

รายงานผล

การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

ภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล

สำนักงาน ก.ค.ศ. กระทรวงศึกษาธิการ

รายงานผล

การสำรวจความคิดเห็นของผู้รับบริการ

ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

ภารกิจวิจัยและพัฒนาการบริการงานบุคคล

สำนักงาน ก.ค.ศ. กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

สำนักงาน ก.ค.ศ.ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการสำรวจมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.2555 นี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ ซึ่งสำนักงาน ก.ค.ศ. ได้จัดขึ้นระหว่างวันที่ 8 - 11 กรกฎาคม 2555 และระหว่างวันที่ 27- 30 กรกฎาคม 2555 ณ ศูนย์การศึกษาเขาแก้วเสด็จ จังหวัดปราจีนบุรี โดยสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ

ขอขอบคุณอนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจในครั้งนี้ เป็นอย่างดี

สำนักงาน ก.ค.ศ.

กันยายน 2555

## สารบัญ

บทคัดย่อ.....	ก
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตการดำเนินการ.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
<b>บทที่ 2 การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง</b>	
การบริหารบ้านเมืองที่ดี.....	5
พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	8
อำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และสำนักงาน ก.ค.ศ.....	10
อำนาจและหน้าที่ของ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา.....	13
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย</b>	
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	15
กลุ่มตัวอย่าง.....	15
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	15
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	16
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	16
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	17
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>18</b>
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>26</b>
<b>บรรณานุกรม</b>	
<b>ภาคผนวก</b>	

## สารบัญญัตราสาร

ตาราง	หน้า
1. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามตำแหน่ง .....	19
2. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวม และจำแนกตามด้าน.....	19
2.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ .....	20
2.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ... ..	21
2.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	21
2.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านคุณภาพการให้บริการ .....	22
3. จำนวนและร้อยละ ประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ.....	23
4. จำนวนและร้อยละ ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ.....	24

## 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 และ ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล 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 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดย ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการให้ผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาทุกคน ได้รับกลับคืน 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 และระยะเวลาในการจัดประชุมสัมมนานานเกินไป ควรกระชับมากกว่านี้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น ไม่มีผังขั้นตอนการลงทะเบียนประกาศิตได้ ณ ห้องประชุม และการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางและการแต่งกาย

ไม่ชัดเจนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น เรือนที่พักไม่มีตู้เก็บเสื้อผ้า และห้องพักไม่เป็นส่วนตัว ห้องน้ำไม่มีน้ำอุ่น และอยู่ห่างไกล ผู้สูงวัยใช้บริการบ่อยในตอนกลางคืนทำให้ออนไม่หลับ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น กรณีตัวอย่างและเอกสารที่เกี่ยวข้องน้อย

3. 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 ควรจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องให้มากๆ และมีการนำเสนอกรณีตัวอย่างมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา และควรจัดหลักสูตรปีละ 2 ครั้ง หรือ ในรอบ 6 เดือน

# 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) โดยพิจารณาจากการดำเนินงาน ของสำนักงาน 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

## บทที่ 2

### การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และนำเสนอหลักการแนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. อำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และสำนักงาน ก.ค.ศ.
6. อำนาจและหน้าที่ของ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา

#### การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 กำหนดไว้ ดังนี้

การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้

จากความในพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว แสดงให้เห็นความประสงค์ของกฎหมายว่าการปฏิบัติราชการในยุคต่อไป ทั้งส่วนราชการและข้าราชการผู้เกี่ยวข้องมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามหัวข้อในบทบัญญัติดังกล่าวแล้วก็ตาม แต่หัวข้อในบทบัญญัตินี้ก็ยังเป็นหัวข้อที่เพียงแค่แสดงถึงเป้าหมายหลักที่ต้องการ ยังขาดการกำหนดถึงวิธีการปฏิบัติของส่วนราชการและข้าราชการที่จะให้ดำเนินการ

ไปสู่เป้าหมาย แต่ถ้าหากปล่อยให้มีการพัฒนากันเองไม่ว่าโดยส่วนราชการเอง หรือโดยมติดคณะรัฐมนตรีในแต่ละเรื่อง ก็อาจได้ผลเฉพาะบางหน่วยงานที่ผู้บริหารมีความกระตือรือร้น ที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กร และแม้ว่าจะมีผู้บริหารองค์กรเช่นนั้นหลายส่วนราชการ แต่ก็ก็จะพัฒนาไปในส่วนที่ตนเองเห็นว่าเหมาะสม ซึ่งอาจเป็นผลให้แนวทางการปฏิบัติราชการมีความแตกต่างกัน สร้างความสับสนในการบริหารราชการ ในภาพรวม และส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้รับบริการจากภาครัฐ จึงได้ตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้น เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น

### พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ความในหมวด 1 มาตรา 6 แห่งพระราชกฤษฎีกานี้ ได้กำหนดขอบเขตความหมายของ คำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ในภาพรวมซึ่งจะเป็นการชี้ให้เห็นวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการที่กำหนดในพระราชกฤษฎีกา และเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการ ในการกระทำการกิจใดภารกิจหนึ่งว่าต้องมีความมุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งเหล่านี้ คือ

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนอง (responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและพยายามมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวก (positive impact) ต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ (outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์(objective)ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) ในทุกระดับ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลลัพธ์ (outcome) ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ cost- benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคล (individual scorecards) ที่เชื่อมโยงกับระดับองค์กร (organization scorecards)
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ซึ่งได้แก่ การกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงาน และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (process simplification) และจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจ (empowerment) เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงาน ในรูป one-stop service
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนทำงานใหม่อยู่เสมอ (process redesign) ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนลำดับความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกระดับ (program evaluation) การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภาพการณ์อยู่เสมอ

6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ซึ่งได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเป็นหลัก โดยมีการสำรวจความต้องการของประชาชน (citizen survey) และความพึงพอใจของผู้รับบริการ (customer survey) ในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการต่อไป

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง(internal control) ซึ่งจะช่วยให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการดังกล่าวข้างต้น เป็นหัวข้อสำคัญในการกำหนดความหมายของการบริหารราชการที่ดีที่พึงประสงค์ตามแนวทางที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 โดยมาตรา 9 (3) บัญญัติไว้ว่า ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.พ.ร. กำหนด และมาตรา 45 บัญญัติไว้ว่า นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา 9(3) แล้วให้ส่วนราชการ จัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์กรมหาชนจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา โดยมีมติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ สำนักงาน ก.พ.ร.ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ซึ่งกำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

### แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน(2542:775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุดเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

คอตเลอร์ (Kotler. 1997: 40) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้ ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้จากสินค้าหรือบริการ กับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้ กับความคาดหวัง ซึ่งลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจใน 3 ระดับ ดังนี้

- ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ
- ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจ
- ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจข้างต้น สามารถนำมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการหรือความคาดหวังได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความคาดหวัง ความต้องการหรือองค์ประกอบที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล

#### แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

Millett (อ้างถึงใน ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์, 2538, หน้า 15-16) ได้ชี้ให้เห็นว่าคุณค่าประการแรกของการบริหารงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักที่ว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสิทธิ์เท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติผิว หรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้อง และน่าพอใจ
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการ สถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อม และเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่ตลอดประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง
5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน และคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ซีเนลดิน (Zineldin, 1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้นๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

เคอร์ซและโคลว (Krutz and Clow, 1998) ได้เสนอ หลักพิจารณา 3 ประการในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้ยากกว่าคุณภาพของสินค้า
2. คุณภาพการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการ และจะประเมินจากกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น และคุณภาพการให้บริการเกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

วิเชอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Corney, 2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2545: ชุดการเรียนด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ชุดวิชาที่ 3 การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ) ได้ระบุถึงคุณลักษณะ 7 ประการของการบริการที่ดี ดังนี้

1. S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ
2. E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องให้เอ่ยปากเรียกร้อง
3. R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ
4. V = Voluntariness manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้
5. I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย
6. C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมรรยาทดี
7. E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการ และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

สาวิกา อุณหันธ์ (2549:2) ได้กล่าวถึงการสร้างคุณภาพในการบริการ ว่ามีขั้นตอนของการสร้างคุณภาพในการบริการ ดังนี้

1. การกำหนดความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ
2. การกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ
3. อบรมให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงมาตรฐานและขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ได้มาตรฐานตลอดจนจูงใจให้ผู้ให้บริการปฏิบัติตาม



4. ดำเนินงานตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้
5. ควบคุมกระบวนการให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน
6. ดำเนินการปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

หน่วยงานต้องไม่หยุดนิ่งที่จะคิดค้นหาทางปรับปรุงให้คุณภาพของการบริการดีขึ้น ด้วยวิธีการต่าง ๆ เพิ่มมาตรฐานของการบริการให้สูงขึ้น ซึ่งอาจทำได้โดยการนำวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพของการบริการ อาทิ การบริหารความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ (CRM) ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้สามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละราย ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็มีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ขณะเวลาหนึ่ง

กล่าวอย่างสรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอให้และต่อเนื่อง เป็นต้น คุณภาพการให้บริการ (service quality) เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริงหรือสิ่งที่เกิดขึ้น (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับเท่าหรือสูงกว่าที่ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ เป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ องค์การที่ต้องการความสำเร็จ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจต่อคุณภาพการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

**อำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และสำนักงาน ก.ค.ศ.**

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาตรา 19 และ มาตรา 20 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และ สำนักงาน ก.ค.ศ. ไว้ดังนี้

**อำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ.**

มาตรา 19 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. ไว้ดังนี้

1. เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายการผลิต และการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามพระราชบัญญัตินี้
2. กำหนดนโยบาย วางแผน และกำหนดเกณฑ์อัตรากำลังของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งให้ความเห็นชอบจำนวนและอัตราตำแหน่งของหน่วยงานการศึกษา

3. เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะรัฐมนตรีในกรณีที่ค่าครองชีพเปลี่ยนแปลงไปมาก หรือการจัดสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษายังไม่เหมาะสม เพื่อให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาในอันที่จะปรับปรุงเงินเดือน เงินวิทยฐานะ เงินประจำตำแหน่ง เงินเพิ่ม ค่าครองชีพ สวัสดิการ หรือประโยชน์เกื้อกูลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เหมาะสม

4. ออกกฎ ก.ค.ศ. ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการบริหารงานบุคคล ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กฎ ก.ค.ศ. เมื่อได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีและประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้มีผลใช้บังคับได้

5. พิจารณาวินิจฉัยตีความปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการใช้บังคับพระราชบัญญัตินี้ เมื่อ ก.ค.ศ. มีมติเป็นประการใดแล้วให้หน่วยงานการศึกษาปฏิบัติตามนั้น

6. พัฒนาหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรฐานการบริหารงานบุคคล รวมทั้งการพิทักษ์ระบบคุณธรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

7. กำหนดวิธีการและเงื่อนไขการจ้างเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งครูและบุคลากรทางการศึกษาในหน่วยงานการศึกษา รวมทั้งกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทน

8. ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนา การเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และการยกย่องเชิดชูเกียรติ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

9. ส่งเสริม สนับสนุน ให้มีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกื้อกูลอื่นแก่ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา

10. พิจารณาตั้ง อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาและคณะอนุกรรมการอื่นเพื่อปฏิบัติหน้าที่ ตามที่ ก.ค.ศ. มอบหมาย

11. ส่งเสริม สนับสนุนประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำและชี้แจงด้านการบริหารงาน บุคคลแก่หน่วยงานการศึกษา

12. กำหนดมาตรฐาน พิจารณา และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัย การออกจากราชการ การอุทธรณ์และการร้องทุกข์ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

13. กำกับ ดูแล ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา เพื่อรักษาความเป็นธรรมและมาตรฐานด้านการบริหารงานบุคคล ตรวจสอบและ ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ ในกรณีที่มีอำนาจเรียกเอกสารและหลักฐานจากหน่วยงานการศึกษาให้ ผู้แทนของหน่วยงานการศึกษา ข้าราชการ หรือบุคคลใด มาชี้แจงข้อเท็จจริง และให้มีอำนาจออกระเบียบ ข้อบังคับ รวมทั้งให้ส่วนราชการ หน่วยงานการศึกษา ข้าราชการหรือบุคคลใดรายงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ไปยัง ก.ค.ศ.

14. ในกรณีที่ปรากฏว่าส่วนราชการ หรือหน่วยงานการศึกษา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา คณะอนุกรรมการหรือผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ไม่ปฏิบัติตามตามพระราชบัญญัตินี้หรือ ปฏิบัติการโดยไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสม หรือปฏิบัติการโดยขัดหรือแย้งกับกฎหมาย กฎ ก.ค.ศ. ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามที่ ก.ค.ศ. กำหนด ให้ ก.ค.ศ. มีอำนาจยับยั้งการปฏิบัติงาน

ดังกล่าวไว้เป็นการชั่วคราว เมื่อ ก.ค.ศ. มีมติเป็นประการใดแล้ว ให้ส่วนราชการหน่วยงานการศึกษา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา คณะอนุกรรมการหรือผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ปฏิบัติไปตามนั้น

15. พิจารณารับรองคุณสมบัติของผู้ได้รับปริญญา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือคุณวุฒิอย่างอื่น เพื่อประโยชน์ในการบรรจุและแต่งตั้งเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และการกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ควรได้รับ

16. กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในเรื่องการปฏิบัติการต่างๆ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้

17. พิจารณาจัดระบบทะเบียนประวัติและแก้ไขทะเบียนประวัติเกี่ยวกับ วัน เดือน ปีเกิด และควบคุมการเกษียณอายุของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

18. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือตามกฎหมายอื่น

ในการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ ได้กำหนดให้มีสำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นหน่วยงานที่ดำเนินการตามเจตนารมณ์ของ ก.ค.ศ. โดยกำหนดอำนาจและหน้าที่ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ไว้ดังนี้

อำนาจและหน้าที่ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

มาตรา 20 กำหนดให้สำนักงาน ก.ค.ศ. มีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1. เป็นเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในหน้าที่ของ ก.ค.ศ.
2. วิเคราะห์และวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และการจัดระบบบริหารราชการในหน่วยงานการศึกษา
3. ศึกษา วิเคราะห์เกี่ยวกับมาตรฐาน หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
4. พัฒนาระบบข้อมูลและจัดทำแผนกำลังคนสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
5. ศึกษาวิเคราะห์ เสนอแนะนโยบาย ประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
6. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และบริหารเงินทุนตลอดจนสวัสดิการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
7. กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ของหน่วยงานทางการศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษา
8. จัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เสนอ ก.ค.ศ.
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้กฎหมายอื่น หรือตามที่ ก.ค.ศ. มอบหมาย

นอกจากกำหนดให้มีสำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นหน่วยงานดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาแล้ว ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ยังได้กำหนดให้ ก.ค.ศ. มีอำนาจ

ในการพิจารณาตั้ง อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาและคณะกรรมการอื่นเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ ก.ค.ศ. มอบหมาย โดยกำหนดให้ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

อำนาจและหน้าที่ของอ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา

มาตรา ๒๓ ให้ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจและหน้าที่ ดังต่อไปนี้

(๑) พิจารณากำหนดนโยบายการบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งการกำหนดจำนวนและอัตราตำแหน่งและเกลี่ยอัตรากำลังให้สอดคล้อง กับนโยบาย การบริหารงานบุคคล ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด

(๒) พิจารณาให้ความเห็นชอบการบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

(๓) ให้ความเห็นชอบเกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา และข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

(๔) พิจารณาเกี่ยวกับเรื่องการดำเนินการทางวินัย การออกจากราชการ การอุทธรณ์ และการร้องทุกข์ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

(๕) ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนา การเสริมสร้างขวัญกำลังใจ การปกป้องคุ้มครองระบบคุณธรรม การจัดสวัสดิการ และการยกย่องเชิดชูเกียรติข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

(๖) กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

(๗) จัดทำและพัฒนาฐานข้อมูลข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

(๘) จัดทำรายงานประจำปีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในหน่วยงานการศึกษาเพื่อเสนอ ก.ค.ศ.

(๙) พิจารณาให้ความเห็นชอบเรื่องการบริหารงานบุคคลในเขตพื้นที่การศึกษาที่ไม่อยู่ในอำนาจและหน้าที่ของผู้บริหารของหน่วยงานการศึกษา

(๑๐) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ กฎหมายอื่น หรือตามที่ ก.ค.ศ. มอบหมาย

จากอำนาจและหน้าที่ของ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษาดังกล่าวที่ต้องปฏิบัติงานตาม นโยบาย กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ ก.ค.ศ.กำหนด ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงาน ก.ค.ศ. จึงได้ดำเนินการจัดประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ.ที่ ก.ค.ศ.ตั้ง ในส่วนราชการ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารงานบุคคลของอนุกรรมการ

ใน อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา ชักซ้อมความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับนโยบายด้านการบริหารงานบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนให้อนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่ การศึกษาได้แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวบรรลุตามวัตถุประสงค์ สำนักงาน ก.ค.ศ. จึงได้สำรวจความพึงพอใจของอนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาและหัวหน้ากลุ่มบริหารงาน บุคคลซึ่งเป็นผู้รับบริการในการประชุมดังกล่าวของสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดี

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งนี้ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในการจัดประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ระหว่างวันที่ 8 - 11 กรกฎาคม 2555 และระหว่างวันที่ 27-30 กรกฎาคม 2555 ศูนย์การศึกษา เขาแก้วเสด็จ จังหวัดปราจีนบุรี โดยได้ศึกษาในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 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 ที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้จัดให้มีขึ้นระหว่างวันที่ 8 - 11 กรกฎาคม 2555 และระหว่างวันที่ 27- 30 กรกฎาคม 2555 ณ ศูนย์การศึกษาเขาแก้วเสด็จ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 569 คน ซึ่งเป็นผู้รับบริการจากสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยตรง

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ 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 และตอบแบบสำรวจส่งคืนสำนักงาน ก.ค.ศ. จำนวน 208 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ครั้งนี้ ได้สร้างขึ้นมาจากประเด็น ที่ ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ 4 ด้าน ดังนี้

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

โดยแบบสำรวจแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตรประมาณค่า (Rating Seale) ตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด โดยกำหนดช่วงคะแนน (Best, 1963) ดังนี้

- |   |         |                   |
|---|---------|-------------------|
| 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก        |
| 3 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย       |
| 1 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง โดยเป็นคำถามปลายเปิด

- การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ
- |             |         |                   |
|-------------|---------|-------------------|
| 1.00 – 1.49 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |
| 1.50 – 2.49 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย       |
| 2.50 – 3.49 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง    |
| 3.50 – 4.49 | หมายถึง | พึงพอใจมาก        |
| 4.50 – 5.00 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด  |

### วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แจกแบบสำรวจให้แก่บุคลากรใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เข้าร่วมการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้จัดให้มีขึ้นระหว่างวันที่ 8 - 11 กรกฎาคม 2555 และระหว่างวันที่ 27-30 กรกฎาคม 2555 ณ ศูนย์การศึกษาเขาแก้วเสด็จ จังหวัดปราจีนบุรี จำนวนทั้งสิ้น 569 ชุด ได้รับกลับคืน จำนวน 208 ชุด คิดเป็นร้อยละ 36.56

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสำรวจที่ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) และหาค่าร้อยละ (Percentage)
3. ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา(Content Analysis) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)



## 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
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>		
1. สถานที่อบรมอยู่ไกลเกินไป	4	1.92
2. ระยะเวลาในการจัดประชุมสัมมนาตึกเกินไป ควรกระชับมากกว่านี้	2	0.96
3. มีเวลาส่วนตัวน้อยมาก	1	0.96
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
1. ไม่มีผังขั้นตอนการลงทะเบียนประกาศิตไว้ ณ ห้องประชุม	2	0.48
2. การแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับการเดินทางและการแต่งกายไม่ชัดเจน	1	0.48
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
1. เรือนที่พักไม่มีตู้เก็บเสื้อผ้า	4	1.92
2. ห้องพักไม่เป็นส่วนตัว ห้องน้ำไม่มีน้ำอุ่น และอยู่ห่างไกล ผู้สู้งวย 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
<b>ด้านคุณภาพของการให้บริการ</b>		
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 โสตทัศน์อุปกรณ์ 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
<b>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ</b>		
1. หลักสูตรควรสลับฝ่ายฆราวาสกับพระภิกษุสงฆ์	2	0.96
2. ระยะเวลาในการจัดประชุมสัมมนาไม่ควรเกิน 17.00 น.	1	0.96
3. ควรเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการฝึกอบรมครั้งต่อไป	1	0.48
4. ขณะรอประธานกล่าวพิธีเปิดเพื่อไม่ให้เสียเวลาควรให้วิทยากร วิชาถัดไปได้บรรยายไปก่อนเป็นการบริหารเวลา	1	0.48
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
1. รักษาระดับการให้บริการปัจจุบันให้เป็นระดับพื้นฐานไว้	2	0.48
2. ควรจัดทำขั้นตอนการลงทะเบียนประกาศติดไว้ ณ ห้องประชุม เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาทราบขั้นตอนว่าจะต้องทำอะไรก่อนหลัง	1	0.48
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
1. ควรมีตู้เก็บเสื้อผ้า	4	1.92
2. ควรมีที่ผึ่งผ้า/หรือราวตากผ้า ที่เป็นระเบียบ	1	0.48
3. ควรมีทีวีเพื่อดูข่าวสารบ้านเมือง	1	0.48
4. ปรับปรุงด้านสภาพแวดล้อมอาคารที่น่าอยู่ ร่มรื่นกว่านี้	1	0.48
<b>ด้านคุณภาพของการให้บริการ</b>		
1. ควรจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องให้มากขึ้น และมีการนำเสนอกรณีตัวอย่าง มาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา	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 หลักสูตรควรสลับฝ่ายฆราวาสกับพระภิกษุสงฆ์ 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



## 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 ผู้สูงวัยใช้บริการป่วยในตอนกลางคืนทำให้นอนไม่หลับ 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

## บรรณานุกรม

- พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551. (2551,20 กุมภาพันธ์).ราชกิจจานุเบกษา.เล่ม 125 ตอนที่ 36 ก. \_\_\_\_\_ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2545 เป็นปีที่ 57 ในรัชกาลปัจจุบัน
- สาวิกา อุณหันธ์. 2549. คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ระบบการดูแลอำนวยความสะดวกและการแก้ไขปัญหาอุปสรรคให้แก่ประชาชนผู้รับบริการ. นนทบุรี : สหมิตรพริ้นติ้ง.
- สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2545) ชุดการเรียนรู้ด้วยตนเอง หลักสูตรการบริหารงาน : การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ชุดวิชาที่ 3 การบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท อาทิตย์ โปรดักส์ กรุ๊ป จำกัด.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บุคส์
- สำนักงาน ก.ค.ศ. (2553). การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ.
- สำนักงาน ก.พร. (2547). คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. กรุงเทพฯ:สำนักงาน ก.พร. \_\_\_\_\_(2551). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ปังบประมาณ พ.ศ. 2551
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management : analysis, planning, implementation and control. 9th ed.*
- Wisher, J.D. and Corney, W.J.(2001). “Comparing practices for capturing bank customer feed back – Internet versus traditional banking.” *Benchmarking: An International Journal* 8(3): 240-250.
- Zineldin, M.(1996). “Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection.” *International Journal of Bank Marketing* 14 (6), pp. 12-22.
- [www.tpa.or.th/writer/read\\_this\\_book\\_topic.php?bookID=1285](http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?bookID=1285)

ภาคผนวก

# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล กลุ่มดำเนินการประสานการวิจัย โทร.๑๕๗  
ที่ ศธ ๐๒๐๖.๑๒/๑ ๖๖๖ วันที่ ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๕  
เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕

เรียน เลขาธิการ ก.ค.ศ.

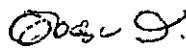
ตามที่ ที่ประชุมผู้บริหารสำนักงาน ก.ค.ศ. ในการประชุมเมื่อวันที่ ๓๐ เมษายน ๒๕๕๕ ได้พิจารณาคัดเลือกโครงการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ เป็นโครงการที่เข้ารับการประเมินความพึงพอใจตามตัวชี้วัดที่ ๒ ของคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๕ ระดับสำนัก ซึ่งภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคลได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ตามเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. กำหนด เสร็จเรียบร้อยแล้ว ดังแนบ (๑) ซึ่งภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล ได้นำเสนอแบบสำรวจต่อที่ประชุมคณะทำงานจัดการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อพิจารณาเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2555 ซึ่งที่ประชุมพิจารณาแล้ว มีมติให้ปรับแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยไม่ให้ถามในประเด็นความไม่พึงพอใจและให้ปรับแบบสำรวจร่วมกับแบบประเมินผลการประชุมของภารกิจนโยบายและระบบบริหารงานบุคคล นั้น

ภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล ได้ดำเนินการแล้ว ตามแบบสำรวจ ดังแนบ ๒

จึงเรียนเสนอเพื่อโปรดทราบ และพิจารณา หากเห็นชอบโปรด

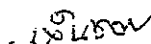
๑. เห็นชอบให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ดังแนบ ๒ ซึ่งจะนำมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และจัดทำรายงานผลการสำรวจ เสนอต่อสำนักงาน ก.ค.ศ. ต่อไป

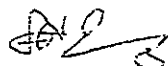
๒. หรือจะพิจารณาเป็นประการใด



(นางอัจฉรา สระวาสี)

ผู้อำนวยการภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล





(นายวิวัฒน์ แหวนหล่อ)

รองเลขาธิการ ก.ค.ศ. รักษาการฯ

เลขาธิการ ก.ค.ศ.

ตรวจเสนอ  
นางนงนุช เจริญพร  
๖ ก.ค. ๕๕

**โครงการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา  
และ อ.ก.ค.ศ.ที่ ก.ค.ศ.ตั้งในส่วนราชการ**

**๑. หลักการและเหตุผล**

ด้วย มาตรา ๒๑ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. ๒๕๔๗ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ.๒๕๕๑ กำหนดให้มี คณะอนุกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาประจำเขตพื้นที่การศึกษา โดยเรียกว่า “อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา” ประกอบด้วย อนุกรรมการโดยตำแหน่ง อนุกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ และอนุกรรมการผู้แทนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มีจำนวน ๑๐ คน และ มาตรา ๒๓ แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของ อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา ในการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในสังกัด เขตพื้นที่การศึกษา ได้แก่ งานด้านนโยบายการบริหารงานบุคคล งานดำเนินการ งานเกี่ยวกับการพิจารณา ให้ความเห็นชอบ งานพิจารณาวินิจฉัยตัดสิน งานตรวจสอบมาตรฐานการบริหารงานบุคคล งานปกป้องคุ้มครองระบบคุณธรรม งานส่งเสริมสนับสนุน งานควบคุม กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผล การบริหารงานบุคคลในเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา จึงได้กำหนดประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ.ที่ ก.ค.ศ.ตั้งในส่วนราชการ เพื่อให้อนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ.ที่ ก.ค.ศ. ตั้งในส่วนราชการ มีความเข้มแข็ง ในการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

**๒. วัตถุประสงค์**

๒.๑ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพด้านการบริหารงานบุคคลของ อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา

๒.๒ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในด้านการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาของอนุกรรมการ ใน อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา ทุกเขต

๒.๓ เพื่อซักซ้อมความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับ นโยบาย การบริหารงานบุคคลเกี่ยวข้องกับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนวิธีการแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย

๒.๔ เป็นองค์คณะบุคคลที่เข้มแข็ง ซื่อสัตย์ เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

**๓. วิธีการดำเนินงาน**

จัดให้มีการประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ.ตั้งในส่วนราชการ แบ่งเป็น ๔ ครั้ง ๔ ภูมิภาค โดยมีกิจกรรม ดังนี้

(๑) ให้ความรู้ และตอบข้อซักถาม เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาแบ่งกลุ่มสัมมนา เพื่อรับฟังปัญหา เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในอ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ.ที่ ก.ค.ศ.ตั้งในส่วนราชการ

(๒) จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ.ที่ ก.ค.ศ.ตั้งในส่วนราชการ ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา



๔. เป้าหมาย

อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ.ที่ ก.ค.ศ.ตั้งในส่วน  
ราชการ จำนวน ๒๓๐ คณะ

๕. งบประมาณ

จำนวน ๘,๐๐๐,๐๐๐ บาท

๖. ระยะเวลาในการดำเนินการ

ต.ค. ๒๕๕๔- ก.ย.๒๕๕๕

๗. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ภารกิจนโยบายและระบบบริหารงานบุคคล

๘. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา และ อ.ก.ค.ศ.ที่ ก.ค.ศ.ตั้งในส่วน  
ราชการเป็นองค์คณะที่มีความรู้ความสามารถในด้านการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากร  
ทางการศึกษา รวมทั้งมีความเข้มแข็ง ซื่อสัตย์ เป็นธรรม โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

\*\*\*\*\*

**แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ**  
**งานบริการ การจัดประชุมสัมมนา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา**  
**และ อ.ก.ค.ศ. ที่ ก.ค.ศ. ตั้ง ในส่วนราชการ ของ สำนักงาน ก.ค.ศ.**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555**

**คำชี้แจง**

1. แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อนำผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป
2. 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

ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสำรวจ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ตามความเป็นจริง

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป****สถานภาพของผู้รับบริการ**

- ( ) อนุกรรมการใน อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา  
 ( ) ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ**

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆเหล่านี้ในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย

5 = พอใจมากที่สุด 4 = พอใจมาก 3 = พอใจปานกลาง 2 = พอใจน้อย 1 = พอใจน้อยที่สุด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 การต้อนรับ (ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ขั้นตอนการให้บริการ)					
1.2 การลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
1.3 การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม (เนื้อหา กำหนดเวลา)					
1.4 การดำเนินการประชุมตรงตามเวลาที่กำหนดไว้					
1.5 เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส					
2.2 ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ					
2.3 การให้คำแนะนำ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และแก้ไข ปัญหาอุปสรรค ตามที่ได้รับบริการร้องขอ					
2.4 การให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ที่พัก					
3.2 ห้องประชุม					
3.3 โสตทัศนอุปกรณ์					
3.4 เอกสารประกอบการประชุม					
3.5 สถานที่จัดประชุม					
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
4.1 การให้บริการตรงตามความต้องการ					
4.2 ความพร้อมในการให้บริการ					
4.3 ประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุม					

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

คำชี้แจง 1. โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างตามความรู้สึกของท่านต่อการให้บริการ

2. คำตอบที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

3.1 ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ไม่มี

มี (โปรดระบุ)

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

## 3.2 ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ไม่มี  
 มี (โปรดระบุ)

.....  
.....

## ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....  
.....

## 3.3 ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ไม่มี  
 มี (โปรดระบุ)

.....  
.....

## ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....  
.....

## 3.4 ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

- ไม่มี  
 มี (โปรดระบุ)

.....  
.....

## ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

.....  
.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง  
สำนักงาน ก.ค.ศ.

# Frequencies

## Statistics

สถานะใน อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา

N	Valid	208
	Missing	0

สถานะใน อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid อ.ก.ค.ศ.เขตพื้นที่การศึกษา	175	84.1	84.1	84.1
ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล	33	15.9	15.9	100.0
Total	208	100.0	100.0	

# Descriptives

ความพึงพอใจโดยรวม

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
AA1ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	208	2.20	5.00	4.4913	.48066
AA2ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	208	2.25	14.25	4.7236	.81533
AA3ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	208	2.80	5.00	4.5933	.46827
AA4ด้านคุณภาพการให้บริการ	208	2.67	5.00	4.5096	.55013
AR2 รวม 4 ด้าน	208	2.82	6.94	4.5792	.44535
Valid N (listwise)	208				

# Descriptives

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

	N	Minimum	Maximum
A11การต้อนรับ	208	3	5
A12การลงทะเบียน	208	2	5
A13การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม	208	2	5
A14การตรงต่อเวลา	208	1	5
A15ลำดับการให้บริการ	208	3	5
AA1ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	208	2.20	5.00
Valid N (listwise)	208		

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

	Mean	Std. Deviation
A11การต้อนรับ	4.58	.542
A12การลงทะเบียน	4.69	.505
A13การจัดลำดับขั้นตอนของกิจกรรม	4.39	.627
A14การตรงต่อเวลา	4.36	.729
A15ลำดับการให้บริการ	4.44	.619
AA1ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.4913	.48066
Valid N (listwise)		

## Descriptives

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	N	Minimum	Maximum
A21ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	208	2	5
A22ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	208	2	5
A23การให้คำแนะนำ ตอบคำถาม	208	1	44
A24การให้บริการอย่างเสมอภาค	208	3	5
AA2ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	208	2.25	14.25
Valid N (listwise)	208		

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

	Mean	Std. Deviation
A21ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	4.77	.486
A22ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ	4.72	.548
A23การให้คำแนะนำ ตอบคำถาม	4.72	2.813
A24การให้บริการอย่างเสมอภาค	4.69	.505
AA2ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.7236	.81533
Valid N (listwise)		

## Descriptives

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

	N	Minimum	Maximum
A31ที่พัก	208	2	5
A32ห้องประชุม	208	3	5
A33โสตทัศนูปกรณ์	208	3	5
A34เอกสารประกอบการประชุม	208	3	5
A35สถานที่จัดประชุม	208	1	5
AA3ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	208	2.80	5.00
Valid N (listwise)	208		

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

	Mean	Std. Deviation
A31ที่พัก	4.46	.708
A32ห้องประชุม	4.79	.454
A33โทรศัพท์มือถือ	4.67	.557
A34เอกสารประกอบการประชุม	4.47	.605
A35สถานที่จัดประชุม	4.58	.662
AA3ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.5933	.46827
Valid N (listwise)		

Descriptives

ด้านคุณภาพการให้บริการ

	N	Minimum	Maximum
A41การให้บริการตรงตามความต้องการ	208	2	5
A42ความพร้อมในการให้บริการ	208	2	5
A43ประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุม	208	3	5
AA4ด้านคุณภาพการให้บริการ	208	2.67	5.00
Valid N (listwise)	208		

ด้านคุณภาพการให้บริการ

	Mean	Std. Deviation
A41การให้บริการตรงตามความต้องการ	4.46	.643
A42ความพร้อมในการให้บริการ	4.55	.612
A43ประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุม	4.52	.597
AA4ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.5096	.55013
Valid N (listwise)		

## ผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

เลขาธิการ ก.ค.ศ. (นางศิริพร กิจเกื้อกูล)

รองเลขาธิการ ก.ค.ศ. (นายวิวัฒน์ แหวนหล่อ)

รองเลขาธิการ ก.ค.ศ. (นายกมล ศิริบรรณ)

ผู้อำนวยการภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล ,

(นางอัจฉรา สระวาสี)

ผู้วิจัย

นางณปภัช เจริญคุณฤทธิ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ

ภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล สำนักงาน ก.ค.ศ.

บันทึกข้อมูล

นางสาววันวิสาข์ มงคลธง