บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ 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 ณ ศูนย์การศึกษาเขาแก้วเสด็จ จังหวัดปราจีนบุรี ในระหว่างวันที่ 8 - 11 กรกฎาคม 2555 และในระหว่างวันที่ 27- 30 กรกฎาคม 2555 โดยมีวัตถุประสงค์ 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 ณ ศูนย์การศึกษาเขาแก้วเสด็จ จังหวัดปราจีนบุรี ในระหว่างวันที่ 8 - 11 กรกฎาคม 2555 และในระหว่างวันที่ 27- 30 กรกฎาคม 2555 จำนวนทั้งสิ้น 569 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่สร้างขึ้นตามข้อกำหนดของ ก.พ.ร. ซึ่งกำหนดให้สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดย ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการให้ผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาฯ ทุกคนได้รับกลับคืน จำนวน 208 ชุด ผลการสำรวจสรุปได้ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 91.60) เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ (ร้อยละ 94.40,91.80 และ 90.20 ตามลำดับ) ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น สถานที่อบรมอยู่ไกลเกินไป และระยะเวลาในการจัดประชุมสัมมนานาดึกเกินไป ควรกระชับมากกว่านี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น ไม่มีผังขั้นตอนการลงทะเบียนประกาศติดไว้ ณ ห้องประชุม และการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางและการแต่งกาย

ไม่ชัดเจนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น เรือนที่พักไม่มีตู้เก็บเสื้อผ้า และห้องพักไม่เป็นส่วนตัว ห้องน้ำไม่มีน้ำอุ่น และอยู่ห่างไกล ผู้สูงวัยใช้บริการบ่อยในตอนกลางคืนทำให้นอนไม่หลับ ด้านคุณภาพการให้บริการในประเด็น กรณีตัวอย่างและเอกสารที่เกี่ยวข้องน้อย

3. ผู้รับบริการให้ข้อเสนอนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น หลักสูตรควรสลับฝ่ายฆราวาสกับพระภิกษุสงฆ์ และระยะเวลาในการจัดประชุมสัมมนาไม่ควรเกิน 17.00 น. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น รักษาระดับการให้บริการปัจจุบันให้เป็นระดับพื้นฐานไว้ และควรจัดทำขั้นตอนการลงทะเบียนประกาศติดไว้ ณ ห้องประชุมเพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทราบขั้นตอนว่าจะต้องทำอะไรก่อนหลัง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็นควรมีตู้เก็บเสื้อผ้า และควรมีที่ผึ่งผ้า/หรือราวตากผ้าที่เป็นระเบียบ และด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็นควรจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องให้มากๆ และมีการนำเสนอกรณีตัวอย่างมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และควรจัดหลักสูตรปีละ 2 ครั้ง หรือ ในรอบ 6 เดือน