

## บทที่ 5

### สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ.

#### 1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่

- 1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน
- 1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ
- 1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง
- 1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ
- 1.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ เช่น มีเอกสาร/ แผ่นพับ/ ป้ายประกาศ/ เว็บไซต์/ อย่างเด่นชัด
- 1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
- 1.7 ระยะเวลารอคอยในการรับบริการ

#### 2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้แก่

- 2.1 ความสุภาพ อ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำที่มีน้ำเสียงสุภาพและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ
- 2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ
- 2.4 ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อผู้รับบริการ
- 2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เช่น ขอสิ่งตอบแทน รับสินบน เป็นต้น

### 3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ไปรษณีย์ และด้วยตัวเอง เป็นต้น

3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เช่น จำนวน หมายเลขโทรศัพท์ และ โทรสาร ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต และสถานที่รับรอง เป็นต้น

3.3 ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ

### 4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ได้แก่

4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ

4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้

4.3 ได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว

4.4 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการให้บริการของหน่วยงาน

### 5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

#### 6 หลัก ประกอบด้วย

##### 5.1 หลักนิติธรรม

- (1) ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ
- (2) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ
- (3) มีการกำหนดระยะเวลาของการให้บริการ

##### 5.2 หลักคุณธรรม

- (1) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต
- (2) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ถูกต้องและดีงาม
- (3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของข้าราชการครู

และบุคลากรทางการศึกษาเป็นหลัก

##### 5.3 หลักความโปร่งใส

- (1) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน และตรวจสอบได้
- (2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา

#### 5.4 หลักความมีส่วนร่วม

- (1) มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก
- (2) การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (3) มีการปรับปรุงการทำงานกรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

#### 5.5 หลักความรับผิดชอบ

- (1) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี
- (2) เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ
- (3) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ

#### 5.6 หลักความคุ้มค่า

- (1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ
- (2) มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ
- (3) มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างของการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งเป็นผู้รับบริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ที่สร้างขึ้นตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552 โดยส่งแบบสำรวจและรับคืนทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสำรวจกลับคืนที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 690 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. สรุปผลได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาผู้รับบริการ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีวุฒิ การศึกษาในระดับปริญญาโท เป็นเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานการบริหารงานบุคคล และใช้บริการผ่าน ช่องทางหนังสือราชการ

2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และ ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ใน 5 ด้าน คือ

#### 2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเผยแพร่ ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของ สำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใจ (พอใจมากที่สุด พอใจมาก และพอใจน้อย) คิดเป็นร้อยละ 95.7

#### 2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการเผยแพร่ ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของ สำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใจ (พอใจมากที่สุด พอใจมาก และพอใจน้อย) คิดเป็นร้อยละ 97.9

#### 2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเผยแพร่ ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของ สำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใจ (พอใจมากที่สุด พอใจมาก และพอใจน้อย) คิดเป็น ร้อยละ 97.9

#### 2.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

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

#### 2.5 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

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

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

### 3. ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ดังนี้

#### 3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

1) การให้บริการมีหลายช่องทาง และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ชัดเจน สะดวกในการติดต่อ ประสานงาน

2) ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและให้เวลาในการให้ข้อมูล ข่าวสารและตอบข้อหารือเป็นอย่างดี โดยเฉพาะท่านเลขาธิการ ก.ค.ศ. และท่านรองเลขาธิการ ก.ค.ศ. ทั้งสองท่านเป็นผู้นำที่ดี

3) มีการรวบรวมรูปแบบคำสั่งเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลไว้ดีมาก ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงและเป็นแนวปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

4) การสื่อสาร ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางหนังสือพิมพ์มติชนดีมาก

- 5) ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารในการแจ้งข่าวความเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง
- 6) การแจ้งหนังสือเวียนและการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์
- 7) มีหนังสือที่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะ เกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ
- 8) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี มีน้ำใจ ให้บริการแม้เวลาพักกลางวัน
- 9) มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ที่หลากหลาย เช่น การอบรม การประชุม

### ชี้แจงการสัมมนา

- 10) งานด้านกฎหมายและวินัย มีความชัดเจนและซื่อสัตย์

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

- 1) ควรปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน และปรับระบบให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ไม่ซ้ำซ้อน
- 2) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ทุกเรื่องเพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
- 3) การตอบข้อหารือที่เป็นลายลักษณ์อักษร ควรแจ้งเวียนให้ทุกเขตพื้นที่การศึกษาได้รับทราบโดยทั่วกัน เพื่อเป็นความรู้ เพราะหลายเขตพื้นที่การศึกษาอาจมีปัญหาคล้าย ๆ 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 ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ควรนำลงในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน
- 9) ควรมีกระดาน ถาม - ตอบ ปัญหา/ข้อหารือ ทางเว็บไซต์ โดยให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลประจำ
- 10) เรื่องที่แจ้ง สพท./สพฐ. ควรจัดลงในเว็บไซต์ทุกฉบับ

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน-ก.ค.ศ. ในครั้งนี้ สำนักงาน ก.ค.ศ. สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรเพื่อ

1. ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. ปรับปรุงช่องทางการให้บริการที่มีอยู่ให้มีความรวดเร็วและสะดวกในการเข้าถึง เช่น เพิ่มความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต จัดกลุ่มสายโทรศัพท์เพิ่มขึ้น เปิดสายด่วน จัดสถานที่รับรองให้ผู้มาติดต่อ
3. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ เรื่องกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด อย่างชัดเจนและถูกต้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และให้คำปรึกษา แนะนำ หรือตอบข้อหารือ ได้อย่างชัดเจนและถูกต้องตรงกัน
4. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ทุกเรื่องเพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน