

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ.กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเด็นความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเวียน การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ ก.ค.ศ. กำหนดของสำนักงาน ก.ค.ศ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล และตำแหน่งเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งเป็นผู้รับบริการจากสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยตรง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจ หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาในรูปของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และความถี่ ได้ผลการวิจัยโดยสรุป ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล รองลงมาเป็นผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล

##### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.51$ ,  $S.D.=0.59$ ) คิดเป็นร้อยละ 70.14 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน 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 โดยมีประเด็นความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ความเสมอภาคของขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ การให้บริการด้วยความครบถ้วนถูกต้อง และ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ตามลำดับ

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านความสะดวกของสถานที่หรือความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ และ มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ ตามลำดับ

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านคุณภาพของการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ รองลงมา คือ การได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ มีประเด็นความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การขออนุมัติ การตอบข้อหารือ มีขั้นตอนกระบวนการทำงาน หลายขั้นตอน และใช้เวลาแต่ละเรื่องนานมาก การพิจารณา กฎระเบียบ หลักเกณฑ์ ลำช้า ไม่ชัดเจน ไม่กระชับ ไม่มีคู่มือปฏิบัติ ไม่เกิดความเป็นธรรม และการตอบข้อหารือ ได้รับคำตอบไม่ชัดเจน บางกรณีไม่สามารถปฏิบัติได้บางกรณีไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ในประเด็น ควรมีการกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน หรือกำหนดแนวทางในการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มากเป็นลำดับที่ 1

2. ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การตอบคำถาม ให้คำปรึกษาแนะนำ ไม่ชัดเจน บางเรื่องตอบไม่ได้ บางเรื่องเจ้าหน้าที่หลายคนตอบไม่เหมือนกัน เจ้าหน้าที่แสดงความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ตอบคำถามไม่สุภาพ ไม่สนใจผู้มาติดต่อ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่บ่อย ติดต่อกันไม่ต่อเนื่อง งานขาดช่วง ลำช้า โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ในประเด็น ควรพัฒนาด้านบุคลากร ด้านเนื้อหา ข้อมูลในการตอบข้อซักถามให้มี คุณภาพ มาตรฐาน มากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และประสิทธิภาพของหน่วยงานมากเป็นลำดับที่ 1

3. ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ ไม่สะดวก สถานที่คับแคบ เอกสารมาก ผลงานทางวิชาการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ไม่ควรเก็บในช่องทางเดินของผู้มาติดต่อ และการให้บริการทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ในประเด็น ควรมีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ คอยรับโทรศัพท์ ในการประสานงาน หรือ ปรีกษาหารือ มากเป็นลำดับที่ 1

4. ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านคุณภาพการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการยังไม่ทั่วถึง การบริการล่าช้า ควรปรับปรุง และการบริการไม่ตรงตามความต้องการ โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ในประเด็น ควรกระจายการให้บริการให้ทั่วถึง และตรงตามความต้องการ มากเป็นลำดับที่ 1

#### ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.56$ ,  $S.D.=0.54$ ) คิดเป็นร้อยละ 71.28 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า 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 โดยมีประเด็นความเชื่อมั่นแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นความเชื่อมั่นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ ตามลำดับ

2. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นความเชื่อมั่นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ตามลำดับ

3. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นความเชื่อมั่นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านหน่วยงานมีการเปิดเผยและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ รองลงมาคือ ด้านผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก และ ด้านหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ตามลำดับ

4. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นความเชื่อมั่น ด้านหน่วยงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และด้านหน่วยงานมีการชี้แจงขั้นตอนหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

5. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นความเชื่อมั่นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านหน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน และ ด้านหน่วยงานมีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

### อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ.กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเวียน การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. พบว่าข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ซึ่งประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าสำนักงาน ก.ค.ศ. ได้ดำเนินการในการให้บริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ.กำหนด แก่ผู้รับบริการ เป็นไปตามนัยแห่งมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ที่กำหนดไว้ว่าการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ให้เป็น ไปตามหลักการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี โดยยึดถือระบบ คุณธรรม ความเสมอภาคระหว่างบุคคล และหลักการได้รับ การปฏิบัติและ การคุ้มครองสิทธิอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม เพราะเหตุแห่งความแตกต่าง ในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา อายุ สถานภาพทางการ หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจ หรือสังคม ความเชื่อ ทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในเรื่องอื่นๆ จะกระทำมิได้ แต่อย่างไรก็ตามคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่องค์การจะต้องค้นหาอยู่ตลอดเวลาไม่มีจุดสิ้นสุด โดยไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือ ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานแต่ละคน เป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับ คือ การปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อน ร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Buzzle and Gale, 1985 อ้างถึงใน อนุวัฒน์ ศุภชติกุลและคณะ, 2542: 2-3) ซึ่งจากผลการสำรวจพบว่า มีบางประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีความสะดวก ในการเข้าถึงการใช้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ดังนั้น สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อให้ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ได้รับความพึงพอใจ เพิ่มขึ้นต่อไป

2. ผลการศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเวียน การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. พบว่า มีประเด็น ข้อบกพร่องที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้รับบริการในหลายประเด็น เช่น การขออนุมัติ การตอบข้อ หาหรือ มีขั้นตอนกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนและใช้เวลาแต่ละเรื่องนานมาก การพิจารณาออก กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ล่าช้า ไม่ชัดเจน ไม่กระชับ ไม่เกิดความเป็นธรรม ไม่มีคู่มือปฏิบัติ ระบุกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติ ตามกฎ ระเบียบไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ให้คำปรึกษา แนะนำ ไม่ชัดเจน บาง เรื่องไม่สามารถตอบคำถามได้ ผู้รับผิดชอบงานไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่บ่อย ติดต่อกันไม่ ต่อเนื่อง การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ไม่สะดวก การให้บริการทางอินเทอร์เน็ตไม่สะดวก และสถานที่คับ แคบ เป็นต้น ซึ่งประเด็นความไม่พึงพอใจดังกล่าว บางประเด็นอาจเกิดจากข้อจำกัดในการดำเนินการด้าน การบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ดำเนินการในรูปของ องค์คณะบุคคล การดำเนินการในหลายกรณีต้องนำเสนอต่อที่ประชุมของ ก.ค.ศ. และคณะอนุกรรมการ ที่ ก.ค.ศ. มอบหมาย เช่น การพิจารณาออก กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ การบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษา แต่ก็มีหลายประเด็นที่สามารถนำมาสู่การพัฒนาปรับปรุงกลไกการดำเนินงานของ

สำนักงาน ก.ค.ศ. ให้มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น การพัฒนา Website ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ให้เป็นปัจจุบัน วิเคราะห์โครงสร้างบุคลากร และทำเรื่อง Talent People อย่างจริงจัง ทั้งด้านบริหารและด้านวิชาการ เพื่อทดแทนคนเดิม 5-10 ปี ในอนาคต ส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการ จัดช่องทางให้บริการหลายรูปแบบ และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง พัฒนาด้านบุคลากร ด้านเนื้อหาข้อมูล ในการตอบข้อซักถามให้มีคุณภาพมาตรฐานมากขึ้น เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยให้ความสำคัญกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของทุกฝ่าย พร้อมทั้งจัดให้มีระบบในการติดตามผลการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน
2. สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง