

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