

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