

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ 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. และ 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. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ อนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เข้าร่วมการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ ที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้จัดให้มีขึ้น ระหว่างวันที่ 8 - 11 กรกฎาคม 2555 และระหว่างวันที่ 27- 30 กรกฎาคม 2555 ณ ศูนย์การศึกษาเขาแก้วเสด็จ จังหวัดปราจีนบุรี และตอบแบบสำรวจส่งคืนสำนักงาน ก.ค.ศ. จำนวน 208 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาในรูปของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่ และร้อยละ ได้ผลการวิจัยโดยสรุป ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

สถานภาพของผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นอนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 84.1 รองลงมาเป็นผู้บริหารงานบุคคล มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 15.9

##### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 91.60) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละ 94.40, 91.80 และ 90.20 ตามลำดับ) ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  
พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น การลงทะเบียน เข้าร่วมประชุมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และการต้อนรับ (ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ) อยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก  
พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น ห้องประชุม โสตทัศนอุปกรณ์ และสถานที่จัดประชุม อยู่ในระดับมากที่สุด นอกนั้นมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ  
พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในประเด็น ความพร้อมในการให้บริการ และประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุม อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็น การให้บริการ ตรงตามความต้องการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

### ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

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

1. ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น สถานที่อบรมอยู่ไกลเกินไป และระยะเวลาในการจัดประชุมสัมมนานานเกินไป ควรกระชับมากกว่านี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น ไม่มีผังขั้นตอนการลงทะเบียนประกาศติดไว้ ณ ห้องประชุม และการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางและการแต่งกายไม่ชัดเจนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น เรือนที่พักไม่มีตู้เก็บเสื้อผ้า และห้องพักไม่เป็นส่วนตัว ห้องน้ำไม่มีน้ำอุ่น และอยู่ห่างไกล ผู้สูงวัยใช้บริการบ่อยในตอนกลางคืนทำให้นอนไม่หลับ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น กรณีตัวอย่างและเอกสารที่เกี่ยวข้องน้อย

2. ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น หลักสูตรควรสลับฝ่ายฆราวาสกับพระภิกษุสงฆ์ และระยะเวลาในการจัดประชุมสัมมนาไม่ควรเกิน 17.00 น. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น รักษาระดับการให้บริการปัจจุบันให้เป็นระดับพื้นฐานไว้ และควรจัดทำขั้นตอนการลงทะเบียนประกาศติดไว้ ณ ห้องประชุมเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทราบขั้นตอนว่าจะต้องทำอะไรก่อนหลัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น ควรมีตู้เก็บเสื้อผ้า และควรมีที่ผึ่งผ้า/หรือราวตากผ้าที่เป็นระเบียบ และด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น

ควรจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น และมีการนำเสนอกรณีตัวอย่างมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และควรจัดหลักสูตรปีละ 2 ครั้ง หรือ ในรอบ 6 เดือน

## อภิปรายผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 นี้ ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของอนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลที่เข้าร่วมการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. พบว่า อนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าสำนักงาน ก.ค.ศ.ได้ให้บริการแก่อนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลที่เข้าร่วมการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้การปฏิบัติราชการต้องมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลัก แต่อย่างไรก็ตามสำนักงาน ก.ค.ศ. ยังต้องปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งจากการสำรวจพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในประเด็น การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม (เนื้อหา กำหนดเวลา) การดำเนินการประชุมตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ และเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงขึ้น

2. ผลการสำรวจประเด็นความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการซึ่งเป็นอนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลที่เข้าร่วมการประชุมดังกล่าว พบว่า อนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล มีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. แต่ละประเด็นมีจำนวนน้อยมาก เมื่อพิจารณาจากจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด แต่อย่างไรก็ตาม แต่ละประเด็นที่ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจและให้ข้อเสนอแนะไว้ก็มีความสำคัญต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ดังนั้น สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรให้ความสนใจกับประเด็นความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้รับบริการในทุกประเด็น เพื่อนำมาสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ.

### ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรนำผลการศึกษาความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยให้ความสำคัญกับประเด็นความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ พร้อมทั้งจัดให้มีระบบในการติดตามผลการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานอยู่เสมอ
2. สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการในกรณีอื่นๆ อีก และดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ