3)	445 (64.5)	86 (12.5)	2 (0.3)	10 (1.4)	690 (100.0)
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อย่างตรงไปตรงมา	137 (19.8)	447 (64.8)	93 (13.5)	2 (0.3)	11 (1.6)	690 (100.0)
ความคิดเห็น โดยรวม	161 (23.3)	406 (58.9)	112 (16.2)	2 (0.3)	9 (1.3)	690 (100.0)

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใสในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาตามลำดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 23.3) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 16.2) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.3)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน และตรวจสอบได้ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมาตามลำดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 21.3) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 12.5) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.3)

2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมาตามลำดับคือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 19.8) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 13.5) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.3)

สรุป ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ตามหลักความโปร่งใส (เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง) คิดเป็นร้อยละ 82.2

ตารางที่ 9 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความมีส่วนร่วม

ระดับความคิดเห็น หลักความมีส่วนร่วม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. มีช่องทางที่สามารถเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก	123 (17.8)	427 (61.9)	131 (19.0)	2 (0.3)	7 (1.0)	690 (100.0)
2. มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	86 (12.5)	392 (56.8)	202 (29.3)	3 (0.4)	7 (1.0)	690 (100.0)
3. มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	79 (11.4)	369 (53.5)	223 (32.3)	11 (1.6)	8 (1.2)	690 (100.0)
ความคิดเห็น โดยรวม	139 (20.1)	354 (51.3)	184 (26.7)	6 (0.9)	7 (1.0)	690 (100.0)

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความมีส่วนร่วมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาตามลำดับคือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 26.7) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 20.1) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.9)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความมีส่วนร่วมอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ดังนี้

1. มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมาตามลำดับคือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 19.0) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 17.8) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.3)

2. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาตามลำดับคือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 29.3) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 12.5) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.4)

3. มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 32.3) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 11.4) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.6)

สรุป ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน - ก.ค.ศ. ตามหลักความมีส่วนร่วม (เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง) คิดเป็นร้อยละ 71.4

ตารางที่ 10 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ

ระดับความคิดเห็น หลักความรับผิดชอบ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	107 (15.5)	440 (63.7)	129 (18.7)	6 (0.9)	8 (1.2)	690 (100.0)
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจ และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	102 (14.7)	383 (55.5)	191 (27.7)	6 (0.9)	8 (1.2)	690 (100.0)
3. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ การให้บริการ ให้ผู้รับบริการ ทราบ	97 (14.1)	378 (54.8)	203 (29.4)	3 (0.4)	9 (1.3)	690 (100.0)
ความคิดเห็นโดยรวม	144 (20.8)	364 (52.7)	166 (24.1)	8 (1.2)	8 (1.2)	690 (100.0)

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ตามหลักความรับผิดชอบในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 24.1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 20.8) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.2)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 63.7 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 18.7) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 15.5) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.9)

2. เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 27.7) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 14.7) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.9)

3. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 29.4) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 14.1) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.4)

สรุป ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ตามหลักความรับผิดชอบ (เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง) คิดเป็นร้อยละ 73.5

ตารางที่ 11 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความคุ้มค่า

ระดับความคิดเห็น หลักความคุ้มค่า	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	116 (16.8)	429 (62.2)	130 (18.8)	8 (1.2)	7 (1.0)	690 (100.0)
2. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อความรวดเร็วในการ ให้บริการ	99 (14.4)	457 (66.2)	122 (17.7)	5 (0.7)	7 (1.0)	690 (100.0)
3. มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน การให้บริการ	87 (12.6)	449 (65.0)	140 (20.3)	6 (0.9)	8 (1.2)	690 (100.0)
ความคิดเห็นโดยรวม	144 (20.9)	411 (59.5)	117 (17.0)	11 (1.6)	7 (1.0)	690 (100.0)

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความคุ้มค่าในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาตามลำดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 20.9) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 17.0) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.6)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 18.8) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 16.8) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.2)

2. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 17.7) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 14.4) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.7)

3. มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 20.3) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 12.6) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.9)

สรุป ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ตามหลักความคุ้มค่า (เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง) คิดเป็นร้อยละ 80.4

ตารางที่ 12 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ตอบ	รวมจำนวนคน
หลักนิติธรรม						
1. ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	96	485	101	2	6	690
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	126	469	88	2	5	690
3. มีการกำหนดระยะเวลาของการให้บริการ	71	376	219	19	5	690
หลักคุณธรรม						
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	153	471	58	1	7	690
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ถูกต้องและดีงาม	124	466	93	2	5	690
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นหลัก	119	434	126	6	5	690
หลักความโปร่งใส						
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน และตรวจสอบได้	147	445	86	2	10	690
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	137	447	93	2	11	690
หลักความมีส่วนร่วม						
1. มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	123	427	131	2	7	690

ตารางที่ 12 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ต่อ)

ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน
2. มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	86	392	202	3	7	690
3. มีการปรับปรุงการทำงานกรณี ที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	79	369	223	11	8	690
หลักความรับผิดชอบ						
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	107	440	129	6	8	690
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความใส่ใจและ กระตือรือร้นในการให้บริการ	102	383	191	6	8	690
3. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ การให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	97	378	203	3	9	690
หลักความคุ้มค่า						
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	116	429	130	8	7	690
2. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ	99	457	122	5	7	690
3. มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน การให้บริการ	87	449	140	6	8	690
ความเชื่อมั่นกับคุณภาพการบริการ	148 (21.5)	430 (62.3)	109 (15.8)	1 (0.1)	2 (0.3)	690 (100.0)

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาตามลำดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 21.5) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 15.8) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.1)

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ โดยรวม

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	95.7
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	97.9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.9
ด้านผลของการให้บริการ	94.2
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	83.8
รวมเฉลี่ย	93.9

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ ร้อยละ 95.7 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ 97.9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.9 ด้านผลของการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 83.8

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมค่าเป็นร้อยละ 93.9

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ

1. การให้บริการมีหลายช่องทาง และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ชัดเจน สะดวกในการติดต่อ ประสานงาน
2. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและให้เวลาในการให้ข้อมูลข่าวสารและตอบข้อหารือเป็นอย่างดี โดยเฉพาะท่านเลขาธิการ ก.ค.ศ. และท่านรองเลขาธิการ ก.ค.ศ. ทั้งสองท่านเป็นผู้นำที่ดี
3. มีการรวบรวมรูปแบบคำสั่งเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลไว้ดีมาก ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงและเป็นแนวปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว
4. การสื่อสาร ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ผ่านทางหนังสือพิมพ์มติชนดีมาก
5. ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารในการแจ้งข่าวความเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง
6. การแจ้งหนังสือเวียนและการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์
7. มีหนังสือที่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะ เกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี มีน้ำใจ ให้บริการแม้เวลาพักกลางวัน
9. มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ที่หลากหลาย เช่น การอบรม การประชุมชี้แจง การสัมมนา
10. งานด้านกฎหมายและวินัย มีความชัดเจนและซื่อสัตย์

จุดที่ควรปรับปรุง

1. ข้อมูลทางเว็บไซต์เข้าถึงได้ยาก ต้องคลิกผ่านหลายขั้นตอน
2. ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่เป็นปัจจุบัน
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร เช่น การตอบข้อหารือทุกเรื่อง ควรดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน และทันเวลาในการใช้งาน
4. ความชัดเจน และแม่นยำ ในการให้คำปรึกษา หรือตอบข้อหารือ เจ้าหน้าที่แต่ละคนให้คำตอบไม่เหมือนกัน

5. การติดต่อทางโทรศัพท์ก่อนข้างยาก ต้องต่อไปหลายทีและรอนานมาก
6. การตอบข้อหารือ ควรมีความชัดเจน ตรงประเด็น และสามารถปฏิบัติได้
7. หนังสือแจ้งให้ดำเนินการจัดส่งให้อย่างรีบร้อนและกระชั้นชิด ควรเพื่อเวลาให้ดำเนินการด้วย

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ

1. ควรปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน และปรับระบบให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ไม่ซ้ำซ้อน
2. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลทุกเรื่อง เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
3. การตอบข้อหารือที่เป็นลายลักษณ์อักษร ควรแจ้งเวียนให้ทุกเขตพื้นที่การศึกษาได้รับทราบโดยทั่วกัน เพื่อเป็นความรู้ เพราะหลายเขตพื้นที่การศึกษาอาจมีปัญหาล้ำๆ กัน
4. ควรนำมติ 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 ต่างที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ควรนำลงในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน
9. ควรมีกระดาน ถาม – ตอบ ปัญหา/ข้อหารือ ทางเว็บไซต์ โดยให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลประจำ
10. เรื่องที่แจ้ง สพท./สพฐ. ควรจัดลงในเว็บไซต์ทุกฉบับ