

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีต่อการจัดการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครูยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ของสำนักงาน ก.ค.ศ. 2) เพื่อศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การจัดการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครูยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ของสำนักงาน ก.ค.ศ. และ 3) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ลงทะเบียนเข้าร่วมการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครูยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้จัดให้มีขึ้นในวันเสาร์ที่ 22 มกราคม 2554 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชั่น กรุงเทพมหานคร และตอบแบบสำรวจส่งกลับคืนสำนักงาน ก.ค.ศ. จำนวน 244 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว 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. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 และ 92.20 ตามลำดับ นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

##### 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

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

##### 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

ในประเด็น ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ด้านดูแลเอาใจใส่ด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ปฏิบัติงานอย่างเป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความรู้ ความสามารถเหมาะสมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น

4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ

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

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

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

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น ควรแยกจัดในส่วนภูมิภาคอื่นบ้าง เช่น ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ โดยการเลือกจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งในแต่ละภูมิภาคเป็นศูนย์กลาง พิธีเปิดอบรมทางวิชาการไม่ตรงเวลา และไม่จัดอาหารว่างนอกห้องประชุมและไม่มีกาแฟ ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ในประเด็น ควรขยายจัดการประชุมในส่วนของภูมิภาคบ้าง ควรแยกการอบรมตามวิทยฐานะที่จะขอ ควรให้ลงทะเบียนเข้าอบรมทางเว็บไซต์ ควรเปิดประชุมตรงเวลา ควรกำหนดเวลาในการอภิปรายให้ได้มาตรฐาน และควรนำ VDO ที่บันทึกการประชุมฯ ให้ Down load ผ่านเว็บไซต์

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น อภิปรายเกินเวลา และเจ้าหน้าที่อยู่กันเป็นกลุ่ม ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงในประเด็น ควรให้หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่สะดวกในการติดต่อสอบถาม และควรกำหนดเวลาในการอภิปรายให้ได้มาตรฐาน

3. สิ่งอำนวยความสะดวก

พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น สภาพอุณหภูมิต่ำ 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. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ อยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก โดยมีความเชื่อมั่นแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

##### 1. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติภารกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ อยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

##### 2. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ

พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก

##### 3. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ

พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

##### 4. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

##### 5. ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากทุกประเด็น

## อภิปรายผล

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

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. พบว่า ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้ให้บริการแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่เข้าร่วมการประชุมทางวิชาการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.ค.ศ. มีจิตสำนึกในการมุ่งบริการ และในการจัดประชุมทางวิชาการดังกล่าวได้มีการจัดระบบการลงทะเบียนและการต้อนรับผู้เข้าร่วมประชุมอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้การจัดประชุมทางวิชาการดังกล่าว ได้จัดในสถานที่ ที่มีความพร้อมในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ แต่อย่างไรก็ตาม สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรนำผลการสำรวจไปปรับปรุงแก้ไขในการปรับเปลี่ยน กลยุทธ์ในการทำงานเพื่อให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นต่อไป

2. ผลการสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. พบว่า ผู้รับบริการที่ความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. มีจำนวนน้อยมาก เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด แต่อย่างไรก็ตามประเด็นข้อบกพร่องที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้รับบริการ เช่น ควรแยกจัดในส่วนภูมิภาค การอภิปรายเกินเวลา สภาพอุณหภูมิต่ำ ทำให้อากาศหนาว ระยะเวลาในการจัดประชุมสั้น เป็นประเด็นที่สำนักงาน ก.ค.ศ. สามารถนำมาสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการเพิ่มขึ้น ต่อไป

3. ผลการศึกษาความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก โดยมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ อยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าสำนักงาน ก.ค.ศ. ได้มีการให้บริการเพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แต่อย่างไรก็ตาม สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรนำผลการสำรวจไปปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเพิ่มขึ้นต่อไป

## ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรนำผลการศึกษาความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยให้ความสำคัญกับประเด็นความไม่พึงพอใจ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ พร้อมทั้งจัดให้มีระบบในการติดตามผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน

2. สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน