

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งนี้ ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากอนุกรรมการ ใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่เข้าร่วมการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้งในส่วนราชการ ที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้จัดให้มีขึ้นระหว่างวันที่ 8-11 กรกฎาคม 2555 และระหว่างวันที่ 27-30 กรกฎาคม 2555 ณ ศูนย์การศึกษาเขาแก้วเสด็จ จังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งตอบแบบสำรวจและส่งกลับคืน จำนวนทั้งสิ้น 208 ชุด ผลการสำรวจนำเสนอด้วยตารางประกอบคำบรรยายตามลำดับ ดังนี้

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)

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา	175	84.1
ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล	33	15.9
รวม	208	100.0

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นอนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 84.1 รองลงมาเป็นผู้บริหารงานบุคคล มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	(\bar{X})	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.49	0.48	มาก	89.80
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.82	มากที่สุด	94.40
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.47	มากที่สุด	91.80
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ	4.51	0.55	มากที่สุด	90.20
ความพึงพอใจโดยรวม	4.58	0.45	มากที่สุด	91.60

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$, S.D.=0.45) คิดเป็นร้อยละ 91.60 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}= 4.56$, S.D. = 0.46) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.59$,S.D.=0.47) และด้านคุณภาพการให้บริการ($\bar{X}=4.51$, S.D.=0.55) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.40,91.80, และ 90.20 ตามลำดับ ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

สำหรับรายละเอียดของแต่ละด้าน นำเสนอไว้ใน ตาราง 2.1 ถึงตาราง 2.4 ดังนี้

ตาราง 2.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. การต้อนรับ (ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ)	4.58	0.54	มากที่สุด	91.60
2. การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4.69	0.51	มากที่สุด	93.80
3. การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม (เนื้อหา กำหนดเวลา)	4.39	0.63	มาก	87.80
4. การดำเนินการประชุมตรงตามเวลาที่กำหนดไว้	4.36	0.73	มาก	87.20
5. เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง	4.44	0.62	มาก	88.80
รวม	4.49	0.48	มาก	89.80

จากตาราง 2.1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.49$, S.D.=0.48) คิดเป็นร้อยละ 89.80 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในประเด็น การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน($\bar{X} =4.69$, S.D.=0.51) และการต้อนรับ (ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ)($\bar{X}=4.58$, S.D.=0.54) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.80 และ 91.60 ตามลำดับ ส่วนประเด็น เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง การดำเนินการประชุมตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และการจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม (เนื้อหา กำหนดเวลา) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 2.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.77	0.49	มากที่สุด	95.40
2. ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.72	0.55	มากที่สุด	94.40
3. การให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และ แก้ไขปัญหาอุปสรรค ตามที่ได้รับการร้องขอ	4.53	0.65	มากที่สุด	90.60
4. การให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	0.51	มากที่สุด	93.80
ความพึงพอใจโดยรวม	4.72	0.82	มากที่สุด	94.40

จากตาราง 2.2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.72$, S.D.=0.82) คิดเป็นร้อยละ 94.40 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็นพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น

ตาราง 2.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. ที่พัก	4.46	0.71	มาก	89.20
2. ห้องประชุม	4.79	0.45	มากที่สุด	95.80
3. โสตทัศนอุปกรณ์	4.67	0.56	มากที่สุด	93.40
4. เอกสารประกอบการประชุม	4.47	0.61	มาก	89.40
5. สถานที่จัดประชุม	4.58	0.66	มากที่สุด	91.60
ความพึงพอใจโดยรวม	4.59	0.47	มากที่สุด	91.80

จากตาราง 2.3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$, S.D.=0.47) คิดเป็นร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็นห้องประชุม ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.45) โสตทัศนอุปกรณ์ ($\bar{X}=4.67$, S.D.=0.56) และประเด็นสถานที่จัดประชุม ($\bar{X}=4.58$, S.D.=0.66) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็น เอกสารประกอบการประชุม และที่พัก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

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

คุณภาพของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	ร้อยละ
1. การให้บริการตรงตามความต้องการ	4.46	0.64	มาก	89.20
2. ความพร้อมในการให้บริการ	4.55	0.61	มากที่สุด	91.00
3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุม	4.52	0.60	มากที่สุด	90.40
ความพึงพอใจโดยรวม	4.51	0.55	มากที่สุด	90.20

จากตาราง 2.4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.51, S.D.=0.55$) คิดเป็นร้อยละ 90.20 เมื่อพิจารณาแต่ละประเด็น พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในประเด็น ความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=4.55, S.D.=0.61$) และประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุม ($\bar{X}=4.52, S.D.=0.61$) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 และ 90.40 ตามลำดับ ส่วนประเด็น การให้บริการตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละ ของประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ผู้รับบริการ (N = 208 คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
1. สถานที่อบรมอยู่ไกลเกินไป	4	1.92
2. ระยะเวลาในการจัดประชุมสัมมนาตึกเกินไป ควรกระชับมากกว่านี้	2	0.96
3. มีเวลาส่วนตัวน้อยมาก	1	0.96
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. ไม่มีผังขั้นตอนการลงทะเบียนประกาศิตไว้ ณ ห้องประชุม	2	0.48
2. การแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางและการแต่งกายไม่ชัดเจน	1	0.48
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. เรือนที่พักไม่มีตู้เก็บเสื้อผ้า	4	1.92
2. ห้องพักไม่เป็นส่วนตัว ห้องน้ำไม่มีน้ำอุ่น และอยู่ห่างไกล ผู้สู่วงัย ใช้บริการบ่อยในตอนกลางคืนทำให้ออนไม่หลับ	2	0.96
3. เวลาเข้ามีด น้ำไม่ไหล	1	0.48
4. ไม่มีที่ผึ่งผ้า/หรือราวตากผ้าที่เป็นระเบียบเรียบร้อย	1	0.48
5. โสตทัศนูปกรณ์ ภาพ+อักษร ไม่ชัด	1	0.48
6. หมอนบางและนุ่มเกินไป	1	0.48
7. ระบบเสียงต้องแก้ไข ไม่ให้เสียงก้อง สะท้อน	1	0.48
ด้านคุณภาพของการให้บริการ		
1. กรณีตัวอย่างและเอกสารที่เกี่ยวข้องน้อย	1	0.48

จากตาราง 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น สถานที่อบรมอยู่ไกลเกินไป ระยะเวลาในการจัดประชุมสัมมนาตึกเกินไป ควรกระชับมากกว่านี้ และมีเวลาส่วนตัวน้อยมาก

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น ไม่มีผังขั้นตอนการลงทะเบียนประกาศิตไว้ ณ ห้องประชุม และการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางและการแต่งกายไม่ชัดเจน

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น เรือนที่พักไม่มีตู้เก็บเสื้อผ้า ห้องพักไม่เป็นส่วนตัว ห้องน้ำไม่มีน้ำอุ่น และอยู่ห่างไกล ผู้สูงวัยใช้บริการบ่อยในตอนกลางคืนทำให้ออนไม่หลับ เวลาเข้านิมนต์ น้ำไม่ไหล ไม่มีที่ที่ผึ่งผ้า/หรือราวตากผ้าที่เป็นระเบียบเรียบร้อย โสภณทัศนูปกรณ์ ภาพ+อักษร ไม่ชัด หมอนบาง และนิ่มเกินไป และระบบเสียงต้องแก้ไข ไม่ให้เสียงก้อง สะท้อน

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น กรณีตัวอย่างและเอกสารที่เกี่ยวข้องน้อย

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละ ของประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ผู้รับบริการ (N = 208 คน)	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		
1. หลักสูตรควรสลับฝ่ายฆราวาสกับพระภิกษุสงฆ์	2	0.96
2. ระยะเวลาในการจัดประชุมสัมมนาไม่ควรเกิน 17.00 น.	1	0.96
3. ควรเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการฝึกอบรมครั้งต่อไป	1	0.48
4. ขณะรอประธานกล่าวพิธีเปิดเพื่อไม่ให้เสียเวลาควรให้วิทยากร วิชาถัดไปได้บรรยายไปก่อนเป็นการบริหารเวลา	1	0.48
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
1. รักษาระดับการให้บริการปัจจุบันให้เป็นระดับพื้นฐานไว้	2	0.48
2. ควรจัดทำขั้นตอนการลงทะเบียนประกาศติดไว้ ณ ห้องประชุม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทราบขั้นตอนว่าจะต้องทำอะไรก่อนหลัง	1	0.48
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
1. ควรมีตู้เก็บเสื้อผ้า	4	1.92
2. ควรมีที่ผึ่งผ้า/หรือราวตากผ้า ที่เป็นระเบียบ	1	0.48
3. ควรมีทีวีเพื่อดูข่าวสารบ้านเมือง	1	0.48
4. ปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมอาคารที่น่าอยู่ ร่มรื่นกว่านี้	1	0.48
ด้านคุณภาพของการให้บริการ		
1. ควรจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น และมีการนำเสนอกรณีตัวอย่างมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา	4	1.92
2. ควรจัดหลักสูตรปีละ 2 ครั้ง หรือ ในรอบ 6 เดือน	1	0.48
3. ควรมีวิทยากรด้านธรรม/กฎหมายหลายท่าน เพื่อให้เกิดความหลากหลาย	1	0.48

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

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น หลักสูตรควรสลับฝ่ายชมราวาสกับพระภิกษุสงฆ์ ระยะเวลาในการจัดประชุมสัมมนาไม่ควรเกิน 17.00 น. ควรเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการฝึกอบรมครั้งต่อไป และขณะรอประธานกล่าวพิธีเปิดเพื่อไม่ให้เสียเวลาควรให้วิทยากรวิชาถัดไปได้บรรยายไปก่อนเป็นการบริหารเวลา

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น รักษาระดับการให้บริการปัจจุบันให้เป็นระดับพื้นฐานไว้ ควรจัดทำขั้นตอนการลงทะเบียนประกาศิตไว้ ณ ห้องประชุม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทราบขั้นตอนว่าจะต้องทำอะไรก่อนหลัง

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น ควรมีตู้เก็บเสื้อผ้า ควรมีที่ผึ่งผ้า/หรือราวตากผ้าที่เป็นระเบียบ ควรมีทีวีเพื่อดูข่าวสารบ้านเมือง ปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมอาคารที่น่าอยู่ ร่มรื่นกว่านี้

4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ ในประเด็น ควรจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น และมีการนำเสนอกรณีตัวอย่างมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ควรจัดหลักสูตรปีละ 2 ครั้ง หรือ ในรอบ 6 เดือน และควรมีวิทยากรด้านธรรม/กฎหมายหลายท่าน เพื่อให้เกิดความหลากหลาย