

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ 5) พุทธศักราช 2545 มาตรา 3/1 บัญญัติให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน ซึ่งต่อมาได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่า ให้เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป โดยในมาตรา 9 ของพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ยังกำหนดมาตรการการกำกับ การปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ และกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ คุณภาพการให้บริการ ความคุ้มค่าในภารกิจของรัฐ โดยส่วนราชการที่มี ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมาย จะได้รับการจัดสรรเงินพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบ ซึ่งนอกจากการจัดให้มีการประเมินผลฯ ตามมาตรา 9 (3) แล้ว ตามมาตรา 45 แห่งพระราชกฤษฎีกาดังกล่าวได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด(สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ,2546: 98 - 116)

สำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พุทธศักราช 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม การดำเนินการตามภารกิจดังกล่าวต้องดำเนินการให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลการสำรวจมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

จึงเป็นสิ่งจำเป็น และจากการดำเนินการที่ผ่านมา สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นประจำทุกปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 เพื่อนำผลการสำรวจมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนสอดคล้องกับกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่ ก.พ.ร. กำหนดไว้ ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พุทธศักราช 2546 ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 นี้ สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ ที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้จัดให้มีขึ้นระหว่างวันที่ 8 - 11 กรกฎาคม 2555 และระหว่างวันที่ 27 - 30 กรกฎาคม 2555 ณ ศูนย์การศึกษาเขาแก้วเสด็จ จังหวัดปราจีนบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของอนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่มีต่อการจัดประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

2. เพื่อศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจของอนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อการจัดประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ขอบเขตการดำเนินการ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของอนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่มีต่อการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. 4 ด้าน ดังนี้

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

2. ขอบเขตด้านประชากร

การศึกษาครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของอนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา ที่เข้าร่วมการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ ที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้จัดให้มีขึ้นระหว่างวันที่ 8- 11 กรกฎาคม 2555 และ ระหว่างวันที่ 27-30 กรกฎาคม 2555 ณ ศูนย์การศึกษาเขาแก้วเสด็จ จังหวัดปราจีนบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง อนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่เข้าร่วมการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ

การให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. หมายถึง การให้บริการในการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ ที่สำนักงาน ก.ค.ศ. จัดให้แก่อนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ระหว่างวันที่ 8- 11 กรกฎาคม 2555 และระหว่างวันที่ 27-30 กรกฎาคม 2555 ณ ศูนย์การศึกษาเขาแก้วเสด็จ จังหวัดปราจีนบุรี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พอใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (Expectation Service) กับการบริการที่รับรู้จริง (Perception Service) โดยพิจารณาจากการทำงานของสำนักงาน ก.ค.ศ. ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ ดังนี้

1. **ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พอใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับการ ซึ่งพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ การต้อนรับ (ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ) การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม (เนื้อหา กำหนดเวลา) การดำเนินการประชุมตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง

2. **ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พอใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับการ ซึ่งพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ การให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และ แก้ไขปัญหาอุปสรรค ตามที่ได้รับการร้องขอ และการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ

3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พอใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับบริการ ซึ่งพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ ที่พัก ห้องประชุม โสตทัศนอุปกรณ์ เอกสารประกอบการประชุม และสถานที่จัดประชุม

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พอใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับบริการ ซึ่งพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ การให้บริการตรงตามความต้องการ ความพร้อมในการให้บริการ และประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจ และประเด็นความไม่พึงพอใจของอนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่เข้าร่วมการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ

2. ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.

3. สำนักงาน ก.ค.ศ. มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ