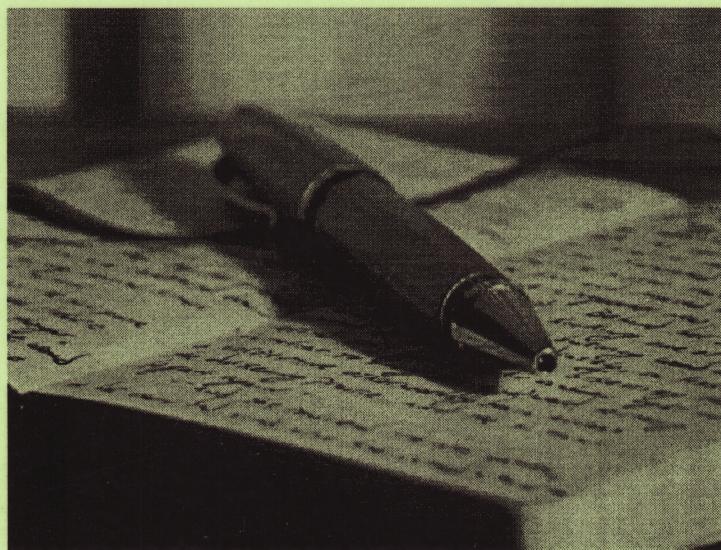


รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ด.ศ.
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554



การกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล

สำนักงาน ก.ด.ศ. กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ครั้งนี้ ได้ศึกษาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่น ของ ผู้รับบริการที่มีต่อการจัดการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครูยุคใหม่กับความก้าวหน้า ในวิชาชีพ” ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งได้ขึ้นในวันเสาร์ที่ 22 มกราคม 2554 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร โดยสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพื่อเป็นข้อมูล ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ให้มีประสิทธิภาพ และเป็น ตัวชี้วัดระดับสำนัก ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

ขอขอบคุณท่านข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบ
สำรวจในครั้งนี้ เป็นอย่างดียิ่ง

สำนักงาน ก.ค.ศ.

กันยายน 2554

สารบัญ

บทคัดย่อ.....	ก
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาของ การศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตการดำเนินการ.....	2
นิยามคัพพร์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
บทที่ 2 การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง.....	5
อำนาจหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และสำนักงาน ก.ค.ศ.....	5
การบริหารบ้านเมืองที่ดี.....	7
พระราชบัญญัติการศึกษาและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	10
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	12
กลุ่มตัวอย่าง.....	12
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	12
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	13
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	13
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	13
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	15
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	27
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามตำแหน่ง	16
2. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวม และจำแนกตามด้าน.....	16
2.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	17
2.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	18
2.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	19
2.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านคุณภาพการให้บริการ	19
3. จำนวนและร้อยละ ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ.....	20
4. จำนวนและร้อยละ ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ.....	21
5. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการให้บริการของ สำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวม และจำแนกตามด้าน	22
5.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ	23
5.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจกรรมรัฐ	24
5.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า ในเชิงการกิจของรัฐ.....	25
5.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	25
5.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	26

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การจัดการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่ กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ของสำนักงาน ก.ค.ศ. 2) เพื่อศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การจัดการประชุมทางวิชาการ การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่ กับความก้าวหน้าในวิชาชีพของสำนักงาน ก.ค.ศ. และ 3) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ลงทะเบียนเข้าร่วมการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่ กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้จัดให้มีขึ้นในวันเสาร์ที่ 22 มกราคม 2554 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเข้าร่วมประชุมจำนวนทั้งสิ้น 485 คน และตอบแบบสอบถามส่งกลับคืนสำนักงาน ก.ค.ศ. จำนวน 244 คน ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D.= 0.43) คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจ ในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ ในระดับมาก ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 และ 92.20 ตามลำดับ นอกจากนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น ควรแยกจัดในส่วนภูมิภาคอื่นบ้าง เช่น ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ โดยการเลือกจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งในแต่ละภูมิภาคเป็นศูนย์กลาง พิธีเปิด อบรมทางวิชาการไม่ตรงเวลา และไม่จัดอาหารว่างห้องห้องประชุมไม่มีกาแฟ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น คือ ภาระปรายเกินเวลา เจ้าหน้าที่อยู่กันเป็นกลุ่ม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น สภาพอุณหภูมิต่ำ ทำให้สภาพอากาศหนาว และ ห้องน้ำน้อยเกินไปไม่เพียงพอ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น ระยะเวลา ในการจัดประชุมน้อย

3. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D.=0.51) คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้รับบริการ มีความ เชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดผลลัพธ์ต่อการกิจกรรม ($\bar{X}=4.53$, S.D.=0.50) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 นอกจากนี้มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ 5) พุทธศักราช 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงการกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน ซึ่งต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติฯ กำหนดเป้าหมายของ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่า ให้เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้หันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและ ได้รับการตอบสนองความต้องการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การบริหาร ราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่ เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป โดยในมาตรา 9 ของพระราชบัญญัติฯ กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มี การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ยังกำหนดมาตรการการกำกับ การปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อแสดงความรับผิดชอบใน การปฏิบัติราชการ และกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยคณะกรรมการอิสระดำเนินการ ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ คุณภาพการให้บริการ ความคุ้มค่าในการกิจของรัฐ โดยส่วน ราชการที่มี ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมาย จะได้รับการจัดสรรเงินพิเศษเป็นบำเหน็จ ความชอบ ซึ่งนอกจากการจัดให้มีการประเมินผลฯ ตามมาตรา 9 (3) แล้ว ตามมาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติฯ กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะกรรมการปฏิบัติราชการ ให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของ ส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของการกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการกิจ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด

ที่ผ่านมาสำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และ องค์กรมหาชนจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตั้งแต่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา โดย ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการไว้ 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยมิติที่ 2 ด้านคุณภาพ การให้บริการ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” โดยกำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นหน่วยงานที่มีการกิจสำคัญในด้านการบริหารงานบุคคลสำหรับ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พุทธศักราช 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามที่ ก.พ.ร. กำหนด โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของ

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเรียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ ก.ค.ศ. กำหนด และให้นำผล การสำรวจไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 นี้ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนสอดคล้องกับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ ก.พ.ร. กำหนดไว้ตามพระราชบัญญัติฯ ว่า ด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2546 และเพื่อให้ครอบคลุมการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 จึงสมควรที่จะศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ของข้าราชการครูและบุคลากรทาง การศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การจัดการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” สำนักงาน ก.ค.ศ ได้จัดให้มีขึ้น ในวันเสาร์ที่ 22 มกราคม 2554 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูล ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีต่อ การจัดการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

2. เพื่อศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีต่อการจัดการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

3. เพื่อศึกษาระดับความเชื่อมั่นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เกี่ยวกับ คุณภาพการจัดการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ขอบเขตการดำเนินการ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการจัด ประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในครั้งนี้เป็นการสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีขอบเขตดำเนินการ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการบริการ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ

1.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ
- 2) ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจกรรมครุภูมิ
- 3) ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ

- 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 5) ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของ

ผู้รับบริการ

2. ขอบเขตด้านประชารถ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการมุ่งสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีต่อการจัดการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่จัดขึ้นในวันเสาร์ที่ 22 มกราคม 2554 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ลงทะเบียนเข้าร่วม “การประชุมทางวิชาการ การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ในวันเสาร์ที่ 22 มกราคม 2554 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร

การให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. หมายถึง “การประชุมทางวิชาการ การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ที่สำนักงาน ก.ค.ศ. จัดให้แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในวันเสาร์ที่ 22 มกราคม 2554 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร

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

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พ่อใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับบริการ ซึ่งพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ ขั้นตอน การให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมมีคำแนะนำ (เอกสาร หรือป้ายประกาศหรืออื่นๆอย่างชัดเจน) มีตู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ

2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พ่อใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับบริการ ซึ่งพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ ให้บริการด้วยความ สุภาพและเป็นมิตร ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ดูแลเอาใจใส่ด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ ให้บริการ ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น แก้ไขปัญหาอุปสรรคตามที่ได้รับการร้องขอ ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมในการปฏิบัติงาน

3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พ่อใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับบริการ ซึ่งพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้ บริการพอเพียง สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ มีความ ชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พ่อใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับบริการ ซึ่งพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง และมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจจาครัฐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวกและสนับสนุนความต้องการของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจ ประเด็นความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการจัดการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ของสำนักงาน ก.ค.ศ.
2. ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.
3. ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และนำเสนอหลักการแนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. อำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และสำนักงาน ก.ค.ศ.
2. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
3. พระราชบัญญัติราชบัณฑิตยสถาน ที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 19 และ มาตรา 20 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และ สำนักงาน ก.ค.ศ. ไว้ดังนี้
อำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ.
มาตรา 19 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. ไว้ดังนี้
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

อำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และสำนักงาน ก.ค.ศ.

พระราชบัญญัติราชบัณฑิตยสถาน ที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 19 และ มาตรา 20 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และ สำนักงาน ก.ค.ศ. ไว้ดังนี้
อำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ.

- มาตรา 19 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. ไว้ดังนี้

1. เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะกรรมการครุและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 19 และ มาตรา 20 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และ สำนักงาน ก.ค.ศ. ไว้ดังนี้
อำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ.

- มาตรา 19 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. ไว้ดังนี้

1. เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะกรรมการครุและบุคลากรทางการศึกษาตามพระราชบัญญัตินี้

2. กำหนดนโยบาย วางแผน และกำหนดเกณฑ์อัตรากำลังของข้าราชการครุและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งให้ความเห็นชอบจำนวนและอัตราตำแหน่งของหน่วยงานการศึกษา

3. เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะกรรมการครุและบุคลากรทางการศึกษาในกรณีที่ค่าครองชีพเปลี่ยนแปลงไปมาก หรือการจัดสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลสำหรับข้าราชการครุและบุคลากรทางการศึกษายังไม่เหมาะสม เพื่อให้คณะกรรมการครุและบุคลากรทางการศึกษาได้ทราบและดำเนินการแก้ไข

4. ออกกฎหมาย ก.ค.ศ. ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการบริหารงานบุคคล ของข้าราชการครุและบุคลากรทางการศึกษา กฎหมาย ก.ค.ศ. เมื่อได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการครุและบุคลากรทางการศึกษาให้เหมาะสม

5. พิจารณาอนุมัติความปัจจัยที่เกิดขึ้นเนื่องจากการใช้บังคับพระราชบัญญัตินี้ เมื่อ ก.ค.ศ. มีมติเป็นประการได้แล้วให้หน่วยงานการศึกษาปฏิบัติตามนั้น

6. พัฒนาหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรฐานการบริหารงานบุคคล รวมทั้งการพิทักษ์ระบบคุณธรรมของข้าราชการครุและบุคลากรทางการศึกษา

7. กำหนดวิธีการและเงื่อนไขการจ้างเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งครุและบุคลากรทางการศึกษาในหน่วยงานการศึกษา รวมทั้งกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทน

8. ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนา การเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และการยกย่องเชิดชูเกียรติ ข้าราชการครุและบุคลากรทางการศึกษา

9. ส่งเสริม สนับสนุน ให้มีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกื้อกูลอื่นแก่ข้าราชการครุและบุคลากรทางการศึกษา

10. พิจารณาตั้ง อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาและคณะกรรมการอื่นเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ ก.ค.ศ. มอบหมาย

11. ส่งเสริม สนับสนุนประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำและชี้แจงด้านการบริหารงานบุคคลแก่น่วยงานการศึกษา

12. กำหนดมาตรฐาน พิจารณา และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัย การอุกราชการ การอุทธรณ์และการร้องทุกข์ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

13. กำกับ ดูแล ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา เพื่อรักษาความเป็นธรรมและมาตรฐานด้านการบริหารงานบุคคล ตรวจสอบและปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ ในกรณีที่มีอำนาจเรียกเอกสารและหลักฐานจากหน่วยงานการศึกษาให้ผู้แทนของหน่วยงานการศึกษา ข้าราชการ หรือบุคคลใด มาชี้แจงข้อเท็จจริง และให้มีอำนาจขอระเบียบข้อบังคับ รวมทั้งให้ส่วนราชการ หน่วยงานการศึกษา ข้าราชการหรือบุคคลได้รายงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ไปยัง ก.ค.ศ.

14. ในกรณีที่ปรากฏว่าส่วนราชการ หรือหน่วยงานการศึกษา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา คณะกรรมการหรือผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ไม่ปฏิบัติตามตามพระราชบัญญัตินี้หรือปฏิบัติการโดยไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสม หรือปฏิบัติการโดยขัดหรือแย้งกับกฎหมาย กฎ ก.ค.ศ. ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามที่ ก.ค.ศ. กำหนด ให้ ก.ค.ศ. มีอำนาจยับยั้งการปฏิบัติงาน ดังกล่าวไว้เป็นการชั่วคราว เมื่อ ก.ค.ศ. มีมติเป็นประการได้แล้ว ให้ส่วนราชการหน่วยงานการศึกษา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา คณะกรรมการหรือผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ปฏิบัติไปตามนั้น

15. พิจารณารับรองคุณวุฒิของผู้ได้รับปริญญา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือคุณวุฒิอย่างอื่น เพื่อประโยชน์ในการบรรจุและแต่งตั้งเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และการกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ควรได้รับ

16. กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในเรื่องการปฏิบัติการต่างๆ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

17. พิจารณาจัดระบบทะเบียนประวัติและแก้ไขทะเบียนประวัติเกี่ยวกับ วัน เดือน ปีเกิด และควบคุมการเกี้ยยมอายุของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

18. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือตามกฎหมายอื่น อำนาจและหน้าที่ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

มาตรา 20 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ไว้ดังนี้

๑. เป็นเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในหน้าที่ของ ก.ค.ศ.

๒. วิเคราะห์และวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และการจัดระบบบริหารราชการในหน่วยงานการศึกษา

๓. ศึกษา วิเคราะห์เกี่ยวกับมาตรฐาน หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๔. พัฒนาระบบข้อมูลและจัดทำแผนกำลังคนสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๕. ศึกษา วิเคราะห์ เสนอแนะนโยบาย ประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๖. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และบริหารเงินทุนตลอดจนสวัสดิการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

7. กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ของหน่วยงานทางการศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษา

8. จัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เสนอ ก.ค.ศ.

9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้กฎหมายอื่น หรือตามที่ ก.ค.ศ. มอบหมาย

จากอำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. ในภารกิจหน้าที่ด้านการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การออก กฎ ก.ค.ศ. ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กำกับ ดูแล ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจน ส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนา การเสริมสร้างชวัญกำลังใจ และการยกย่องเชิดชูเกียรติข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ดังกล่าว และอำนาจและหน้าที่ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่มีหน้าที่เป็นเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในหน้าที่ของ ก.ค.ศ. กอร์บกันมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว กำหนดไว้ว่า การดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดถือระบบ คุณธรรม ความเสมอภาคระหว่างบุคคล และหลักการได้รับการปฏิบัติและการคุ้มครองสิทธิอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม เพาะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องด้าน ศาสนา ภาษา อายุ สถานภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในเรื่องอื่นๆ จะกระทำมิได้ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการจากสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยตรง จึงควรสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาพัฒนาปรับปรุง คุณภาพการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีต่อไป

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กำหนดไว้ ดังนี้

การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงการกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากร ให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐาน จ沱ราพระราชนูญภีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสังการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้

จากความในพระราชบัญญัติดังกล่าว แสดงให้เห็นความประสงค์ของกฎหมายว่าการปฏิบัติราชการในยุคต่อไป ทั้งส่วนราชการและข้าราชการผู้เกี่ยวข้องมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามหัวข้อในบทบัญญัติดังกล่าวแล้วก็ตาม แต่หัวข้อในบทบัญญัตินี้ก็ยังเป็นหัวข้อที่เพียงแต่แสดงถึง เป้าหมายหลักที่ต้องการ ยังขาดการกำหนดถึงวิธีการปฏิบัติของส่วนราชการและข้าราชการที่จะให้ดำเนินการ ไปสู่เป้าหมาย แต่ถ้าหากปล่อยให้มีการพัฒนา ก่อนไม่ว่าโดยส่วนราชการเอง หรือโดยมติคณะรัฐมนตรีในแต่ ละเรื่อง ก็อาจได้ผลเฉพาะบางหน่วยงานที่ผู้บริหารมีความกระตือรือร้น ที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กร และแม้ว่าจะมีผู้บริหารองค์กรเข่นนั้นหลายส่วนราชการ แต่ก็จะพัฒนาไปในส่วนที่ตนเองเห็นว่าเหมาะสม ซึ่งอาจเป็นผลให้แนวทางการปฏิบัติราชการมีความแตกต่างกัน สร้างความสับสนในการบริหารราชการ ในภาพรวม และส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้รับบริการจากภาครัฐ จึงได้ตราพระราชนูญภีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้น เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

พระราชนูญภีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ความในหมวด 1 มาตรา 6 แห่งพระราชนูญภีกานี้ ได้กำหนดขอบเขตความหมาย ของคำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ในภาพรวมซึ่งจะเป็นการซึ่งให้เห็นวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการ ที่กำหนดในพระราชนูญภีก้า และเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการ ในกระบวนการทำการกิจ ให้การกิจหนื้นที่ด้วยมีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งเหล่านี้ คือ

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนอง (responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวก (positive impact) ต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน

2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ (outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์(objective)ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) ในทุกระดับ

3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารที่จะต้อง พิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลลัพธ์ (outcome) ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ cost- benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางแผนเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคล (individual scorecards) ที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ (organization scorecards)

4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ซึ่งได้แก่ การกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงาน และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (process simplification) และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (empowerment) เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูป one-stop service

5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งได้แก่ การทบทวนและ ปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ (process redesign) ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับ ความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกราย (program evaluation) การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่ จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์อยู่เสมอ

6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน (citizen survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer survey) ในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง(internal control) ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการดังกล่าวข้างต้น เป็นหัวข้อสำคัญในการกำหนดความหมายของการบริหารราชการ ที่ดีที่พึงประสงค์ตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 โดยมาตรา 9 (3) บัญญัติไว้ว่า ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนรวมราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด และมาตรา 45 บัญญัติไว้ว่า นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา 9(3) แล้วให้ส่วนราชการ จัดให้มีคณะกรรมการประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการกิจทึ้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์กร มหาชนจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา โดย ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการไว้ 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติราชการ และ มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ซึ่งกำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 ด้าน และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจในการให้บริการ มีประเด็นการสำรวจ ดังนี้

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

1.2. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นว่าระแห่งชาติต้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ทั้งนี้ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามข้อ 1.2 จะไม่นำมาคิดเป็นค่าคะแนนของตัวชี้วัด

จากข้อกำหนดของสำนักงาน ก.พ.ร. ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำมาใช้เป็นประเด็นในการออกแบบคำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ที่ใช้ในการสอบถามผู้รับบริการในการให้บริการ “การประชุมทางวิชาการการพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน(2542:775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอยใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อหัวญี่ในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ได้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหาร จำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการ ของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

โคทเลอร์ (Kotler, 1997: 40) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้ ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้จากสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้ กับความคาดหวัง ซึ่งลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจใน 3 ระดับ ดังนี้

- ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ
- ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจ
- ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจข้างต้น สามารถนำมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน ซึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการหรือความ คาดหวังได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความคาดหวัง ความต้องการหรือ องค์ประกอบที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ซีเนลдин (Zineldin, 1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายนอกที่เข้าได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้นๆ และมี ความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เข้าได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

เครอซ์และคลาว (Krutz and Clow, 1998) ได้เสนอ หลักพิจารณา 3 ประการในการพิจารณา คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า
2. คุณภาพการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการ และ จะประเมินจากการกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น และคุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้า ได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

วิชเชอร์ และคอร์นีย์ (Wisher and Corney, 2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพ การให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2545: ชุดการเรียนด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ชุดวิชาที่ 3 การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ) ได้ระบุถึงคุณลักษณะ 7 ประการ ของการบริการที่ดี ดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความ ลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสังค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง

3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ

4. V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

5. I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

6. C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมนุษยภาพ

7. E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สาขาวิชา อุณหนันท์ (2549:2) ได้กล่าวถึงการสร้างคุณภาพในการบริการ ว่ามีขั้นตอนของการสร้างคุณภาพในการบริการ ดังนี้

1. การกำหนดความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

2. การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ

3. อบรมให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานตลอดจนจูงใจให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตาม

4. ดำเนินงานตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้

5. ควบคุมกระบวนการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน

6. ดำเนินการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

หน่วยงานต้องไม่หยุดนิ่งที่จะคิดค้นหาทางปรับปรุงให้คุณภาพของการบริการดีขึ้น ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพิ่มมาตรฐานของการบริการให้สูงขึ้น ซึ่งอาจทำได้โดยการนำวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ อาทิ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (CRM) ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการจะประเมินข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลานั้น

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริงหรือสิ่งที่เกิดขึ้น (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับเท่าหรือสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์กรพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ครั้งนี้ ได้ศึกษาในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่น เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ลงทะเบียนเข้าร่วมการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้จัดให้มีขึ้นในวันเสาร์ที่ 22 มกราคม 2554 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 485 คน ซึ่งเป็นผู้รับบริการจากสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยตรง

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ลงทะเบียนเข้าร่วมการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” และตอบแบบสำรวจ ส่งคืนสำนักงาน ก.ค.ศ. จำนวน 244 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ครั้งนี้ ได้สร้างขึ้นมาจากการประเมิน ที่ ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องประเมิน ความพึงพอใจผู้รับบริการ 4 ด้าน และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ
 - 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ
2. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ
 - 1) ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ
 - 2) ด้านการเกิดผลลัพธ์ต่อการกิจกรรมรัฐ
 - 3) ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ
 - 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
 - 5) ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ ลักษณะ คำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด

พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจที่สุด โดยกำหนดช่วงคะแนน (Best, 1963) ดังนี้

5	หมายถึง	พึงพอใจที่สุด
4	หมายถึง	พึงพอใจ
3	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	พึงพอใจที่สุด

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ และ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง โดยเป็นคำตามปลายเปิด

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน คือ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของ ผู้รับบริการ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจกรรมธุรกิจ ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงการกิจของธุรกิจ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า (Rating Scale) โดยให้คะแนนเป็น 5 เช่นเดียวกับตอนที่ 2

5	หมายถึง	เชื่อมั่นมากที่สุด
4	หมายถึง	เชื่อมั่นมาก
3	หมายถึง	เชื่อมั่นปานกลาง
2	หมายถึง	เชื่อมั่นน้อย
1	หมายถึง	เชื่อมั่นน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความเชื่อมั่น

1.00 – 1.49	หมายถึง	พึงพอใจที่สุดหรือเชื่อมั่นน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	หมายถึง	พึงพอใจหรือเชื่อมั่นน้อย
2.50 – 3.49	หมายถึง	พึงพอใจปานกลางหรือเชื่อมั่นปานกลาง
3.50 – 4.49	หมายถึง	พึงพอใจหรือเชื่อมั่นมาก
4.50 – 5.00	หมายถึง	พึงพอใจที่สุดหรือเชื่อมั่นมากที่สุด

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แจกแบบสำรวจให้แก่ข้าราชการครุและบุคลากรทางการศึกษา ที่ลงทะเบียนเข้าร่วมการประชุมทางวิชาการ การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่ กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ ที่สำนักงาน ก.ค.ศ ได้จัดให้มีขึ้นในวันเสาร์ที่ 22 มกราคม 2554 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนโดชั้น กรุงเทพมหานคร โดยแจกแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 485 ชุด ได้รับกลับคืน จำนวน 244 ชุด คิดเป็นร้อยละ 50.31

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสำรวจที่ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ ประมาณผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และ หาค่าร้อยละ (Percentage)

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
3. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การจัดการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ของสำนักงาน ก.ค.ศ. 2) เพื่อศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การจัดการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ของสำนักงาน ก.ค.ศ. 3) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ลงทะเบียนเข้าร่วมการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้จัดให้มีขึ้นในวันเสาร์ที่ 22 มกราคม 2554 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร ซึ่งตอบแบบสำรวจและส่งกลับคืน จำนวนทั้งสิ้น 244 คน ผลการสำรวจนำเสนอด้วยตารางประกอบคำบรรยาย ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และหาค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ วิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา การแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการหาค่าร้อยละ (percentage)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ สพม./สพป.	9	3.69
ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสถานศึกษา	49	20.08
ครู	174	71.31
ศึกษานิเทศก์	8	3.28
บุคลากรทางการสำรวจตามมาตรา 38 ค (2)	4	1.64
รวม	244	100.00

จากการ 1 พบร่วมกันว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นครู มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 71.31 รองลงมาเป็นผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสถานศึกษา มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 20.08 และผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.69 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวม และจำแนกตามด้าน

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	(\bar{X})	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.47	0.50	มาก	89.40
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.46	มากที่สุด	91.20
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.48	มากที่สุด	92.20
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.49	0.56	มาก	89.80
รวม 4 ด้าน	4.53	0.43	มากที่สุด	90.60

จากการ 2 พบร่วมกันว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.43) คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$, S.D. = 0.46) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.48) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 และ 92.20 ตามลำดับ ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สำหรับรายละเอียดของแต่ละด้าน นำเสนอไว้ใน ตาราง 2.1 ถึงตาราง 2.4 ดังนี้

ตาราง 2.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.55	0.56	มากที่สุด	91.00
2. การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.55	0.59	มากที่สุด	91.00
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ	4.46	0.60	มาก	89.20
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลังอย่างยุติธรรม	4.52	0.59	มากที่สุด	90.40
5. มีคำแนะนำ (เอกสารหรือป้ายประกาศหรืออื่นๆอย่างชัดเจน)	4.43	0.64	มาก	88.60
6. มีตัวแสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ	4.32	0.70	มาก	86.40
รวม	4.47	0.50	มาก	89.40

จากตาราง 2.1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.47$, S.D.=0.50) คิดเป็นร้อยละ 89.40 เมื่อพิจารณา แต่ละประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในประเด็น ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.55$, S.D.=0.56) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X}=4.55$, S.D.=0.59) และการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลังอย่างยุติธรรม ($\bar{X}=4.52$, S.D.=0.59) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00, 91.00 และ 90.40 ตามลำดับ ส่วนประเด็น ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ มีคำแนะนำ (เอกสารหรือป้าย ประกาศหรืออื่นๆ อย่างชัดเจน) และมีตัวแสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก

ตาราง 2.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปรผล	ร้อยละ
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	4.71	0.47	มากที่สุด	94.20
2. ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.64	0.54	มากที่สุด	92.80
3. ดูแลเอาใจใส่ด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	4.61	0.52	มากที่สุด	92.20
4. ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.49	0.59	มาก	89.80
5. ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.44	0.65	มาก	88.80
6. แก้ปัญหาอุปสรรคตามที่ได้รับการร้องขอ	4.37	0.66	มาก	87.40
7. ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.57	0.57	มากที่สุด	91.40
8. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4.62	0.52	มากที่สุด	92.40
9. มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมในการปฏิบัติงาน	4.60	0.49	มากที่สุด	92.00
รวม	4.56	0.46	มากที่สุด	91.20

จากตาราง 2.2 พบร่วมกันว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$, S.D.=0.46) คิดเป็นร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ($\bar{X}=4.71$, S.D.=0.47) ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X}=4.64$, S.D.=0.54) ดูแลเอาใจใส่ด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X}=4.61$, S.D.=0.52) ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.57$, S.D.=0.57) ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{X}=4.62$, S.D.=0.52) และ มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.60$, S.D.=0.49) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20, 92.80, 92.20, 91.40, 92.40 และ 92.00 ตามลำดับ ส่วนประเด็น ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น และแก้ปัญหาอุปสรรคตามที่ได้รับการร้องขอ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 2.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียง	4.68	0.56	มากที่สุด	93.60
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.74	0.48	มากที่สุด	94.80
3. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.50	0.66	มากที่สุด	90.00
4. มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	4.52	0.63	มากที่สุด	90.40
รวม	4.61	0.48	มากที่สุด	92.20

จากตาราง 2.3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.61, S.D.=0.48$) คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น

ตาราง 2.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.52	0.61	มากที่สุด	90.40
2. ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.49	0.59	มาก	89.80
3. มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.47	0.61	มาก	89.40
รวม	4.49	0.56	มาก	89.80

จากตาราง 2.4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.49, S.D. = 0.56$) คิดเป็นร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็น ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.52, S.D. = 0.61$) คิดเป็นร้อยละ 90.40 มากที่สุด ส่วนประเด็น ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง และมีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านค่าฯ

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละ ของประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ผู้รับบริการ (N = 244 คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
1. ควรแยกจัดในส่วนภูมิภาคอื่นบ้าง เช่น ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ โดยการเลือกจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งในแต่ละภูมิภาคเป็นศูนย์กลาง	3	1.23
2. พิธีเปิดการประชุมทางวิชาการไม่ตรงเวลา	1	0.41
3. ไม่จัดอาหารว่างนอกห้องประชุมและไม่มีกาแฟ	1	0.41
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. อภิปรายเกินเวลา	1	0.41
2. เจ้าหน้าที่อยู่กันเป็นกลุ่ม	1	0.41
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. สภาพอุณหภูมิต่ำ ทำให้สภาพอากาศหนาว	7	2.87
2. ห้องน้ำน้อยเกินไปไม่เพียงพอ	4	1.64
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
1. ระยะเวลาในการจัดประชุมน้อย	3	1.23

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น ควรแยกจัดในส่วนภูมิภาคอื่นบ้าง เช่น ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ โดยการเลือกจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งในแต่ละภูมิภาคเป็นศูนย์กลางมาก เป็นลำดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 1.23
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น อภิปรายเกินเวลา และเจ้าหน้าที่อยู่กันเป็นกลุ่ม แต่ละประเด็น แต่ละประเด็นคิดเป็นร้อยละ 0.41
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น สภาพอุณหภูมิต่ำ ทำให้สภาพอากาศหนาว หากเป็นลำดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 2.87
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น ระยะเวลาในการจัดประชุมน้อย คิดเป็นร้อยละ 1.23

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละ ของประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ผู้รับบริการ (N = 244 คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
1. ควรขยายจัดการประชุมในส่วนของภูมิภาคบ้าง	3	1.23
2. ควรแยกการอบรมตามวิทยฐานะที่จะขอ	1	0.41
3. ควรให้ลงทะเบียนเข้าอบรมทางเว็บไซต์	1	0.41
4. ควรเปิดประชุมตรงเวลา	1	0.41
5. ควรกำหนดเวลาในการอภิปรายให้ได้มาตรฐาน	1	0.41
6. ควรนำ VDO ที่บันทึกการประชุมฯ ให้ Down load ผ่านเว็บไซต์	1	0.41
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. ควรให้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่สะดวกในการติดต่อสอบถาม	1	0.41
2. ควรกำหนดเวลาในการอภิปรายให้ได้มาตรฐาน	1	0.41
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. ทำแผนภูมิหรือผังหรือเส้นทางการใช้บริการ	2	0.82
ด้านคุณภาพการให้บริการ		
1. ควรเพิ่มระยะเวลาในการจัดประชุม เป็น 2-3 วัน	4	1.64
2. ควรมีเกียรติบัตรประกอบการอบรมให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม	1	0.41
3. บริการได้ดีแล้วขอให้มุ่งมั่น ทำหน้าที่ให้ดี เพื่อคุณภาพ และ คุณค่าที่ดีของผู้ให้บริการ	1	0.41

จากตาราง 4 พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น ควรแยกจัดในส่วนภูมิภาคอื่นบ้าง มากเป็นลำดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 1.23
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น ควรให้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่สะดวก ในการติดต่อสอบถามอภิปรายเกินเวลา และเจ้าหน้าที่อยู่กันเป็นกลุ่ม แต่ละประเด็นคิดเป็นร้อยละ 0.41
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น ทำแผนภูมิหรือผังหรือเส้นทางการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 0.82
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในประเด็น ควรเพิ่มระยะเวลาในการจัดประชุม เป็น 2-3 วัน มากเป็นลำดับที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 1.23

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการให้บริการของ สำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวม และจำแนกตามด้าน

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น			
	(\bar{X})	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ	4.46	0.54	มาก	89.20
2. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจกรรมครรภ์	4.53	0.50	มากที่สุด	90.60
3. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ	4.34	0.59	มาก	86.80
4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	4.36	0.61	มาก	87.20
5. การอำนวยความสะดวกทางกายภาพ และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	4.34	0.59	มาก	86.80
รวมเฉลี่ย 5 ด้าน	4.40	0.51	มาก	88.00

จากการ 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.
ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D.=0.51) คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าผู้รับบริการ
มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจกรรมครรภ์ ($\bar{X}=4.53$, S.D.=0.50) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 ส่วนด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ประสิทธิภาพ
และความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกทางกายภาพ และ
การตอบสนองความต้องการ มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

สำหรับรายละเอียดของแต่ละด้าน นำเสนอไว้ใน ตาราง 5 1 ถึงตาราง 5.5 ดังนี้

ตาราง 5.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ

การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ	ระดับความเชื่อมั่น			
	(\bar{X})	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ	4.50	0.57	มากที่สุด	90.00
2. ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4.52	0.58	มากที่สุด	90.40
3. ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	4.50	0.59	มากที่สุด	90.00
4. ด้านหน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.40	0.66	มาก	88.00
5. ด้านผู้รับบริการได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม ของเจ้าหน้าที่	4.36	0.64	มาก	87.20
รวม	4.46	0.54	มาก	89.20

จากตาราง 5.1 พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.46$, S.D.=0.54) คิดเป็นร้อยละ 89.20 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.50$, S.D.=0.57) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต ($\bar{X}=4.52$, S.D.=0.58) และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X}=4.50$, S.D.=0.59) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.00, 90.40 และ 90.00 ตามลำดับ ส่วนประเด็นหน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และ ผู้รับบริการได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสม มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจภาคธุรกิจ

การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจภาคธุรกิจ	ระดับความเชื่อมั่น			
	(X)	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	4.55	0.55	มากที่สุด	91.00
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.52	0.53	มากที่สุด	90.40
3. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น อินดี เต็มใจในการให้บริการ	4.57	0.56	มากที่สุด	91.40
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	4.47	0.59	มาก	89.40
รวม	4.53	0.50	มากที่สุด	90.60

จากตาราง 5.2 พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจภาคธุรกิจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.53, S.D.=0.50$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X}=4.55, S.D.=0.55$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X}=4.52, S.D.=0.53$) และ เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น อินดี เต็มใจ ในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}=4.57, S.D.=0.56$) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00, 90.40 และ 91.40 ตามลำดับ ส่วนประเด็น เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ

ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ	ระดับความเชื่อมั่น			
	(X)	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. หน่วยงานมีการเปิดเผยและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ	4.34	0.68	มาก	86.80
2. หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในการกิจกรรม	4.30	0.74	มาก	86.00
3. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	4.41	0.61	มาก	88.20
4. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก	4.30	0.69	มาก	86.00
รวม	4.34	0.59	มาก	86.80

จากตาราง 5.3 พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.59) คิดเป็นร้อยละ 86.80 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

ตาราง 5.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ระดับความเชื่อมั่น			
	(X)	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. หน่วยงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	4.40	0.62	มาก	88.00
2. หน่วยงานมีการซึ่งแจ้งขั้นตอนหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน	4.35	0.63	มาก	87.00
3. หน่วยงานมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	4.32	0.69	มาก	86.40
รวม	4.36	0.61	มาก	87.20

จากตาราง 5.4 พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.36$, S.D.=0.61) คิดเป็นร้อยละ 87.20 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

ตาราง 5.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

การอำนวยความสะดวก และการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ	ระดับความเชื่อมั่น			
	(\bar{X})	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. หน่วยงานมีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ	4.28	0.66	มาก	85.60
2. สำนักงาน ก.ค.ศ. มีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อ ร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	4.21	0.70	มาก	84.20
3. หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวย ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	4.36	0.66	มาก	87.20
4. ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	4.42	0.66	มาก	88.40
5. ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	4.42	0.67	มาก	88.40
รวม	4.34	0.59	มาก	86.80

จากการ 5.5 พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.
ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X}=4.34$, S.D.=0.59) คิดเป็นร้อยละ 86.80 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่น
ในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีต่อการจัดการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ของสำนักงาน ก.ค.ศ. 2) เพื่อศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การจัดการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ของสำนักงาน ก.ค.ศ. และ 3) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา ที่ลงทะเบียนเข้าร่วมการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้า ในวิชาชีพ” ที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้จัดให้มีขึ้นในวันเสาร์ที่ 22 มกราคม 2554 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร และตอบแบบสำรวจส่างกลับคืนสำนักงาน ก.ค.ศ. จำนวน 244 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจาก เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ในรูปของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ และร้อยละได้ผลการวิจัยโดยสรุป ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพของผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นครู มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 71.31 รองลงมาเป็นผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสถานศึกษา มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 20.08 และผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา/ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 3.69 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$, $S.D. = 0.43$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 และ 92.20 ตามลำดับ นอกจากนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว และการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลังอย่างยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ในประเด็น ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว ด้านดูแลเอาใจใส่ด้วย ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมาก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น

4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ใน 4 ด้าน คือ ด้าน กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพ การให้บริการ มีประเด็นความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น ควรแยกจัดในส่วนภูมิภาคอื่นบ้าง เช่น ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ โดยการเลือกจังหวัดได้ จังหวัดหนึ่งในแต่ละภูมิภาคเป็นศูนย์กลาง พิธีเปิดอบรมทางวิชาการไม่ตรงเวลา และไม่จัดอาหารว่างนอกห้อง ประชุมและไม่มีกาแฟ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ในประเด็น ควรขยายจัดการประชุมในส่วนของภูมิภาค บ้าง ควรแยกการอบรมตามวิทยฐานะที่จะขอ ควรให้ลงทะเบียนเข้าอบรมทางเว็บไซต์ การเปิดประชุมตรง เวลา ควรกำหนดเวลาในการอภิปรายให้ได้มาตรฐาน และควรนำ VDO ที่บันทึกการประชุมมาให้ Down load ผ่านเว็บไซต์

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น อภิปรายเกินเวลา และเจ้าหน้าที่อยู่กันเป็นกลุ่ม ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในประเด็น ควรให้ หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่สะดวกในการติดต่อสอบถาม และควรกำหนดเวลาในการอภิปรายให้ได้ มาตรฐาน

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น สภาพ อุณหภูมิต่ำ ทำให้สภาพอากาศหนาว และห้องน้ำน้อยเกินไปไม่เพียงพอ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ในประเด็น ควรทำแผนภูมิหรือผังหรือเส้นทางการใช้บริการในชั้นอื่นๆ

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

พบว่าผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็นระยะเวลาในการจัดประชุมน้อย ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ในประเด็น ควรเพิ่มระยะเวลาในการจัดประชุม เป็น 2-3 วัน ควรมีเกียรติบัตรประกอบการอบรมให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม และบริการได้ดีแล้วขอให้มุ่งมั่น ทำหน้าที่ให้ดี เพื่อคุณภาพ และคุณค่าที่ดีของผู้ให้บริการ

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D.=0.51) คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจการรัฐ อยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก โดยมีความเชื่อมั่นแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค. ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของ สำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจ ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจการรัฐ

พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบร่วมกันว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของ สำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ อยู่ใน ระดับมากที่สุด นอกจากนี้มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

3. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ

พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบร่วมกันว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของ สำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

4. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของ สำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

5. ด้านการอำนวยความสะดวกและตรวจสอบความต้องการของผู้รับบริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้ให้บริการแก่ข้าราชการ ครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้าร่วมการประชุมทางวิชาการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ. มีจิตสำนึก ในการมุ่งบริการ และในการจัดประชุมทางวิชาการดังกล่าวได้มีการจัดระบบการลงทะเบียนและการต้อนรับ ผู้เข้าร่วมประชุมอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้การจัดประชุมทางวิชาการดังกล่าว ได้จัดในสถานที่ ที่มีความ พร้อมในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ แต่อย่างไรก็ตาม สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรนำผลการสำรวจ ไปปรับปรุงแก้ไขในการปรับเปลี่ยน กลยุทธ์ในการทำงานเพื่อให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่ง เป็นผู้รับบริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นต่อไป

2. ผลการสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. พบว่า ผู้รับบริการที่ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. มีจำนวนน้อยมาก เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด แต่อย่างไรก็ตามประเด็น ข้อบกพร่องที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้รับบริการ เช่น ควรแยกจัดในส่วนภูมิภาค การอภิปรายเกินเวลา สภาพอุณหภูมิต่ำ ทำให้อาภัยหน้า ระยะเวลาในการจัดประชุมน้อย เป็นประเด็นที่สำนักงาน ก.ค.ศ. สามารถ นำมาสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เพิ่มขึ้น ต่อไป

3. ผลการศึกษาความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก โดยมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดผลลัมฤทธิ์ต่อการกิจกรรมครั้ง อยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก แสดงให้ เห็นว่าสำนักงาน ก.ค.ศ. ได้มีการให้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ เป็นไปตามหลักการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี แต่อย่างไรก็ตาม สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรนำผลการสำรวจไปปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้นต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรนำผลการศึกษาความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและ พัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยให้ความสำคัญกับประเด็นความไม่พึงพอใจ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ พร้อมทั้งจัดให้มีระบบในการติดตามผลการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการของหน่วยงาน

2. สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

บรรณานุกรม

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551. (2551,20 กุมภาพันธ์).ราชกิจจานุเบกษา.เล่ม 125 ตอนที่ 36 ก.
_____ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.
ให้ไว้ ณ วันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2545 เป็นปีที่ 57 ในรัชกาลปัจจุบัน
สาวิกา อุณหนันท์. 2549. คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่
ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ระบบการดูแลอำนวยความสะดวกและการแก้ไข
ปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ. นนทบุรี : สมมิตรพรินติ้ง.
สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2545) ชุดการเรียนด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหาร
จัดการภาครัฐใหม่ ชุดวิชาที่ 3 การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร :
บริษัท อาทิตย์ โปรดักส์ กรุ๊ป จำกัด.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2550). เคล็ดไม้ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:

ยูบีซีแอล บุคส์

สำนักงาน ก.ค.ศ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ การแจ้งเรียน การประชาสัมพันธ์ การให้
คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ.
สำนักงาน กพร. (2547). คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดการด้วยหลักเกณฑ์
และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. กรุงเทพฯ:สำนักงาน กพร.

_____ (2551). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของ
จังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management : analysis, planning, implementation and control.* 9th ed.

Wisher, J.D. and Corney, W.J.(2001). "Comparing practices for capturing
bank customer feed back – Internet versus traditional banking."
Benchmarking: An International Journal 8(3): 240-250.

Zineldin, M.(1996). "Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection."
International Journal of Bank Marketing 14 (6), pp. 12-22.

www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285

ภาคผนวก



สำเนา

๕

๒๐ ๙ ๕๔

๑๓ ๓๐

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล กลุ่มดำเนินการประสานการวิจัย โทร.๑๕๗
ที่ ศธ ๑๖๐๖.๑๒/๖๙ วันที่ ๒๐ มกราคม ๒๕๕๕
เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

เรียน เลขาธิการ ก.ค.ศ.

ตามที่ สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้มอบให้ภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก
๑๖๐๖.๑๒/๖๙ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งตามเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. กำหนด การวัดความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการตามตัวชี้วัด ต้องครอบคลุมประเด็น ๕ ประเด็น คือ

๑. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ
๒. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่
๓. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
๕. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นว่าจะแห่งชาติ ด้านจริยธรรม
ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในการรัฐ

ในการนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้ให้ตัวอย่างแบบสำรวจ
ให้หน่วยงานในสังกัดนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะงานของหน่วยงาน ตามเอกสารดังแนบ (๑) ซึ่งภารกิจ
วิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ
ในโครงการจัดประชุมทางวิชาการ การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ
ในวันเสาร์ที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๕ ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร ที่มีต่อ^๑
การให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ๕ ประเด็น ดังกล่าวข้างต้นเรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารดังแนบ (๒)
ซึ่งจะนำมายกย่อง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และจัดทำรายงานผลการสำรวจ เสนอต่อสำนักงาน ก.ค.ศ. ต่อไป

จึงเรียนเสนอเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาอนุมัติให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ
ต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในการประชุมทางวิชาการ การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่
กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ ในวันเสาร์ที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๕ ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น
กรุงเทพมหานคร หรือจะพิจารณาเป็นประการได

(นางยัชรา สารวาตี)

นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่
ผู้อำนวยการภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล

๗๓๓ ๘๙๙๗
๘๘ ๗. ๑. ๖๔

(นางรัตน์ ศรีเรหะ)

๒๐๒๐-๗

๒๐๒๐-๗

(นางศิริพร กิจเกื้อกูล)
เลขาธิการ ก.ค.ศ.

(สำหรับผู้รับบริการ)

แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
งานบริการ การประชุมทางวิชาการ การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ
ของ สำนักงาน ก.ค.ศ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

คำอธิบาย

- แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพด่อไป
- ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ลงทะเบียนเข้าร่วมการประชุมทางวิชาการ การพัฒนาคุณภาพครุยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ

ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสำรวจ โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

สถานภาพของผู้รับบริการ

- ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ สพม./สพป.
- ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการสถานศึกษา
- ครู
- ศึกษานิเทศก์
- บุคลากรทางการศึกษาตามมาตรา 38 ค (2)
- อื่นๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆเหล่านี้อย่างไรบ้าง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย

5 = พ่อใจมากที่สุด 4 = พ่อใจมาก 3 = พ่อใจปานกลาง 2 = พ่อใจน้อย 1 = พ่อใจน้อยที่สุด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย					
1.2 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ					
1.4 การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม					
1.5 มีคำแนะนำ (เอกสารหรือป้ายประกาศหรืออื่นๆอย่างชัดเจน)					
1.6 มีดูแลแสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ					
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร					
2.2 ให้บริการด้วยความสะอาด รวดเร็ว					
2.3 ดูแลเอาใจใส่ด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					
2.4 ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
2.5 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น					
2.6 แก้ไขปัญหาอยู่เสมอตามที่ได้รับการร้องขอ					
2.7 ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2.8 ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปรตุติ					
2.9 มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมในการปฏิบัติงาน					
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอดี					
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
3.3 มีช่องทางเดือกใช้บริการ ได้หลากหลายรูปแบบ					
3.4 มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ					
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง					
4.3 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

คำชี้แจง 1. โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างตามความรู้สึกของท่านต่อการให้บริการ

2. คำตอบที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

3.1 ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ไม่มี
 - มี (โปรดระบุ)
-
.....
.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....
.....
.....

3.2 ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ไม่มี
 - มี (โปรดระบุ)
-
.....
.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....
.....
.....

3.3 ความไม่พึงพอใจด้านลักษณะความสะอาด

- ไม่มี
 - มี (โปรดระบุ)
-
.....
.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....
.....
.....

3.4 ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

- ไม่มี
 มี (โปรดระบุ)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการหน่วยงานจึงให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ จึงขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย

5 = เชื่อมั่นมากที่สุด 4 = เชื่อมั่นมาก 3 = เชื่อมั่นปานกลาง 2 = เชื่อมั่นน้อย 1 = เชื่อมั่น้อยที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
1. การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ					
1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
1.4 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
1.5 ผู้รับบริการได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่					
2. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจการรัฐ					
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่					
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ขันดี เต็มใจในการให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
3. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการใช้งานของรัฐ					
3.1 หน่วยงานมีการเปิดเผยและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ					
3.2 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม					

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
3.3 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน					
3.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ได้ง่ายและสะดวก					
4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
4.1 หน่วยงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
4.2 หน่วยงานมีการซึ่งบังคับใช้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน					
4.3 หน่วยงานมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
5. การอำนวยความสะดวกและสนับสนุนความต้องการของผู้รับบริการ					
5.1 หน่วยงานมีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ					
5.2 สำนักงาน ก.ค.ศ. มีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย					
5.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
5.4 ท่านได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน					
5.5 ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว					

ขอขอบคุณในความร่วมมือona ณ โอกาสนี้

Frequencies

Statistics

	a1.1	a1.2	a1.3	a1.4	a1.5	a1.6
N	Valid 0	244 0	244 0	244 0	244 0	244 0
Mean	4.55	4.55	4.46	4.52	4.43	4.32
Std. Deviation	.561	.597	.604	.591	.641	.700

Statistics

	a2.1	a2.2	a2.3	a2.4	a2.5	a2.6
N	Valid 0	244 0	244 0	244 0	244 0	244 0
Mean	4.71	4.64	4.61	4.49	4.44	4.37
Std. Deviation	.473	.538	.522	.598	.649	.663

Statistics

	a2.7	a2.8	a2.9	a3.1	a3.2	a3.3
N	Valid 0	244 0	242 2	244 0	244 0	244 0
Mean	4.57	4.62	4.60	4.68	4.74	4.50
Std. Deviation	.566	.518	.499	.557	.477	.657

Statistics

	a3.4	a4.1	a4.2	a4.3	b1.1	b1.2
N	Valid 0	244 0	244 0	244 0	244 0	244 0
Mean	4.52	4.52	4.49	4.47	4.50	4.52
Std. Deviation	.631	.605	.598	.611	.570	.584

Statistics

	b1.3	b1.4	b1.5	b2.1	b2.2	b2.3
N	Valid 0	244 0	244 0	244 0	244 0	244 0
Mean	4.50	4.40	4.36	4.55	4.52	4.57
Std. Deviation	.591	.656	.636	.553	.532	.559

Statistics

	b2.4	b3.1	b3.2	b3.3	b3.4	b4.1
N	Valid 0	244 0	244 0	244 0	244 0	244 0
Mean	4.47	4.34	4.30	4.41	4.30	4.40
Std. Deviation	.597	.680	.735	.612	.690	.617

Statistics

	b4.2	b4.3	b5.1	b5.2	b5.3	b5.4
N	Valid Missing	244 0	244 0	244 0	244 0	244 0
Mean		4.35	4.32	4.28	4.21	4.36
Std. Deviation		.633	.694	.659	.704	.656

Statistics

	b5.5	aa1	aa2	aa3	aa4	bb1
N	Valid Missing	244 0	244 0	244 0	244 0	244 0
Mean		4.42	4.4693	4.5607	4.6086	4.4945
Std. Deviation		.671	.50065	.45579	.48218	.55553

Statistics

	bb2	bb3	bb4	bb5	aaa	bbb
N	Valid Missing	244 0	244 0	244 0	244 0	244 0
Mean		4.5256	4.3371	4.3552	4.3402	4.5333
Std. Deviation		50.114	.59391	.60517	.59920	.43211

Frequency Table

a1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	8	3.3	3.3	3.3
4	95	38.9	38.9	42.2
5	141	57.8	57.8	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	13	5.3	5.3	5.3
4	85	34.8	34.8	40.2
5	146	59.8	59.8	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.4	.4	.4
3	11	4.5	4.5	4.9
4	107	43.9	43.9	48.8
5	125	51.2	51.2	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	12	4.9	4.9	4.9
4	94	38.5	38.5	43.4
5	138	56.6	56.6	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.4	.4	.4
3	17	7.0	7.0	7.4
4	102	41.8	41.8	49.2
5	124	50.8	50.8	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a1.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.4	.4	.4
3	30	12.3	12.3	12.7
4	103	42.2	42.2	54.9
5	110	45.1	45.1	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	2	.8	.8	.8
4	67	27.5	27.5	28.3
5	175	71.7	71.7	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	2.9	2.9	2.9
4	74	30.3	30.3	33.2
5	163	66.8	66.8	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	1.6	1.6	1.6
4	88	36.1	36.1	37.7
5	152	62.3	62.3	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.4	.4	.4
3	10	4.1	4.1	4.5
4	102	41.8	41.8	46.3
5	131	53.7	53.7	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a2.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.4	.4	.4
3	18	7.4	7.4	7.8
4	97	39.8	39.8	47.5
5	128	52.5	52.5	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a2.6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.4	.4	.4
3	22	9.0	9.0	9.4
4	107	43.9	43.9	53.3
5	114	46.7	46.7	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a2.7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	9	3.7	3.7	3.7
4	87	35.7	35.7	39.3
5	148	60.7	60.7	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a2.8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	1.6	1.6	1.6
4	84	34.4	34.4	36.1
5	156	63.9	63.9	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a2.9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	1	.4	.4	.4
4	94	38.5	38.8	39.3
5	147	60.2	60.7	100.0
Total	242	99.2	100.0	
Missing System	2	.8		
Total	244	100.0		

a3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	.4	.4	.4
3	5	2.0	2.0	2.5
4	65	26.6	26.6	29.1
5	173	70.9	70.9	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	1.6	1.6	1.6
4	56	23.0	23.0	24.6
5	184	75.4	75.4	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	.8	.8	.8
3	16	6.6	6.6	7.4
4	85	34.8	34.8	42.2
5	141	57.8	57.8	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	.8	.8	.8
3	12	4.9	4.9	5.7
4	86	35.2	35.2	41.0
5	144	59.0	59.0	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	14	5.7	5.7	5.7
4	89	36.5	36.5	42.2
5	141	57.8	57.8	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	13	5.3	5.3	5.3
4	98	40.2	40.2	45.5
5	133	54.5	54.5	100.0
Total	244	100.0	100.0	

a4.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	.4	.4	4
	3	4.9	4.9	5.3
	4	41.8	41.8	47.1
	5	52.9	52.9	100.0
Total	244	100.0	100.0	

b1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	9	3.7	3.7
	4	103	42.2	42.2
	5	132	54.1	54.1
Total	244	100.0	100.0	

b1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	11	4.5	4.5
	4	95	38.9	38.9
	5	138	56.6	56.6
Total	244	100.0	100.0	

b1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	12	4.9	4.9
	4	97	39.8	39.8
	5	135	55.3	55.3
Total	244	100.0	100.0	

b1.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	23	9.4	9.4
	4	100	41.0	41.0
	5	121	49.6	49.6
Total	244	100.0	100.0	

b1.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	8.6	8.6
	4	114	46.7	46.7
	5	109	44.7	44.7
Total	244	100.0	100.0	

b2.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	7	2.9	2.9	2.9
4	96	39.3	39.3	42.2
5	141	57.8	57.8	100.0
Total	244	100.0	100.0	

b2.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	4	1.6	1.6	1.6
4	109	44.7	44.7	46.3
5	131	53.7	53.7	100.0
Total	244	100.0	100.0	

b2.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	8	3.3	3.3	3.3
4	90	36.9	36.9	40.2
5	146	59.8	59.8	100.0
Total	244	100.0	100.0	

b2.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.4	.4	.4
3	10	4.1	4.1	4.5
4	107	43.9	43.9	48.4
5	126	51.6	51.6	100.0
Total	244	100.0	100.0	

b3.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	4	.4	.4
3	26	10.7	10.7	11.1
4	107	43.9	43.9	54.9
5	110	45.1	45.1	100.0
Total	244	100.0	100.0	

b3.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	1.2	1.2	1.2
3	31	12.7	12.7	13.9
4	100	41.0	41.0	54.9
5	110	45.1	45.1	100.0
Total	244	100.0	100.0	

b3.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.4	.4	.4
3	13	5.3	5.3	5.7
4	115	47.1	47.1	52.9
5	115	47.1	47.1	100.0
Total	244	100.0	100.0	

b3.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.4	.4	.4
3	29	11.9	11.9	12.3
4	109	44.7	44.7	57.0
5	105	43.0	43.0	100.0
Total	244	100.0	100.0	

b4.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	1	.4	.4	.4
3	14	5.7	5.7	6.1
4	116	47.5	47.5	53.7
5	113	46.3	46.3	100.0
Total	244	100.0	100.0	

b4.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	2	.8	.8	.8
3	15	6.1	6.1	7.0
4	123	50.4	50.4	57.4
5	104	42.6	42.6	100.0
Total	244	100.0	100.0	

b4.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	1.2	1.2	1.2
3	23	9.4	9.4	10.7
4	111	45.5	45.5	56.1
5	107	43.9	43.9	100.0
Total	244	100.0	100.0	

b5.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	28	11.5	11.5	11.5
4	119	48.8	48.8	60.2
5	97	39.8	39.8	100.0
Total	244	100.0	100.0	

b5.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.4	.4
	3	37	15.2	15.2
	4	116	47.5	47.5
	5	90	36.9	36.9
	Total	244	100.0	100.0

b5.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	24	9.8	9.8
	4	107	43.9	43.9
	5	113	46.3	46.3
	Total	244	100.0	100.0

b5.4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	.8	.8
	3	17	7.0	7.0
	4	101	41.4	41.4
	5	124	50.8	50.8
	Total	244	100.0	100.0

b5.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.4	.4
	3	22	9.0	9.0
	4	94	38.5	38.5
	5	127	52.0	52.0
	Total	244	100.0	100.0

aa1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	2	.8	.8
	3.17	1	.4	1.2
	3.50	6	2.5	2.5
	3.67	11	4.5	4.5
	3.83	15	6.1	6.1
	4.00	38	15.6	15.6
	4.17	16	6.6	6.6
	4.33	21	8.6	8.6
	4.50	16	6.6	6.6
	4.67	15	6.1	6.1
	4.83	25	10.2	10.2
	5.00	78	32.0	32.0
	Total	244	100.0	100.0

aa2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	1	.4	.4
	3.56	3	1.2	1.6
	3.67	4	1.6	3.3
	3.78	3	1.2	4.5
	3.89	14	5.7	10.2
	4.00	32	13.1	23.4
	4.11	7	2.9	26.2
	4.22	14	5.7	32.0
	4.33	9	3.7	35.7
	4.38	1	.4	36.1
	4.44	11	4.5	40.6
	4.56	12	4.9	45.5
	4.67	12	4.9	50.4
	4.78	15	6.1	56.6
	4.89	16	6.6	63.1
	5.00	90	36.9	100.0
Total	244	100.0	100.0	

aa3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.25	1	.4	.4
	3.00	1	.4	.8
	3.25	2	.8	1.6
	3.50	3	1.2	2.9
	3.75	7	2.9	5.7
	4.00	40	16.4	22.1
	4.25	18	7.4	29.5
	4.50	26	10.7	40.2
	4.75	30	12.3	52.5
	5.00	116	47.5	100.0
Total	244	100.0	100.0	

aa4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.67	1	.4	.4
	3.00	6	2.5	2.9
	3.33	4	1.6	4.5
	3.67	7	2.9	7.4
	4.00	73	29.9	37.3
	4.33	21	8.6	45.9
	4.67	18	7.4	53.3
	5.00	114	46.7	100.0
Total	244	100.0	100.0	

bb1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	1.6	1.6
	3.20	3	1.2	2.9
	3.40	3	1.2	4.1
	3.60	11	4.5	8.6
	3.80	10	4.1	12.7
	4.00	55	22.5	35.2
	4.20	14	5.7	41.0
	4.40	15	6.1	47.1
	4.60	19	7.8	54.9
	4.80	19	7.8	62.7
	5.00	91	37.3	100.0
Total	244	100.0	100.0	

bb2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	4	1.6	1.6
	3.50	3	1.2	2.9
	3.75	8	3.3	6.1
	4.00	65	26.6	32.8
	4.25	16	6.6	39.3
	4.50	21	8.6	48.0
	4.75	23	9.4	57.4
	5.00	104	42.6	100.0
Total	244	100.0	100.0	

bb3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.50	2	.8	.8
	2.75	1	.4	1.2
	3.00	4	1.6	2.9
	3.25	11	4.5	7.4
	3.50	14	5.7	13.1
	3.75	10	4.1	17.2
	4.00	56	23.0	40.2
	4.25	25	10.2	50.4
	4.50	30	12.3	62.7
	4.75	16	6.6	69.3
	5.00	75	30.7	100.0
Total	244	100.0	100.0	

bb4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.33	1	.4	.4
	2.67	2	.8	1.2
	3.00	9	3.7	4.9
	3.33	5	2.0	7.0
	3.67	12	4.9	11.9
	4.00	94	38.5	50.4
	4.33	12	4.9	55.3
	4.67	17	7.0	62.3
	5.00	92	37.7	100.0
Total	244	100.0	100.0	

bb5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.80	2	.8	.8
	3.00	10	4.1	4.1
	3.20	6	2.5	2.5
	3.40	6	2.5	9.8
	3.60	5	2.0	2.0
	3.80	12	4.9	4.9
	4.00	64	26.2	26.2
	4.20	14	5.7	5.7
	4.40	15	6.1	6.1
	4.60	18	7.4	7.4
	4.80	17	7.0	7.0
	5.00	75	30.7	30.7
Total	244	100.0	100.0	100.0

aaa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.03	1	.4	.4
	3.40	1	.4	.8
	3.48	1	.4	1.2
	3.50	1	.4	1.6
	3.60	1	.4	2.0
	3.65	1	.4	2.5
	3.66	1	.4	2.9
	3.67	1	.4	3.3
	3.72	1	.4	3.7
	3.73	1	.4	4.1
	3.78	1	.4	4.5
	3.79	1	.4	4.9
	3.81	1	.4	5.3
	3.83	1	.4	5.7
	3.85	1	.4	6.1
	3.86	2	.8	7.0
	3.87	1	.4	7.4
	3.89	2	.8	8.2
	3.92	1	.4	8.6
	3.92	1	.4	9.0
	3.93	2	.8	9.8

aaa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.94	1	.4	10.2
	3.96	1	.4	10.7
	3.97	3	1.2	11.9
	3.98	2	.8	12.7
	4.00	13	5.3	18.0
	4.01	2	.8	18.9
	4.02	2	.8	19.7
	4.03	1	.4	20.1
	4.04	1	.4	20.5
	4.06	3	1.2	21.7
	4.08	1	.4	22.1
	4.10	1	.4	22.5
	4.12	1	.4	23.0
	4.13	1	.4	23.4
	4.17	1	.4	23.8
	4.19	2	.8	24.6
	4.20	1	.4	25.0
	4.21	3	1.2	26.2
	4.21	1	.4	26.6
	4.22	1	.4	27.0
	4.22	3	1.2	28.3
	4.24	2	.8	29.1
	4.26	1	.4	29.5
	4.26	2	.8	30.3
	4.29	1	.4	30.7
	4.30	1	.4	31.1
	4.31	2	.8	32.0
	4.32	1	.4	32.4
	4.33	2	.8	33.2
	4.34	1	.4	33.6
	4.35	1	.4	34.0
	4.35	1	.4	34.4
	4.38	1	.4	34.8
	4.41	1	.4	35.2
	4.43	1	.4	35.7
	4.43	2	.8	36.5
	4.46	1	.4	36.9
	4.46	1	.4	37.3
	4.47	1	.4	37.7
	4.49	1	.4	38.1
	4.49	1	.4	38.5
	4.50	3	1.2	39.8
	4.51	1	.4	40.2
	4.51	3	1.2	41.4
	4.52	2	.8	42.2
	4.54	1	.4	42.6
	4.54	1	.4	43.0
	4.55	1	.4	43.4
	4.55	3	1.2	44.7
	4.56	1	.4	45.1
	4.56	1	.4	45.5
	4.57	1	.4	45.9
	4.58	2	.8	46.7
	4.58	1	.4	47.1
	4.60	3	1.2	48.4

aaa

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
4.62	3	1.2	1.2	49.6
4.63	3	1.2	1.2	50.8
4.63	1	.4	.4	51.2
4.64	2	.8	.8	52.0
4.65	1	.4	.4	52.5
4.65	1	.4	.4	52.9
4.65	1	.4	.4	53.3
4.66	1	.4	.4	53.7
4.67	4	1.6	1.6	55.3
4.68	1	.4	.4	55.7
4.69	1	.4	.4	56.1
4.71	1	.4	.4	56.6
4.72	3	1.2	1.2	57.8
4.75	7	2.9	2.9	60.7
4.76	1	.4	.4	61.1
4.79	1	.4	.4	61.5
4.80	1	.4	.4	61.9
4.81	5	2.0	2.0	63.9
4.82	1	.4	.4	64.3
4.83	3	1.2	1.2	65.6
4.84	1	.4	.4	66.0
4.85	2	.8	.8	66.8
4.86	1	.4	.4	67.2
4.86	1	.4	.4	67.6
4.88	3	1.2	1.2	68.9
4.90	3	1.2	1.2	70.1
4.92	3	1.2	1.2	71.3
4.93	2	.8	.8	72.1
4.94	5	2.0	2.0	74.2
4.94	3	1.2	1.2	75.4
4.96	5	2.0	2.0	77.5
4.97	4	1.6	1.6	79.1
5.00	51	20.9	20.9	100.0
Total	244	100.0	100.0	

bbb

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
3.00	2	.8	.8	.8
3.12	1	.4	.4	1.2
3.19	1	.4	.4	1.6
3.24	1	.4	.4	2.0
3.27	1	.4	.4	2.5
3.31	1	.4	.4	2.9
3.38	1	.4	.4	3.3
3.51	1	.4	.4	3.7
3.52	1	.4	.4	4.1
3.57	1	.4	.4	4.5
3.57	1	.4	.4	4.9
3.58	2	.8	.8	5.7
3.59	1	.4	.4	6.1
3.61	1	.4	.4	6.6
3.63	1	.4	.4	7.0
3.64	1	.4	.4	7.4

bbb

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.64	1	.4	.4
	3.68	1	.4	8.2
	3.69	1	.4	8.6
	3.70	1	.4	9.0
	3.71	1	.4	9.4
	3.73	1	.4	9.8
	3.75	2	.8	10.7
	3.77	1	.4	11.1
	3.80	3	1.2	12.3
	3.82	1	.4	12.7
	3.84	1	.4	13.1
	3.84	1	.4	13.5
	3.85	1	.4	13.9
	3.85	2	.8	14.8
	3.85	1	.4	15.2
	3.87	2	.8	16.0
	3.88	1	.4	16.4
	3.92	2	.8	17.2
	3.93	2	.8	18.0
	3.94	1	.4	18.4
	3.95	2	.8	19.3
	3.96	3	1.2	20.5
	3.97	1	.4	20.9
	4.00	20	8.2	29.1
	4.03	1	.4	29.5
	4.04	2	.8	30.3
	4.05	1	.4	30.7
	4.08	3	1.2	32.0
	4.10	1	.4	32.4
	4.10	4	1.6	34.0
	4.12	1	.4	34.4
	4.12	1	.4	34.8
	4.13	1	.4	35.2
	4.15	1	.4	35.7
	4.15	3	1.2	36.9
	4.16	2	.8	37.7
	4.17	1	.4	38.1
	4.19	1	.4	38.5
	4.20	1	.4	38.9
	4.22	4	1.6	40.6
	4.22	1	.4	41.0
	4.24	2	.8	41.8
	4.25	1	.4	42.2
	4.25	1	.4	42.6
	4.27	2	.8	43.4
	4.28	1	.4	43.9
	4.28	1	.4	44.3
	4.29	1	.4	44.7
	4.30	1	.4	45.1
	4.31	1	.4	45.5
	4.31	1	.4	45.9
	4.35	1	.4	46.3
	4.36	2	.8	47.1
	4.39	2	.8	48.0
	4.40	3	1.2	49.2

bbb

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4.41	1	.4	.4	49.6
	4.43	1	.4	.4	50.0
	4.45	1	.4	.4	50.4
	4.47	1	.4	.4	50.8
	4.48	1	.4	.4	51.2
	4.49	1	.4	.4	51.6
	4.50	1	.4	.4	52.0
	4.50	2	.8	.8	52.9
	4.50	1	.4	.4	53.3
	4.51	1	.4	.4	53.7
	4.51	1	.4	.4	54.1
	4.51	1	.4	.4	54.5
	4.53	1	.4	.4	54.9
	4.54	1	.4	.4	55.3
	4.54	1	.4	.4	55.7
	4.56	1	.4	.4	56.1
	4.57	1	.4	.4	56.6
	4.58	1	.4	.4	57.0
	4.62	1	.4	.4	57.4
	4.62	1	.4	.4	57.8
	4.63	1	.4	.4	58.2
	4.64	2	.8	.8	59.0
	4.65	1	.4	.4	59.4
	4.65	1	.4	.4	59.8
	4.66	1	.4	.4	60.2
	4.67	1	.4	.4	60.7
	4.67	1	.4	.4	61.1
	4.68	1	.4	.4	61.5
	4.69	3	1.2	1.2	62.7
	4.70	2	.8	.8	63.5
	4.72	3	1.2	1.2	64.8
	4.74	1	.4	.4	65.2
	4.74	2	.8	.8	66.0
	4.75	1	.4	.4	66.4
	4.75	1	.4	.4	66.8
	4.76	1	.4	.4	67.2
	4.77	1	.4	.4	67.6
	4.79	1	.4	.4	68.0
	4.80	1	.4	.4	68.4
	4.80	1	.4	.4	68.9
	4.82	3	1.2	1.2	70.1
	4.83	1	.4	.4	70.5
	4.86	2	.8	.8	71.3
	4.87	2	.8	.8	72.1
	4.88	1	.4	.4	72.5
	4.90	1	.4	.4	73.0
	4.92	2	.8	.8	73.8
	4.95	3	1.2	1.2	75.0
	4.96	2	.8	.8	75.8
	5.00	59	24.2	24.2	100.0
Total		244	100.0	100.0	

รายงานผู้วิจัย

ที่ปรึกษา

เลขานิการ ก.ค.ศ. (นางศิริพร กิจเกื้อกูล)

รองเลขานิการ ก.ค.ศ. (นางรัตนา ศรีเหรัญ)

ผู้อำนวยการการกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล
(นางอัจฉรา สรวงวาสี)

ผู้วิจัย

นางณปภัส เจริญคุณทรัพย์

บันทึกข้อมูล

นางสาวศิริญา ศรีสุวรรณ