

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ.กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ ก.ค.ศ.กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ผลการศึกษานำเสนอด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติบรรยายด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยายด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) และวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ เป็นการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยายด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) และวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามตำแหน่ง

ผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล	124	34.93
เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล	231	65.07
รวม	355	100.00

ตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล มีจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 65.07 รองลงมาเป็นผู้จัดการกลุ่มบริหารงานบุคคล มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.93

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความพึง พอใจ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.41	0.66	มาก	68.21
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.66	0.67	มาก	73.11
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.47	0.66	มาก	69.35
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	3.49	0.76	มาก	69.89
รวมเฉลี่ย 4 ด้าน	3.51	0.59	มาก	70.14

ตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$, S.D.=0.59) คิดเป็นร้อยละ 70.14 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}=3.66$, S.D.=0.67) คิดเป็นร้อยละ 73.11 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.76) คิดเป็นร้อยละ 69.89 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.66) คิดเป็นร้อยละ 69.35 ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.41$, S.D.= 0.66) คิดเป็นร้อยละ 68.21

สำหรับรายละเอียดของแต่ละด้าน นำเสนอไว้ใน ตารางที่ 2.1 และ ตารางที่ 2.4 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความพึง พอใจ	ร้อยละ
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.79	0.78	มาก	75.72
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	3.68	0.78	มาก	73.69
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.48	0.83	มาก	69.63
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่ เลือกปฏิบัติ	3.67	0.77	มาก	73.41
รวม	3.66	0.67	มาก	73.11

ตารางที่ 2.2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.66, S.D.=0.67) คิดเป็นร้อยละ 73.11 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมากที่สุด (\bar{X} =3.79, S.D.=0.78) คิดเป็นร้อยละ 75.72 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ (\bar{X} =3.68, S.D.=0.78) คิดเป็นร้อยละ 73.69 และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ(\bar{X} =3.67, S.D.=0.77) คิดเป็นร้อยละ 73.41 ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง (\bar{X} =3.48, S.D.= 0.83) คิดเป็นร้อยละ 69.63

ตารางที่ 2.3 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความพึง พอใจ	ร้อยละ
3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	3.44	0.75	มาก	68.73
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	3.39	0.81	ปานกลาง	67.80
3.3 ความสะอาดของสถานที่หรือความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก	3.59	0.75	มาก	71.72
รวม	3.47	0.66	มาก	69.35

ตารางที่ 2.3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.47, S.D.=0.66) คิดเป็นร้อยละ 69.35 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านความสะอาดของสถานที่หรือความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด (\bar{X} =3.59, S.D.=0.75) คิดเป็นร้อยละ 71.72 รองลงมา คือ ด้านมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ (\bar{X} =3.44, S.D.=0.75) คิดเป็นร้อยละ 68.73 โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุดคือ มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ (\bar{X} =3.39, S.D.= 0.81) คิดเป็นร้อยละ 67.80

ตารางที่ 2.4 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความพึง พอใจ	ร้อยละ
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.54	0.78	มาก	70.76
4.2 ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	3.45	0.81	มาก	69.01
รวม	3.49	0.76	มาก	69.89

ตารางที่ 2.4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านคุณภาพของการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.49, S.D.=0.76) คิดเป็นร้อยละ 69.89 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการมากที่สุด (\bar{X} =3.54, S.D.=0.78) คิดเป็นร้อยละ 70.76 รองลงมา คือ การได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง (\bar{X} =3.45, S.D.=0.81) คิดเป็นร้อยละ 69.01

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

ตารางที่ 3 ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ผู้รับบริการ(N = 355 คน)	
	ความถี่	ลำดับที่
1. การขออนุมัติ การตอบข้อหารือ มีขั้นตอนกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนและใช้เวลาแต่ละเรื่องนานมาก	112	1
2. การออก กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ค่าเช่า ไม่ชัดเจน ไม่กระชับ ไม่มีคู่มือปฏิบัติ ไม่เกิดความเป็นธรรม	13	2
3. การตอบข้อหารือ ได้รับคำตอบไม่ชัดเจน บางกรณีไม่สามารถปฏิบัติได้ บางกรณีไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน	9	3
4. การติดต่อประสานงานที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ยุ่งยากมีขั้นตอนมาก ใช้เวลานานเสียเวลาในการแลกเปลี่ยน	8	4
5. การกำหนดหลักเกณฑ์ยังรวมอำนาจที่ ก.ค.ศ. มาก บางครั้งควรมอบอำนาจ เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน	2	5
6. กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติตาม กฎ ระเบียบไม่ชัดเจน	2	6
7. การแจ้งเวียน ไปสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เกี่ยวข้องไม่ทั่วถึง บางเรื่องมีแนวทางปฏิบัติแล้ว แต่ไม่มีหนังสือเวียนให้ทราบ	2	7
8. ไม่มีการกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน หรือกำหนดแนวทางในการให้บริการที่ชัดเจน	2	8

ตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็นการขออนุมัติ การตอบข้อหารือ มีขั้นตอนกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนและใช้เวลาแต่ละเรื่องนานมาก มากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ การออก กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ค่าเช่า ไม่ชัดเจน ไม่กระชับ ไม่มีคู่มือปฏิบัติ ไม่เกิดความเป็นธรรม และการตอบข้อหารือ ได้รับคำตอบไม่ชัดเจน บางกรณีไม่สามารถปฏิบัติได้ บางกรณีไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ผู้รับบริการ (N = 355 คน)	
	ความถี่	ลำดับที่
1. การตอบคำถาม ให้คำปรึกษา แนะนำ ไม่ชัดเจน บางเรื่องตอบไม่ได้ บางเรื่องเจ้าหน้าที่หลายคนตอบไม่เหมือนกัน	83	1
2. เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่แสดงความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ตอบคำถามไม่สุภาพ ไม่สนใจผู้มาติดต่อ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	39	2
3. มีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่บ่อย คิดต่องานไม่ต่อเนื่อง งานขาดช่วง ล่าช้า	11	3
4. มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการน้อย	7	4
5. เจ้าหน้าที่ไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงานบางเรื่อง บางกรณี มีความเร่งด่วนและไม่ผิดหลักเกณฑ์	2	5

ตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น การตอบคำถามให้คำปรึกษา แนะนำ ไม่ชัดเจน บางเรื่องตอบไม่ได้ บางเรื่องเจ้าหน้าที่หลายคนตอบไม่เหมือนกัน มากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่แสดงความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ตอบคำถามไม่สุภาพ ไม่สนใจผู้มาติดต่อ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส และ มีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่บ่อย คิดต่องานไม่ต่อเนื่อง งานขาดช่วง ล่าช้าตามลำดับ

ตารางที่ 5 ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ผู้รับบริการ (N = 355 คน)	
	ความถี่	ลำดับที่
1. การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ไม่สะดวก เช่น สายไม่ว่าง โทรไม่ติด โอนสายไปมาหลายครั้ง ใช้เวลานาน หมายเลขโทรศัพท์ท้ายหนังสือของ ก.ค.ศ. ไม่ตรงกับผู้ปฏิบัติ	30	1
2. สถานที่คับแคบ เอกสารมาก ผลงานทางวิชาการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาไม่ควรเก็บในช่องทางเดินของผู้มาติดต่อ	21	2
3. การให้บริการทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก เช่น เข้าถึงข้อมูลได้ยาก กฎระเบียบต่างๆ ไม่ครบถ้วน หน้าเว็บไซต์มีการปรับปรุงน้อย การลงข่าวสารต่างๆในเว็บไซต์ช้ามาก	11	3
4. มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารน้อย	10	4
5. ไม่ค่อยมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เคนเตอร์ มุมพักผ่อนรับรองรอรับบริการ น้ำสะอาด ไม่เพียงพอ	8	5

ตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ไม่สะดวก เช่น สายไม่ว่าง โทรไม่ติด โอนสายไปมาหลายครั้ง ใช้เวลานาน หมายเลขโทรศัพท์ท้ายหนังสือของ ก.ค.ศ. ไม่ตรงกับผู้ปฏิบัติ มากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ สถานที่คับแคบ เอกสารมาก ผลงานทางวิชาการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาไม่ควรเก็บในช่องทางเดินของผู้มาติดต่อ และการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก เช่น เข้าถึงข้อมูลได้ยาก กฎระเบียบต่างๆ ไม่ครบถ้วน หน้าเว็บไซต์ มีการปรับปรุงน้อย การลงข่าวสารต่างๆในเว็บไซต์ช้ามาก ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ผู้รับบริการ (N = 355 คน)	
	ความถี่	ลำดับที่
1. การให้บริการยังไม่ทั่วถึง	10	1
2. การบริการล่าช้า ควรปรับปรุง	9	2
3. การบริการไม่ตรงตามความต้องการ	8	3
4. การบริการไม่จบที่จุดเดียว	5	4

ตารางที่ 6 พบว่าผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น คุณภาพการให้บริการยังไม่ทั่วถึง มากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ การบริการล่าช้า ควรปรับปรุง และ การบริการไม่ตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ผู้รับบริการ (N = 355 คน)	
	ความถี่	ลำดับที่
1. ควรมีการกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน หรือกำหนดแนวทางในการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	91	1
2. ควรกำหนด กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ให้รวดเร็วขึ้น	75	2
3. ควรพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความรวดเร็วขึ้น เช่น การตอบข้อหารือ ควรรวดเร็ว และให้ทันต่อเหตุการณ์	34	
4. ควรมีกุ่มือในการดำเนินงานตาม กฎ ระเบียบที่กำหนด	30	3
5. ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น กระจายอำนาจการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มากขึ้น	20	5

ตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น ควรมีการกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน หรือ กำหนดแนวทางในการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ควรกำหนด กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ให้รวดเร็วขึ้น และควรพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความรวดเร็วขึ้น เช่น การตอบข้อหารือ ควรรวดเร็ว และให้ทันต่อเหตุการณ์ ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ผู้รับบริการ (N = 355 คน)	
	ความถี่	ลำดับที่
1. ควรพัฒนาด้านบุคลากร ด้านเนื้อหา ข้อมูลในการตอบข้อซักถามให้มีคุณภาพ มาตรฐาน มากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และประสิทธิภาพของหน่วยงาน	59	1
2. ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตมุ่งบริการ	51	2
3. ควรมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่แน่นอน ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อย เพื่อความต่อเนื่องของงาน	9	3
4. ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	8	4

ตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น ควรพัฒนาด้านบุคลากร ด้านเนื้อหา ข้อมูลในการตอบข้อซักถามให้มีคุณภาพ มาตรฐาน มากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และประสิทธิภาพของหน่วยงานมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตมุ่งบริการ และควรมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่แน่นอน ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อยเพื่อความต่อเนื่องของงานตามลำดับ

ตารางที่ 9 ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ผู้รับบริการ (N = 355 คน)	
	ความถี่	ลำดับที่
1. ควรมีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ คอยรับโทรศัพท์ ในการประสานงาน หรือ ปริญญาหรือ	22	1
2. ควรเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสอบถามได้สะดวกขึ้น	20	2
3. ควรจัดช่องทางการให้บริการหลายรูปแบบ	15	3
4. ควรปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ของ ก.ค.ศ. ให้เป็นปัจจุบัน	9	4

ตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น ควรมีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ คอยรับโทรศัพท์ ในการประสานงาน หรือ ปริญญาหรือ มากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ควรเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสอบถามได้สะดวกขึ้น และควรจัดช่องทางการให้บริการหลายรูปแบบ ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ผู้รับบริการ (N = 355 คน)	
	ความถี่	ลำดับที่
1. ควรกระจายการให้บริการให้ทั่วถึง และตรงตามความต้องการ	9	1
2. ควรจัดระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง	7	2
3. ควรบริการ โดยเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	4	3

ตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น ควรกระจายการให้บริการให้ทั่วถึง และตรงตามความต้องการ มากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ควรจัดระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และควรบริการ โดยเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้บริการ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ
1. การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ	3.72	0.58	มาก	74.35
2. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ	3.71	0.61	มาก	74.23
3. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	3.58	0.62	มาก	71.51
4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.37	0.69	ปานกลาง	67.46
5. การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	3.44	0.64	มาก	68.87
รวมเฉลี่ย 5 ด้าน	3.56	0.54	มาก	71.28

ตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.54) คิดเป็นร้อยละ 71.28 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการมากที่สุด ($\bar{X}=3.72$, S.D.=0.58) คิดเป็นร้อยละ 74.35 รองลงมาคือ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.61) คิดเป็นร้อยละ 74.23 และด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ($\bar{X}=3.58$, S.D.=0.62) คิดเป็นร้อยละ 71.51 ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน($\bar{X}=3.37$, S.D.= 0.69) คิดเป็นร้อยละ 67.46

สำหรับรายละเอียดของแต่ละด้าน นำเสนอไว้ใน ตารางที่ 11.1 และ ตารางที่ 11.5 ดังนี้

ตารางที่ 11.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ

ความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ
1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ	3.74	0.68	มาก	74.76
2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	3.93	0.69	มาก	78.54
3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.84	0.70	มาก	76.84
4 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคล และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.60	0.75	มาก	72.06
5 ผู้รับบริการได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการ ร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของ เจ้าหน้าที่	3.49	0.74	มาก	69.80
รวม	3.72	0.58	มาก	74.35

ตารางที่ 11.1 พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก(\bar{X} =3.72, S.D.= 0.58) คิดเป็นร้อยละ 74.35 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตมากที่สุด (\bar{X} =3.93 , S.D.=0.69) คิดเป็นร้อยละ 78.54 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ (\bar{X} =3.84, S.D.=0.70) คิดเป็น ร้อยละ 76.84 และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ (\bar{X} =3.74, S.D.=0.68) คิดเป็นร้อยละ 74.76 ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุด คือ ด้านผู้รับบริการได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ (\bar{X} =3.49, S.D.= 0.74) คิดเป็นร้อยละ 69.80

ตารางที่ 11.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ

ความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	3.77	0.70	มาก	75.32
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับ งานที่รับผิดชอบ	3.69	0.72	มาก	73.86
3. เจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ	3.74	0.71	มาก	74.76
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	3.65	0.73	มาก	72.96
รวม	3.71	0.61	มาก	74.23

ตารางที่ 11.2 พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.71, S.D.=0.61) คิดเป็นร้อยละ 74.23 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด (\bar{X} =3.77, S.D.=0.70) คิดเป็นร้อยละ 75.32 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ (\bar{X} =3.74, S.D.=0.71) คิดเป็นร้อยละ 74.76 และด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ(\bar{X} =3.69, S.D.=0.72) คิดเป็นร้อยละ 73.86 ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ (\bar{X} =3.65, S.D.= 0.73) คิดเป็นร้อยละ 72.96

ตารางที่ 11.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

ความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ
1. หน่วยงานมีการเปิดเผยและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ ผู้รับบริการทราบ	3.65	0.69	มาก	73.07
2. หน่วยงานมีการเปิด โอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วม ในกิจกรรม	3.44	0.75	มาก	68.73
3. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	3.60	0.74	มาก	71.94
4. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้ง่ายและสะดวก	3.61	0.75	มาก	72.28
รวม	3.58	0.62	มาก	71.51

ตารางที่ 11.3 พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.58, S.D.=0.62) คิดเป็นร้อยละ 71.51 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านหน่วยงานมีการเปิดเผยและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ มากที่สุด (\bar{X} =3.65, S.D.=0.69) คิดเป็นร้อยละ 73.07 รองลงมาคือ ด้านผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย และสะดวก (\bar{X} =3.61, S.D.=0.75) คิดเป็นร้อยละ 72.28 และด้านหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน(\bar{X} =3.60, S.D.=0.74) คิดเป็นร้อยละ 71.94 ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุด คือ ด้านหน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม(\bar{X} =3.44, S.D.=0.75) คิดเป็นร้อยละ 68.73

ตารางที่ 11.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ
1. หน่วยงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	3.47	0.72	มาก	69.35
2. หน่วยงานมีการชี้แจงขั้นตอนหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธี ปฏิบัติงาน	3.47	0.74	มาก	69.35
3. หน่วยงานมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	3.22	0.85	ปานกลาง	64.42
รวม	3.37	0.69	ปานกลาง	67.46

ตารางที่ 11.4 พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} =3.37, S.D.=0.69) คิดเป็นร้อยละ 67.46 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านหน่วยงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และด้านหน่วยงานมีการชี้แจงขั้นตอนหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ (\bar{X} =3.47, S.D.=0.72) คิดเป็นร้อยละ 69.35 และ (\bar{X} =3.47, S.D.=0.74) คิดเป็นร้อยละ 69.35 ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุด คือ ด้านหน่วยงานมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เหมาะสม (\bar{X} =3.22, S.D.= 0.85) คิดเป็นร้อยละ 64.42

ตารางที่ 11.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

ความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ
1. หน่วยงานมีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ	3.47	0.76	มาก	69.41
2. หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	3.35	0.79	ปานกลาง	67.01
3. หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	3.59	0.74	มาก	71.77
4. ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	3.52	0.69	มาก	70.40
5. ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.31	0.84	ปานกลาง	66.14
รวม	3.44	0.64	มาก	68.87

ตารางที่ 11.5 พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (\bar{X} =3.44, S.D.=0.64) คิดเป็นร้อยละ 68.87 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านหน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากที่สุด (\bar{X} =3.59, S.D.=0.74) คิดเป็นร้อยละ 71.77 รองลงมา คือ ด้านผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน (\bar{X} =3.52, S.D.=0.69) คิดเป็นร้อยละ 70.40 และด้านหน่วยงานมีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ (\bar{X} =3.47, S.D.=0.76) คิดเป็นร้อยละ 69.41 ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุด คือ ด้านผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว (\bar{X} =3.31, S.D.=0.84) คิดเป็นร้อยละ 66.14