

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ 5)พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีผู้รับผิดชอบ ต่อผลของงาน ซึ่งต่อมาได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมาย ของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่า ให้เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การบริหาร ราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป โดยในมาตรา 9 ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้ส่วนราชการต้อง จัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ยังกำหนดมาตรการ การกำกับ การปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อแสดงความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติราชการ และกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ คุณภาพการให้บริการ ความคุ้มค่าในภารกิจของรัฐ ซึ่งส่วนราชการที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายจะได้รับการจัดสรรเงินพิเศษเป็นบำเหน็จ ความชอบ ซึ่งนอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตาม มาตรา 9 (3) แล้ว ตามมาตรา 45 แห่งพระราชกฤษฎีกา ดังกล่าว ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด

ที่ผ่านมาสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และ องค์กรมหาชนจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา โดย ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการไว้ 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้าน

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยมีมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ” ซึ่งกำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 ซึ่งตามพระราชบัญญัติฉบับนี้กำหนดให้มีคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือ ก.ค.ศ. ทำหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การออกกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยกำหนดให้สำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในหน้าที่ของ ก.ค.ศ. จากอำนาจและหน้าที่ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่เป็นหน่วยปฏิบัติงานให้กับ ก.ค.ศ. ดังกล่าว จึงต้องดำเนินการแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด เพื่อให้หน่วยงานการศึกษาทราบและถือปฏิบัติให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ประกอบกับมาตรา 29 วรรคแรก แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าวกำหนดไว้ว่า การดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดถือระบบ คุณธรรม ความเสมอภาคระหว่างบุคคล และหลักการได้รับการปฏิบัติและการคุ้มครองสิทธิอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนสอดคล้องกับกรอบการประเมินผล การปฏิบัติราชการที่ ก.พ.ร. กำหนดไว้ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงสมควรที่จะสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเวียน การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ.
2. เพื่อศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเวียน การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ.
3. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ มุ่งสำรวจระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจที่สอดคล้องกับการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจในการให้บริการ มีประเด็นการสำรวจ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1.2. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ทั้งนี้ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามข้อ 2 จะไม่นำมาคิดเป็น ค่าคะแนนของตัวชี้วัด

2. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลและเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล ที่รับบริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนดจากสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยตรง

3. ขอบเขตด้านด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2553 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2553

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลและเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล

ที่รับบริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด จากสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยตรง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พอใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) โดยพิจารณาจากการดำเนินงานของสำนักงาน ก.ค.ศ. ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พอใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับบริการจากสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และความเสมอภาคของขั้นตอนการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พอใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับบริการจากสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุข อิ่มเอมแจ่มใส เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พอใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับบริการจากสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ และความสะอาดของสถานที่หรือความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พอใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับบริการจากสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หมายถึง หน่วยงานทางการศึกษาที่อยู่ในสังกัดและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546