

รายงาน  
การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้  
ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล  
ของสำนักงาน ก.ค.ศ.



สำนักงาน ก.ค.ศ.  
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

การสำรวจ “ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ.” ซึ่งเป็นตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ของสำนักงาน ก.ค.ศ. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ว่าอยู่ในระดับใด มีจุดเด่นจุดด้อยอะไรบ้าง ทั้งนี้ เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล ตลอดจนบริการด้านอื่นๆ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ให้มีคุณภาพ เหนือasm สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือตอบแบบสำรวจ ความคิดเห็นของท่านเป็นประโยชน์ อย่างยิ่งต่อสำนักงาน ก.ค.ศ. ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานและระบบบริหารจัดการภายใน องค์กรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

สำนักงาน ก.ค.ศ.

กันยายน 2552

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเพยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของสำนักงาน ก.ค.ศ. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยได้สำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ 5 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างของการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักงาน-เขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้ากลุ่มและเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มต่างๆ ซึ่งเป็นผู้รับบริการเพยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. เครื่องมือเก็บรวบรวม ข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่สร้างขึ้นตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552 โดยส่งแบบสำรวจความพึงพอใจไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ 185 เขตฯ ละ 5 ชุด รวมทั้งสิ้น 925 ชุด และรับกลับคืนทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสำรวจที่มีความสมบูรณ์กลับคืนมาจากสำนักงานเขตพื้นที่-การศึกษาจำนวน 690 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

### ผลการสำรวจปรากฏ ดังนี้

#### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาในระดับปริญญาโท เป็นเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานการบริหารงานบุคคล และให้บริการผ่านช่องทางหนังสือราชการ

2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ใน 5 ด้าน คือ

#### 2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใช้ (พอใชมากที่สุด พอใชมาก และพอใชน้อย) คิดเป็นร้อยละ 95.7

#### 2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือนักล่ากรที่ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือนักล่ากรที่ให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใช้ (พอใชมากที่สุด พอใชมาก และพอใชน้อย) คิดเป็นร้อยละ 97.9

#### 2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใช้ (พอใชมากที่สุด พอใชมาก และพอใชน้อย) คิดเป็นร้อยละ 97.9

#### 2.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใช้ (พอใชมากที่สุด พอใชมาก และพอใชน้อย) คิดเป็นร้อยละ 94.2

#### 2.5 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง) คิดเป็นร้อยละ 83.8

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน-

### 3. ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ดังนี้

#### 3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

1) การให้บริการมีหลายช่องทาง และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ชัดเจน สะดวกในการติดต่อ ประสานงาน

2) ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและให้เวลาในการให้ข้อมูลข่าวสาร และตอบข้อหารือเป็นอย่างดี โดยเฉพาะท่านเลขานุการ ก.ค.ศ. และท่านรองเลขานุการ ก.ค.ศ. ทั้งสองท่านเป็นผู้นำที่ดี

3) มีการรวมรวมรูปแบบคำสั่งเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลไว้ดีมาก ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงและเป็นแนวปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว

4) การสื่อสาร ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางหนังสือพิมพ์มีติดตามมาก

5) ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารในการแจ้งข่าวความเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง

6) การแจ้งหนังสือเวียนและการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์

7) มีหนังสือที่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะเกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ

8) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี มีน้ำใจ ให้บริการแม่เวลาพักกลางวัน

9) มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ที่หลากหลาย เช่น การอบรม การประชุม

#### ชี้แจงการสัมมนา

10) งานด้านกฎหมายและวินัย มีความชัดเจนและซื่อสัตย์

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1) ควรปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน และปรับระบบให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ไม่ซ้ำซ้อน

2) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ทุกรายงานเพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

3) การตอบข้อหารือที่เป็นลายลักษณ์อักษร ควรแจ้งเวียนให้ทุกเขตพื้นที่การศึกษา

- 4) ควรนำมติ ก.ค.ศ. หรือข้อมูลข่าวสารที่สามารถเปิดเผยได้ ลงในเว็บไซต์  
ภายหลังการประชุม ก.ค.ศ. เสร็จสิ้น
- 5) วารสาร ก.ค.ศ. ควรจัดส่งให้เป็นปัจจุบัน
- 6) ควรมีสายด่วนให้คำปรึกษา แก้ปัญหา และการตอบข้อหารือโดยเฉพาะ
- 7) ควรจัดห้องรับรองสำหรับข้าราชการครูที่ไปติดต่อราชการที่สำนักงาน ก.ค.ศ.
- 8) หนังสือเวียน กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน  
ควรนำลงในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน
- 9) ควรนีกระดาน ถาม – ตอบ ปัญหา/ข้อหารือ ทางเว็บไซต์ โดยให้มี  
เจ้าหน้าที่ดูแลประจำ
- 10) เรื่องที่แจ้ง สพท./สพฐ. ควรจัดลงในเว็บไซต์ทุกฉบับ
- จากผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร  
และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ.  
ในครั้งนี้ สำนักงาน ก.ค.ศ. สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหาร-  
จัดการและพัฒนาบุคลากรเพื่อ
- 1. ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
  - 2. ปรับปรุงช่องทางการให้บริการที่มีอยู่ให้มีความรวดเร็วและสะดวกในการเข้าถึง  
 เช่น เพิ่มความเร็วของระบบอินเตอร์เน็ต จัดคู่สายโทรศัพท์เพิ่มขึ้น เปิดสายด่วน จัดสถานที่รับรอง  
ให้ผู้มาติดต่อ
  - 3. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เรื่องกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์  
วิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด อย่างชัดเจนและถูกต้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และให้  
คำปรึกษา แนะนำ หรือตอบข้อหารือได้อย่างชัดเจนและถูกต้องตรงกัน
  - 4. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและแนวปฏิบัติเดียวกับการบริหารงานบุคคล  
ทุกรายการเพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
ความเป็นนาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
<b>บทที่ 2 เอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	5
คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	15
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
อำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และ สำนักงาน ก.ค.ศ. ....	18
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการ</b>	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	22
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล.....	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	24
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	24
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>25</b>
<b>บทที่ 5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>51</b>
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>54</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
สำเนาหนังสือสำนักงาน ก.ค.ศ. เกี่ยวกับการดำเนินการ.....	61
แบบสำรวจความพึงพอใจ.....	66
ผลการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ .....	70

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ.....	25
2. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ.....	28
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ.....	31
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก.....	33
5. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ.....	35
6. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักนิติธรรม.....	37
7. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม.....	38
8. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส.....	40
9. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความมีส่วนร่วม.....	41
10. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ.....	42
11. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความคุ้มค่า.....	44
12. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี..	46
13. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม.....	48

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 54 กำหนดว่า “ให้มีองค์กรกลางบริหารงานบุคคลของข้าราชการครู โดยให้ครุและบุคลากรทางการศึกษาทั้งของหน่วยงานทางการศึกษา ในระดับสถานศึกษาของรัฐและระดับเขตพื้นที่ การศึกษา เป็นข้าราชการในสังกัดองค์กรกลางบริหารงานบุคคลของข้าราชการครู โดยซึ่คหลักการกระจายอำนาจการบริหารงานบุคคลสู่เขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา ทั้งนี้เป็นไปตามที่ กฎหมายกำหนด ”

ต่อมา พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา หรือ ก.ค.ศ. ทำหน้าที่เกี่ยวกับการออกกฎหมายระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยมีสำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินงานในหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และดำเนินการเกี่ยวกับ การบริหารงานบุคคล ตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวปฏิบัติที่ ก.ค.ศ. กำหนด นอกจากนี้ในพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ยังกำหนดให้มีคณะกรรมการข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ประจำเขตพื้นที่การศึกษา หรือ อ.ก.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา ทำหน้าที่บริหารงานบุคคล สำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา ตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ วิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด โดยมีผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นผู้บริหารราชการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทำหน้าที่บริหารงานบุคคลในอำนาจหน้าที่ อ.ก.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา

จากบทบาทขององค์คณะบุคคล และหน่วยงาน ตามที่กฎหมายกำหนดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า สำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ดำเนินงานในหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งทำหน้าที่บริหารงานบุคคล ในอำนาจหน้าที่ของ อ.ก.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา มีภารกิจร่วมกันในการบริหารงานบุคคล ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษา โดยสำนักงาน ก.ค.ศ. มีหน้าที่ ในการจัดทำ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวปฏิบัติในการบริหารงานบุคคลให้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นำไปใช้ในการบริหารงานบุคคลสำหรับ ข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

ในการนี้ สำนักงาน ก.ค.ศ. ต้องทำหน้าที่ในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้ และข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ต่างๆที่ ก.ค.ศ. กำหนด พร้อมทั้งกำกับดูแล และให้คำปรึกษาแนะนำในการดำเนินงาน แก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

ในระยะเวลาที่ผ่านมา สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้ทำหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาแก่ บุคลากร ดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล ให้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ 185 แห่ง โดยใช้ช่องทางการสื่อสารและวิธีการต่างๆ อาทิ หนังสือราชการ โทรศัพท์ โทรศัพท์ เว็บไซต์ การประชุมชี้แจง อบรมสัมมนา ฯลฯ โดยมุ่งมั่น ปฏิบัติหน้าที่ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ยึดระบบคุณธรรม ความเสมอภาค ระหว่างบุคคล และหลักการ ได้รับปฏิบัติอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริการ มีความเชื่อมั่น และพึงพอใจ ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการ คือ ข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เกี่ยวกับการให้บริการ ในเรื่องดังกล่าว สำนักงาน ก.ค.ศ. จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เพยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล ของสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบและรูปแบบ การให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เพยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษา เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล ของ สำนักงาน ก.ค.ศ. ใน 5 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

## ขอบเขตของการศึกษา

1. การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เพย์แพร์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ.

2. ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้ากลุ่ม และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

## คำนิยามศัพท์เฉพาะ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

**คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ใน 5 ด้าน คือ กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผลของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

**การเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล** หมายถึง การดำเนินการด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลตามกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และแนวปฏิบัติ ที่ ก.ค.ศ. กำหนด แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพย์แพร์ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ใน 5 ด้าน คือ กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก ผลของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2. แนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.  
ในเรื่องต่าง ๆ มีความเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของข้าราชการครูและบุคลากร  
ทางการศึกษาผู้รับบริการ และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในครั้งนี้ ได้มีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
2. คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. อำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และสำนักงาน ก.ค.ศ.

#### 1. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 และประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ. 2542 ระเบียบนี้มีผลใช้บังคับกับหน่วยงานของรัฐตั้งแต่วันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา โดยระเบียบนี้กำหนดให้ทุกหน่วยงานของรัฐ ดำเนินการบริหารจัดการโดยยึดหลักการ 6 หลัก ได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม (The Rule of Law) ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎข้อบังคับเหล่านี้ โดยถือว่าเป็นการป้องกันภัยให้กฎหมายมีใช้ตามอั้งกฤษ หรืออ่านใจของตัวบุคคล

2. หลักคุณธรรม (Morality) ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐ ยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกันเพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยันอดทน มีระเบียบวินัย ประกอบวิชาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

3. หลักความโปร่งใส (Accountability) ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติโดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส

มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

4. หลักความมีส่วนร่วม (Participation) “ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็น การได้ส่วนราชการ ภาระพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

5. หลักความรับผิดชอบ (Responsibility) “ได้แก่ การตระหนักรสึกเชิงบวกที่ความสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม การใช้ปัญหาสาธารณะของบ้านเมืองและประเทศต่อรือร้นในการแก้ปัญหาตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำการของตน

6. หลักความคุ้นค่า (Cost – effectiveness or Economy) “ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยยั่งคงให้คนไทยมีความประทับใจ ใช้ของอย่างคุ้นค่า สร้างสรรค์สินค้าบริการที่มีคุณภาพสามารถแพร่出去ได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน

ซึ่งต่อมาพระราชนูญติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 ได้บัญญัติไว้ ดังนี้

“ การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้นค่าในเชิงการกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและสนับสนุน ความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน ”

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติหน้าที่ ต้องคำนึงถึงหลักการตามวาระหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสม ของแต่ละภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานนี้ จัตราชพระราชนิยมถือว่า กำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติได้”

จากความในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินดังกล่าว จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดย มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้บัญญัติไว้ว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

1. เกิดผลประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงการกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

และมาตรา 9 (3) บัญญัติไว้ว่า ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนรวมราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด และมาตรา 45 บัญญัติไว้ว่า นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา 9 (3) แล้ว ให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะกรรมการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของการกิจคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการกิจทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด

## 2. คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้เริ่มศึกษาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 โดยนำหลักเกณฑ์และแนวคิดตามรางวัลคุณภาพแห่งชาติของสหราชอาณาจักร (Malcolm Baldrige National Quality Award - MBNQA) และรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award - TQA) มาปรับให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาระบบราชการไทย ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546 - 2550) และการดำเนินการตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานเพื่อยกระดับ  
ขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานของหน่วยงานราชการ ให้อยู่ในระดับสูงเทียบเท่า  
มาตรฐานสากล การบริหารราชการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมิน  
กระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงานที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป ซึ่งคณะกรรมการประเมิน  
เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2548 ได้เห็นชอบการยกระดับและพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ  
ภาครัฐ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการพัฒนาระบบราชการของ  
แผนการบริหารราชการแผ่นดิน (พ.ศ. 2548 - 2551) และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา  
ระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-2550) โดยให้หน่วยงานภาครัฐมีเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพ  
การบริหารจัดการภาครัฐเป็นกรอบในการประเมินส่วนราชการด้วยตนเองเพื่อยกระดับ  
คุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่ระดับมาตรฐานสากล ตามแนวทางที่ ก.พ.ร. ได้ศึกษา เพื่อให้  
ส่วนราชการมีเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเป็นกรอบในการประเมิน  
องค์กรด้วยตนเอง และเป็นแนวทาง การปรับปรุงการบริหารจัดการองค์การ และยกระดับคุณภาพ  
การบริหารจัดการ โดยให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร  
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

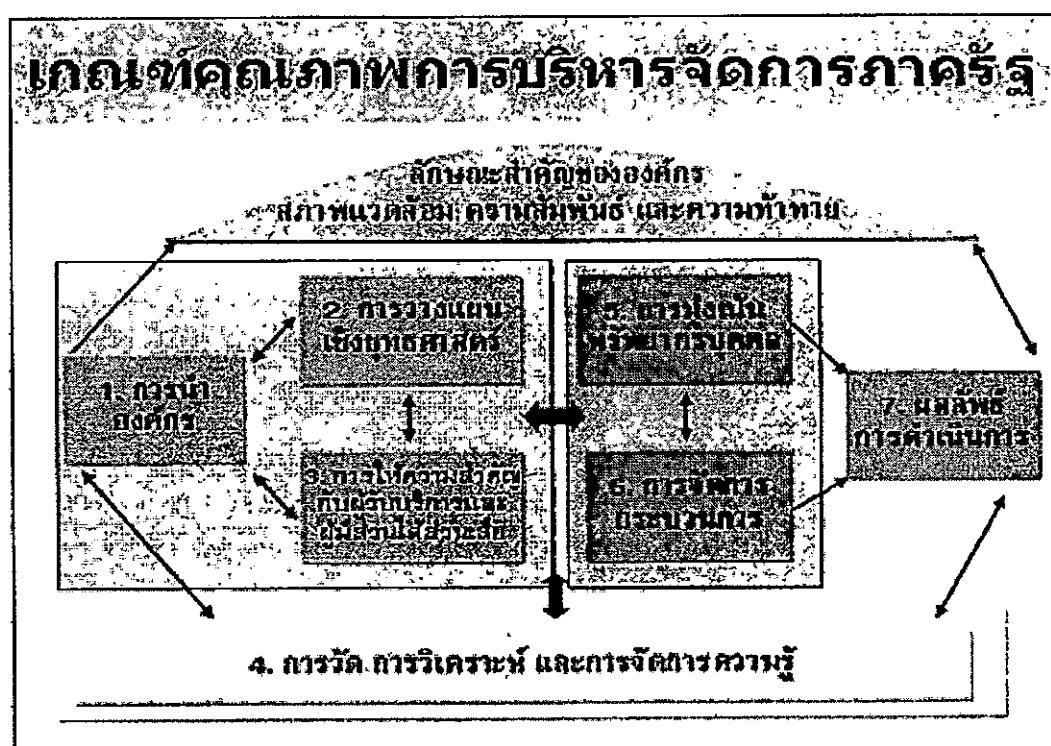
1. เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหาร  
จัดการของหน่วยงานสู่ระดับมาตรฐานสากล
2. ใช้เป็นกรอบแนวทางในการประเมินตนเอง และเป็นบรรทัดฐานการติดตาม  
และประเมินผลการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ
3. ประโยชน์ต่อส่วนราชการ ส่วนราชการที่นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ  
ภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากลไปปรับเปลี่ยนกับระบบการบริหารจัดการ  
ของส่วนราชการ จะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การตรวจสอบประเมินองค์กรด้วยตนเอง  
(Self Assessment) ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารของส่วนราชการนั้น ๆ ได้รับทราบว่าส่วนราชการของตน  
ยังมีความบกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำ  
แผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

4. ส่วนราชการสามารถนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้เป็นเครื่องมือ  
ในการจัดการการดำเนินการของส่วนราชการ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการของส่วนราชการ  
เพื่อให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้น ทั้งผลผลิตและบริการ ให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้

ส่วนเสีย ซึ่งนับเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระราชนูญถือว่าด้วยการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นต้น

ส่วนราชการที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ จะมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความนิยมชมชอบจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ ยังมีโอกาสส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถด้านการบริหารจัดการอื่นๆ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จและเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของส่วนราชการเพื่อเป็นแบบอย่างให้แก่ส่วนราชการอื่นๆ นำไปประยุกต์ให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐโดยใช้แนวทางซึ่งสามารถเทียบเคียงกับการบริหารจัดการในระดับสากล ประกอบด้วยหมวดต่างๆ รวม 7 หมวด ได้แก่ การนำองค์การ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินการ ดังแผนภาพต่อไปนี้



ที่มา สำนักงาน ก.พ.ร.

## หมวด 1 การนำองค์กร ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

### 1) การนำองค์กร พิจารณาใน 3 เรื่อง คือ

(ก) การกำหนดทิศทางของส่วนราชการ โดยให้ความสำคัญต่อการที่ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ทิศทาง ผลการดำเนินการที่คาดหวัง และการถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรขององค์กรได้รับรู้อย่างต่อเนื่อง

(ข) การกำกับดูแลตนเองที่ดี โดยให้ความสำคัญต่อการบริหารองค์การที่ยึดหลักความโปร่งใสตรวจสอบได้ ความรับผิดชอบ ตลอดจนการปักป้องผลประโยชน์ของประเทศชาติ

(ค) การทบทวนผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยให้ความสำคัญต่อการที่องค์การจะต้องมีการทบทวนผลการดำเนินการ ตลอดจนการนำผลมาปรับปรุงส่วนราชการ

### 2) ความรับผิดชอบต่อสังคม พิจารณาใน 3 เรื่อง คือ

(ก) ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ โดยให้ความสำคัญในการพิจารณาต่อการดำเนินการกรณีที่การปฏิบัติงานมีผลกระทบต่อสังคม

(ข) การดำเนินการอย่างมีจริยธรรม โดยให้ความสำคัญต่อการพิจารณาในเรื่องที่องค์กรมีการดำเนินการอย่างมีจริยธรรม ตลอดจนการวัดและการตรวจติดตามการมีจริยธรรม

(ค) การให้การสนับสนุนต่อชุมชนที่สำคัญ โดยให้ความสำคัญต่อการที่องค์การสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็ง ให้แก่ชุมชนที่สำคัญ

กล่าวโดยสรุป ในหมวดที่ 1 นี้เป็นการตรวจประเมินว่าผู้บริหารของส่วนราชการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหลาย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม และการเรียนรู้ในส่วนราชการ รวมทั้งตรวจประเมินว่าส่วนราชการมีการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสาธารณะและชุมชนอย่างไร

## หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

### 1) การจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ พิจารณาใน 2 เรื่อง คือ

(ก) กระบวนการจัดทำยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ โดยพิจารณาในเรื่องของวิธีการวางแผนยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ ตลอดจนการนำปัจจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการวางแผน

(ข) เป้าประสงค์ เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ โดยพิจารณาในเรื่องของการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกรอบเวลาในการบรรลุผล ตลอดจนพิจารณาความสมดุลระหว่างความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

## 2) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ พิจารณาใน 2 เรื่อง คือ

(ก) การจัดทำแผนปฏิบัติการและการนำแผนไปปฏิบัติ โดยพิจารณาในเรื่องของการจัดทำแผนปฏิบัติการ การนำแผนไปปฏิบัติ รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณ การตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลง และแผนหลักด้านทรัพยากรบุคคล

(ข) การคาดการณ์ผลการดำเนินการ โดยพิจารณาในเรื่องของวิธีการคาดการณ์ผลการดำเนินการ ตลอดจนเกณฑ์เปรียบเทียบที่สำคัญต่างๆ

กล่าวโดยสรุป หมวด 2 จะเป็นการตรวจประเมินวิธีการกำหนดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการ รวมทั้งการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ รวมถึงแผนปฏิบัติราชการที่เลือกไว้ไปปฏิบัติ และการวัดผลความก้าวหน้า

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1) ความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการพิจารณาเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยพิจารณาในเรื่องของการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ การรับฟังและเรียนรู้เพื่อกำหนดความต้องการของผู้รับบริการ

2) ความสัมพันธ์และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พิจารณาใน 2 ส่วน คือ

(ก) การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการ กลไกหลักๆ ที่ผู้รับบริการติดต่อส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

(ข) การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ การใช้ข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินการ ตลอดจนการติดตามข้อมูลจากผู้รับบริการ

กล่าวโดยสรุป หมวด 3 จะเป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึง ส่วนราชการมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงในทางที่ดีหรือในทางบกพร่อง

#### หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

##### 1) การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินการของส่วนราชการ พิจารณาใน 2 เรื่อง คือ

(ก) การวัดผลการดำเนินการ โดยพิจารณาในเรื่องของการเลือกการรวบรวมข้อมูล และสารสนเทศที่สอดคล้องและบูรณาการ การเลือกและการใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงปริมาณเที่ยบ

(ข) การวิเคราะห์ผลการดำเนินการ โดยพิจารณาในเรื่องการวิเคราะห์ เพื่อประเมินผลการดำเนินการและแผนเชิงกลยุทธ์ ตลอดจนวิธีการสื่อผลการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

##### 2) การจัดการสารสนเทศและความรู้ พิจารณาใน 2 เรื่อง คือ

(ก) ความพร้อมใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ โดยพิจารณาในเรื่องของการ ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศพร้อมใช้งาน การเปิดเผยข้อมูล และสารสนเทศ ตลอดจนถึงการที่ ชาร์คแวร์และซอฟท์แวร์มีความเชื่อถือได้ ปลอดภัย แม่นยำ และเป็นความลับ

(ข) การจัดการความรู้ โดยพิจารณาในเรื่องของวิธีการจัดการความรู้ขององค์การ ตลอดจนการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศ ถูกต้อง ทันการณ์ เชื่อถือได้ ปลอดภัย แม่นยำ และเป็นความลับ

กล่าวโดยสรุป หมวด 4 เป็นการตรวจประเมินว่าส่วนราชการเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศ และจัดการความรู้อย่างไร

#### หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

##### 1) ระบบบริหารงานบุคคล พิจารณาใน 3 เรื่อง คือ

(ก) การจัดระบบบริหารงานบุคคล โดยพิจารณาในเรื่องของการจัดระบบและ บริหารงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือ และความคล่องตัว ตลอดจนการนำความคิดที่หลากหลาย มาใช้ในระบบงาน

(ข) ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยพิจารณาในเรื่องของ การประเมินผลและให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อสนับสนุนผลการดำเนินการ ตลอดจนการบริหาร ค่าตอบแทน รางวัล และสิ่งจูงใจต่างๆ

(ก) การทำงาน และความก้าวหน้าในการงาน โดยพิจารณาในเรื่องของการกำหนด คุณลักษณะและทักษะที่จำเป็น ตลอดจนการสรุหาว่าจ้างการสืบทอดตำแหน่ง

2) การเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ พิจารณาใน 2 เรื่อง คือ

(ก) การศึกษา การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากร โดยพิจารณาในเรื่องของการหา ความต้องการในการศึกษา ตลอดจนการส่งเสริมการให้ความรู้และทักษะใหม่

(ข) การสร้างแรงจูงใจ และการพัฒนาความก้าวหน้าในงาน โดยพิจารณา ในเรื่องของวิธีการจูงใจให้พนักงานพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่

3) ความพาสุกและความพึงพอใจของบุคลากร พิจารณาใน 2 เรื่อง คือ

(ก) สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยพิจารณาในเรื่องการปรับปรุงสุขอนามัย ป้องกันภัย การเตรียมพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน

(ข) การให้การสนับสนุนและสร้างความพึงพอใจแก่บุคลากร โดยพิจารณาในเรื่อง การกำหนดปัจจัยที่สำคัญต่อความพาสุก ความพึงพอใจ และแรงจูงใจ ตลอดจนการบริการ สวัสดิการและนโยบายสนับสนุนพนักงาน

กล่าวโดยสรุป หมวด 5 เป็นการตรวจประเมินว่าระบบงานบุคคลและระบบการเรียนรู้ ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ เพื่อให้มุ่งไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์ และแผนปฏิบัติการ โดยรวมของส่วนราชการอย่างไร รวมทั้งตรวจประเมินความใส่ใจ การสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยาศาส ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินการที่เป็นเลิศและความเจริญ ก้าวหน้าของบุคลากรและส่วนราชการ

## หมวด 6 การจัดการกระบวนการ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1) กระบวนการที่สร้างคุณค่า โดยพิจารณาในเรื่องการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการสร้างคุณค่า การออกแบบกระบวนการเพื่อตอบสนอง ข้อกำหนดที่สำคัญ การควบคุมและปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่า ตลอดจนการลดค่าใช้จ่าย ด้านการตรวจสอบ ทดสอบและตรวจประเมิน

2) กระบวนการสนับสนุน โดยพิจารณาในเรื่องการกำหนดกระบวนการสนับสนุน การจัดทำข้อกำหนดของกระบวนการสนับสนุน การออกแบบกระบวนการเพื่อตอบสนอง ข้อกำหนดที่สำคัญ การควบคุมและปรับปรุงกระบวนการสนับสนุน ตลอดจนการลดค่าใช้จ่าย ค่านการตรวจสอบ ทดสอบและตรวจประเมิน

กล่าวโดยสรุป หมวด 6 เป็นการตรวจประเมินแบ่งมุนที่สำคัญ ทั้งหมดของการจัดการกระบวนการ การให้บริการ และกระบวนการอื่นที่สำคัญที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และส่วนราชการ ตลอดจนกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญต่างๆ

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ประกอบไปด้วยผลลัพธ์ 4 ส่วน คือ

1) มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ โดยพิจารณาในเรื่องผลการบรรลุความสำเร็จของยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติงาน ตลอดจนผลด้านการบูรณาการกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกันในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงาน

2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาในเรื่องผลของความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนผลตัวชี้วัดที่สำคัญอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ โดยพิจารณาในเรื่องผลด้านประสิทธิภาพ ของการปฏิบัติราชการผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่า และผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการสนับสนุน

4) มิติด้านการพัฒนาองค์กร โดยพิจารณาในเรื่องผลด้านระบบบริหารงานบุคคล ผลด้านการเรียนรู้และพัฒนาของบุคลากร ผลด้านความพำสุก ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของบุคลากร ผลด้านการสร้างนวัตกรรมและการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ ผลการเปิดเผยรายงานผลการใช้งบประมาณรายรับ - รายจ่ายประจำปี รายการเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง โดยให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตรวจสอบได้ ผลด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับ และกฎหมาย ผลด้านการดำเนินงานอย่างมีจริยธรรม การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงาน และผลด้านการเป็นองค์กรที่ดี (Organizational Citizenship) ในการสนับสนุนชุมชนที่สำคัญ

กล่าวโดยสรุป หมวด 7 เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่างๆ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

นอกจากนี้ยังตรวจสอบประเมินผลการดำเนินการของส่วนราชการ โดยเปรียบเทียบกับส่วนราชการ หรือองค์กรอื่นที่มีภารกิจคล้ายคลึงกัน

เกณฑ์ทั้ง 7 หมวดของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐถูกแบ่งออกเป็น 2 ส่วนที่สำคัญ คือ ส่วนที่เป็นกระบวนการ และส่วนที่เป็นผลลัพธ์ โดยที่ส่วนที่เป็นกระบวนการ สามารถแบ่งย่อยออกได้เป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มแรกได้แก่ กลุ่มการนำองค์กร (ประกอบด้วยหมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และหมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) กลุ่มที่สอง ได้แก่ กลุ่มปฏิบัติการ (ประกอบด้วยหมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล และหมวด 6 การจัดการกระบวนการ) และกลุ่มที่สาม ได้แก่ กลุ่มพื้นฐานของระบบ (ประกอบด้วยหมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้) สำหรับในส่วนที่เป็นผลลัพธ์นั้น ได้แก่ หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ซึ่งคือการแบ่งการตรวจประเมินออกเป็น 4 มิติ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการนั้นเอง คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร

ทั้งนี้ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้ถูกจัดรวมไว้กับหมวด 1 การนำองค์กรและหมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เกณฑ์เหล่านี้ถูกจัดเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อเน้นให้เห็นความสำคัญว่าในการนำองค์กรผู้บริหารของส่วนราชการต้องกำหนดทิศทางของส่วนราชการ โดยที่ต้องมีการมุ่งที่ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ และการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

### 3. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ดังนี้

วิเชเซอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Corney, 2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการมีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเป็นเลิศของบริการ (superiority of the service)

กรอนรูส์ (สุนันท์ บุญวโรจน์, 2543 : 22 ; อ้างอิงจาก Gronroos, 1990, Service Management and Marketing, p. 27) ได้ขยายความคำว่า บริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่ง หรือ กิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่นำก จับต้อง ไม่ได้ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณี

ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า หรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

สแตนตอน (สุนันท์ บุญวารو คอม. 2543:23 ; อ้างอิงจาก Stanton. 1981. Fundamentals of Marketing. p. 441) ได้ขยายความให้ชัดเจนยิ่งขึ้นในความหมายที่ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือผลประโยชน์ใด ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจ ด้านลักษณะเฉพาะตัวของมันเองที่จับต้องไม่ได้ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับการขายสินค้า หรือบริการใด การให้บริการอาจจะเกี่ยวข้องกับการใช้หรือไม่ใช้สินค้าที่มีตัวตน แต่ไม่ได้แสดงความเป็นเจ้าของสินค้านั้น

ในทศนะของนักวิชาการไทย เช่น วีรพงษ์ เกลิมจรรัตน์ (2542) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้า หรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากการที่เขาได้รับ สุนันท์ บุญวารอ คอม (2543 : 22) กล่าวว่า “การบริการ” หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลหรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ สุดดาวง เรืองรุจิรະ (2541 : 116) กล่าวว่า งานบริการ คือ งานที่ไม่มีตัวตนสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพอใจในการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค หรือผู้ใช้ในตลาด ธุรกิจได้ ส่วนสมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับ ที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับ แตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ๆ ณ ขณะเวลาหนึ่ง

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรืองานที่ไม่มีตัวตน และสัมผัสไม่ได้ แต่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคได้ การให้บริการที่ตรงกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้ให้ความหมายของ “ความพึงพอใจ” สรุปได้ดังต่อไปนี้

อุทัยพรณ ศุดิจ (2545 : 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

อรรถพร (2546 : 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจ ของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจาก พื้นฐานของการรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร (2546 : 14) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวก ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใด สร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึก ไม่พึงพอใจ

อภินันท์ จันตะนี (2547 : 34) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความพึงพอใจที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้สินค้าหรือบริการที่มุ่งหมายหรือตั้งใจไว้ ถ้าเมื่อได้รับสินค้า หรือบริการแล้วจะเกิดความพึงพอใจ ยิ่งได้รับสินค้าหรือบริการที่ดีขึ้น ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มากยิ่งขึ้น แต่ถ้าได้รับสินค้าหรือบริการต่ำกว่าที่ตั้งใจไว้ ก็จะทำให้ความพึงพอใจลดลงไปด้วย เป็นต้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองจากผู้ให้บริการ อย่างเสมอภาค ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนอง ความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมาย ก็จะทำให้เกิดความรู้สึก ทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ

## 5. อำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และสำนักงาน ก.ค.ศ.

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 19 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. ไว้ดังนี้

(1) เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะกรรมการศรัณณตรีเกี่ยวกับนโยบายการผลิต และการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามพระราชบัญญัตินี้

(2) กำหนดนโยบาย วางแผน และกำหนดเกณฑ์อัตรากำลังของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งให้ความเห็นชอบจำนวนและอัตราตำแหน่งของหน่วยงาน การศึกษา

(3) เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะกรรมการศรัณณตรีในกรณีที่ค่าครองชีพ เป็นไปมากหรือการจัดสวัสดิการหรือประโยชน์เกือกุลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษายังไม่เหมาะสม เพื่อให้คณะกรรมการศรัณณตรีพิจารณาในอันที่จะปรับปรุง เงินเดือน เงินวิทยฐานะเงินประจำตำแหน่ง เงินเพิ่มค่าครองชีพ สวัสดิการ หรือประโยชน์เกือกุลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เหมาะสม

(4) ออกกฎหมาย ก.ค.ศ. ระบุข้อบังคับ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการ บริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กฎหมาย ก.ค.ศ. เมื่อได้รับอนุมัติจาก คณะกรรมการศรัณณตรีและประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้มีผลใช้บังคับได้

(5) พิจารณาวินิจฉัยตีความปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการใช้บังคับพระราชบัญญัตินี้ เมื่อ ก.ค.ศ. มีคดีเป็นประการใดแล้วให้หน่วยงานการศึกษาปฏิบัติตามนั้น

(6) พัฒนาหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรฐานการบริหารงานบุคคล รวมทั้งการพิทักษ์ ระบบคุณธรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

(7) กำหนดวิธีการและเงื่อนไขการเข้าร่วมเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเพื่อปฏิบัติหน้าที่ ในตำแหน่งครูและบุคลากรทางการศึกษาในหน่วยงานการศึกษา รวมทั้งกำหนดอัตราเงินเดือน หรือค่าตอบแทน

(8) ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนา การเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และการยกย่อง เชิดชูเกียรติข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

(9) ส่งเสริม สนับสนุน ให้มีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกือกุลอื่น แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

(10) พิจารณาตั้ง อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาและคณะกรรมการอื่นเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่ ก.ค.ศ. มอบหมาย

(11) ส่งเสริมสนับสนุนประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำและชี้แจงด้านการบริหารงานบุคคลแก่หน่วยงานการศึกษา

(12) กำหนดมาตรฐาน พิจารณา และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัย การออกจากราชการ การอุทธรณ์และการร้องทุกข์ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

(13) กำกับ ดูแล ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการบริหารงานบุคคลของ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อรักษาความเป็นธรรมและมาตรฐานด้านการบริหารงานบุคคล ตรวจสอบและปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ ในกรณีให้มีอำนาจเรียกเอกสารและหลักฐานจากหน่วยงานการศึกษาให้ผู้แทนของหน่วยงานการศึกษา ข้าราชการ หรือบุคคลใด มาชี้แจงข้อเท็จจริง และให้มีอำนาจอ�述เบียน ข้อบังคับ รวมทั้งให้ส่วนราชการ หน่วยงาน การศึกษา ข้าราชการหรือบุคคล ได้รายงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ไปยัง ก.ค.ศ.

(14) ในกรณีที่ปรากฏว่าส่วนราชการ หรือหน่วยงานการศึกษา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่ การศึกษา คณะกรรมการหรือผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ไม่ปฏิบัติตาม พระราชบัญญัตินี้หรือปฏิบัติการโดยไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสม หรือปฏิบัติการโดยขัดหรือ แย้งกับกฎหมาย กฎ ก.ค.ศ. ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามที่ ก.ค.ศ. กำหนด ให้ ก.ค.ศ. มีอำนาจยั่งการปฏิบัติงานดังกล่าวไว้เป็นการชั่วคราว เมื่อ ก.ค.ศ. มีมติ เป็นประการใดแล้ว ให้ส่วนราชการหน่วยงานการศึกษา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา คณะกรรมการหรือผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ปฏิบัติไปตามนั้น

(15) พิจารณารับรองคุณวุฒิของผู้ได้รับปริญญา ประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือคุณวุฒิ อ้างอิง เพื่อประโยชน์ในการบรรจุและแต่งตั้งเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และการกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ควรได้รับ

(16) กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในเรื่องการปฏิบัติการต่าง ๆ ตามที่กำหนด ในพระราชบัญญัตินี้

(17) พิจารณาจัดระบบทะเบียนประวัติและแก้ไขทะเบียนประวัติเกี่ยวกับ วัน เดือน ปีเกิด และควบคุมการเก็บข้อมูลอายุของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

(18) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือตามกฎหมายอื่น

และมาตรา 20 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ไว้ดังนี้

- (1) เป็นเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในหน้าที่ของ ก.ค.ศ.
- (2) วิเคราะห์และวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และการจัดระบบบริหารราชการในหน่วยงานการศึกษา
- (3) ศึกษา วิเคราะห์เกี่ยวกับมาตรฐาน หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารงานบุคคล ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- (4) พัฒนาระบบข้อมูลและจัดทำแผนกำลังคนสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- (5) ศึกษา วิเคราะห์ เสนอแนะนโยบาย ประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับ การพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- (6) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และบริหารเงินทุนตลอดจนสวัสดิการข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา
- (7) กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ของ หน่วยงานทางการศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษา
- (8) จัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา เสนอ ก.ค.ศ.
- (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้กฎหมายอื่น หรือตามที่ ก.ค.ศ. มอบหมาย

จากอำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. ในการกำหนดนโยบายด้านการบริหารงานบุคคล ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การออก กฎ ก.ค.ศ. ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจน กำกับ คุ้มครอง ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาดังกล่าว สำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งเป็นผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ จึงต้องยึดหลัก ความมีคุณธรรมเป็นสำคัญ ซึ่ง มาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ที่กำหนดไว้ว่าการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดถือระบบ คุณธรรม ความเสมอภาคระหว่างบุคคล และหลักการ ได้รับการปฏิบัติ และการคุ้มครองสิทธิอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม เพราะเหตุ

แห่งความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา อายุ สถานภาพทางการ หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในเรื่องอื่นๆ จะกระทำมิได้ ดังนั้น การดำเนินการเกี่ยวกับ การบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกเรื่อง สำนักงาน ก.ค.ศ. จึงต้องดำเนินการให้เกิดความเป็นธรรมและเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และจากการดำเนินการตามพระราชบัญญัติดังกล่าว ที่ผ่านมา ก.ค.ศ. ได้กำหนด กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยหลักการกระจายอำนาจการบริหารงานบุคคล สู่เขตพื้นที่การศึกษาและหน่วยงานการศึกษา เพื่อให้เขตพื้นที่การศึกษาและหน่วยงานการศึกษา ทราบและถือปฏิบัติเป็นจำนวนมาก ประกอบกับเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กำหนดให้ส่วนราชการ ต้องจัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัดความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ การใช้ข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินการ ตลอดจนการติดตามข้อมูลจากผู้รับบริการ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการของสำนักงาน ก.ค.ศ. เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงสมควรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการ เพยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงาน ด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่ให้บริการแก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาพัฒนางานทางด้านระบบการบริหารงานบุคคลของ สำนักงาน ก.ค.ศ. และเป็นตัวชี้วัดระดับสำนักงานสำาร์บองการปฏิบัติราชการประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2552

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามภารกิจของสำนักงาน ก.ค.ศ. ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรของการสำรวจครั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ 185 เขตพื้นที่การศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 15,633 คน ประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้ากลุ่มและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มต่างๆ ซึ่งเป็นผู้รับบริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ.

กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่ตอบแบบสำรวจส่งกลับคืนมาบังสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งตามตารางที่กำหนดขนาดตัวอย่างของเครชีและมอร์แกน (R.V.Krejcie & D.W.Morgan) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน

#### เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่สร้างขึ้นโดยปรับปรุงจากแบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้การบริการตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด แล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) แบบสำรวจแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประกอบด้วย 4 ตอน คือ

**ตอนที่ 1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นคำตามแบบมาตรประเมินค่าประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้านดังนี้**

- |   |             |
|---|-------------|
| 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ      | จำนวน 7 ข้อ |
| 2) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | จำนวน 5 ข้อ |
| 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก                 | จำนวน 3 ข้อ |
| 4) ด้านผลของการให้บริการ                  | จำนวน 4 ข้อ |

โดยกำหนดมาตรประเมินค่า ความพึงพอใจเป็น 4 ระดับ คือ

- 4 หมายถึง พอดีมากที่สุด
- 3 หมายถึง พอดีมาก
- 2 หมายถึง พอดีน้อย
- 1 หมายถึง ไม่พอใจ

**ตอนที่ 2 จุดเด่นของการให้บริการ เป็นคำตามปลายเปิด**

**ตอนที่ 3 จุดที่ควรปรับปรุง เป็นคำตามปลายเปิด**

**ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ เป็นคำตามปลายเปิด**

**ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เป็นคำตามแบบมาตรประเมินค่าประเมินความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 6 หลัก คือ**

- |                      |             |
|----------------------|-------------|
| 1) หลักนิติธรรม      | จำนวน 3 ข้อ |
| 2) หลักคุณธรรม       | จำนวน 3 ข้อ |
| 3) หลักความโปร่งใส   | จำนวน 2 ข้อ |
| 4) หลักความมีส่วนรวม | จำนวน 3 ข้อ |
| 5) หลักความรับผิดชอบ | จำนวน 3 ข้อ |
| 6) หลักความคุ้มค่า   | จำนวน 3 ข้อ |

โดยกำหนดมาตรประเมินค่าความเชื่อมั่น เป็น 4 ระดับ คือ

- 4 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- 3 หมายถึง เห็นด้วย
- 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552 โดยส่งแบบสำรวจความพึงพอใจไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ 185 เขตฯ ละ 5 ชุด รวมทั้งสิ้น 925 ชุด และรับกลับคืนทางไปรษณีย์ได้รับแบบสำรวจกลับคืนมาจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 164 เขต เป็นแบบสำรวจที่มีความสมบูรณ์นำมายาวเคราะห์ได้จำนวนทั้งสิ้น 690 ชุด

## การวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ ( Frequency ) และค่าร้อยละ ( Percentage )
2. ระดับความพึงพอใจ และระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ ( Percentage )
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ วิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์เนื้อหา ( Content Analysis )

บทที่ 4  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับ การดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ก.ศ.

**การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ**

**ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ**

สถานภาพ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	430	62.3
	หญิง	227	32.9
	ไม่ตอบ	33	4.8
อายุ	18-25 ปี	3	0.4
	26-35 ปี	20	2.9
	36-45 ปี	113	16.4
	46-55 ปี	389	56.4
	56 ปีขึ้นไป	146	21.1
	ไม่ตอบ	19	2.8

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

สถานภาพ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับ การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	0.9
	ปริญญาตรี	230	33.3
	ปริญญาโท	408	59.1
	สูงกว่าปริญญาโท	27	3.9
	ไม่ตอบ	19	2.8
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	105	15.2
	รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	197	28.6
	หัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคล	145	21.0
	เจ้าหน้าที่ในกลุ่มบริหารงานบุคคล	243	35.2
รวม		690	100.0
ช่องทางที่ เคยใช้ บริการ*	หนังสือราชการ	612	88.7
	เว็บไซต์	577	83.6
	ประชุม อบรม สัมมนา	553	80.1
	โทรศัพท์ โทรสาร	453	65.7
	สื่อเอกสาร เช่น แผ่นพับ	343	49.7
	มาตรฐานต่อศึกษา	289	41.9
	วิทยุ โทรทัศน์	139	20.1
	ช่องทางอื่นๆ	22	3.1

\* เลือกตอบได้มากกว่า 1 ช่องทาง

จากตารางที่ 1 พบร่วมว่า ผู้รับบริการ จำนวนทั้งสิ้น 690 คน มีสถานภาพดังนี้

1. เพศ เป็นชายมากกว่าหญิง โดยเป็นชายร้อยละ 62.3 และหญิงร้อยละ 32.9
2. อายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.4 รองลงมาตามลำดับ คือ มีอายุ 56 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 21.1) และมีอายุระหว่าง 36-45 ปี (ร้อยละ 16.4)
3. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมาตามลำดับ คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 33.3) และระดับสูงกว่าปริญญาโท (ร้อยละ 3.9)
4. ตำแหน่ง ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ในกลุ่มบริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมาตามลำดับ คือ รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ร้อยละ 28.6) หัวหน้ากลุ่มบริหารงานบุคคล (ร้อยละ 21.0) และผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ร้อยละ 15.2)
5. ช่องทางที่เกย์ใช้บริการ ช่องทางที่ผู้รับบริการเกย์ใช้บริการมากที่สุด คือ ทางหนังสือราชการ คิดเป็นร้อยละ 88.7 รองลงมาตามลำดับ คือ เว็บไซต์ (ร้อยละ 83.6) ประชุม/อบรม/สัมมนา (ร้อยละ 80.1) โทรศัพท์/โทรสาร (ร้อยละ 65.7) สื่อเอกสาร เช่น แผ่นพับ (ร้อยละ 49.7) มาติดต่อคุ้ยตนเอง (ร้อยละ 41.9) วิทยุ/โทรทัศน์ (ร้อยละ 20.1) และช่องทางอื่นๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วารสารการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. บอร์ดประชาสัมพันธ์ และอีเมล์ (ร้อยละ 3.1)

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ 4 ด้าน คือ กระบวนการ/  
ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกและผลของ  
การให้บริการ ปรากฏผลดังตารางที่ 2 - 5

### ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ กระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ชัดเจน	68 (9.9)	401 (58.1)	203 (29.4)	12 (1.7)	6 (0.9)	690 (100.0)
2. ความสะดวก รวดเร็วของการ ให้บริการ	51 (7.4)	325 (47.1)	270 (39.1)	41 (6.0)	3 (0.4)	690 (100.0)
3. ให้บริการด้วยความกระถวน ถูกต้อง	61 (8.9)	383 (55.5)	223 (32.3)	18 (2.6)	5 (0.7)	690 (100.0)
4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ด้วยสื่อต่างๆ	56 (8.1)	375 (54.3)	226 (32.8)	27 (3.9)	6 (0.9)	690 (100.0)
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับ การให้บริการต่างๆ เช่น มีเอกสาร/ แผ่นพับ/ ป้ายประกาศ/ เว็บไซต์ อย่างเด่นชัด	92 (13.3)	379 (55.0)	209 (30.3)	5 (0.7)	5 (0.7)	690 (100.0)
6. ความเสมอภาคในการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	120 (17.4)	383 (55.5)	170 (24.7)	12 (1.7)	5 (0.7)	690 (100.0)
7. ระยะเวลาอковຍในการรับบริการ	49 (7.1)	292 (42.4)	272 (39.4)	70 (10.1)	7 (1.0)	690 (100.0)
ความพึงพอใจโดยรวม	103 (15.0)	341 (49.4)	216 (31.3)	27 (3.9)	3 (0.4)	690 (100.0)

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อกระบวนการ ขั้นตอน การให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใช้มาก คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 31.3) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 15.0) และไม่พอใจ (ร้อยละ 3.9)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มากทุกข้อ ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ขั้นตอน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มาก คิดเป็นร้อยละ 58.1 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 29.4) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 9.9) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.7)

2. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มาก คิดเป็นร้อยละ 47.1 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 39.1) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 7.4) และไม่พอใจ (ร้อยละ 6.0)

3. ให้บริการด้วยความรอบถ้วน ถูกต้อง พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มาก คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 32.3) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 8.9) และไม่พอใจ (ร้อยละ 2.6)

4. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มาก คิดเป็นร้อยละ 54.3 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 32.8) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 8.1) และไม่พอใจ (ร้อยละ 3.9)

5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ เช่น มีเอกสาร/ แผ่นพับ/ ป้ายประกาศ/ เว็บไซต์ อย่างเด่นชัด พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มาก คิดเป็นร้อยละ 55.0 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 30.3) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 13.3) และไม่พอใจ (ร้อยละ 0.7)

6. ความเสมอภาคในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มาก คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 24.7) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 17.4) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.7)

7. ระยะเวลาอค oy ในการรับบริการ พนวฯ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มาก คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใช้น้อย (ร้อยละ 39.4) ไม่พอใจ (ร้อยละ 10.1) และพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 7.1)

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เพยแพร์ ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของ สำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใจ (พอใจมากที่สุด พอใช้มาก และพอใจน้อย) คิดเป็นร้อยละ 95.7

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่ให้บริการ	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. ความสุภาพ อ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำ ที่มีน้ำเสียงสุภาพ และเป็นมิตร กับผู้รับบริการ	122 (17.7)	436 (63.2)	114 (16.5)	13 (1.9)	5 (0.7)	690 (100.0)
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	83 (12.0)	388 (56.3)	201 (29.1)	13 (1.9)	5 (0.7)	690 (100.0)
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ	72 (10.4)	382 (55.4)	213 (30.9)	18 (2.6)	5 (0.7)	690 (100.0)
4. ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเพื่อแผ่ ต่อผู้รับบริการ	109 (15.8)	422 (61.2)	143 (20.7)	9 (1.3)	7 (1.0)	690 (100.0)
5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เช่น ขอสิ่งตอบแทน รับสินบน เป็นต้น	179 (25.9)	413 (59.9)	85 (12.3)	4 (0.6)	9 (1.3)	690 (100.0)
ความพึงพอใจโดยรวม	130 (18.9)	412 (59.7)	133 (19.3)	10 (1.4)	5 (0.7)	690 (100.0)

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากร  
ที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย  
(ร้อยละ 19.3) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 18.9) และ ไม่พอใจ (ร้อยละ 1.4)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มากทุกข้อ ดังนี้

1. ความสุภาพ อ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำที่มีน้ำเสียงสุภาพและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มาก คิดเป็นร้อยละ 63.2 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใช้มากที่สุด (ร้อยละ 17.7) พอใช้น้อย (ร้อยละ 16.5) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.9)

2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มาก คิดเป็นร้อยละ 56.3 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใช้มาก (ร้อยละ 29.1) พอใช้มากที่สุด (ร้อยละ 12.0) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.9)

3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มาก คิดเป็นร้อยละ 55.4 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใช้มาก (ร้อยละ 30.9) พอใช้มากที่สุด (ร้อยละ 10.4) และไม่พอใจ (ร้อยละ 2.6)

4. ความมั่นใจ มีความເອົ້າເື້ອເື່ອແຜ່ຕ່ອງผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มาก คิดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใช้มาก (ร้อยละ 20.7) พอใช้มากที่สุด (ร้อยละ 15.8) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.3)

5. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หัวประโคนในทางมิชอบ เช่น ขอสิ่งตอบแทน รับสินบน เป็นต้น พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มาก คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใช้มากที่สุด (ร้อยละ 25.9) พอใช้มาก (ร้อยละ 12.3) และไม่พอใจ (ร้อยละ 0.6)

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ เพยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใช้ (พอใช้มากที่สุด พอใช้มาก และพอใช้น้อย) คิดเป็นร้อยละ 97.9

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจ สิ่งอำนวยความสะดวก	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลาย รูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ไปรษณีย์ และด้วยตนเอง เป็นต้น	200 (29.0)	394 (57.1)	89 (12.9)	4 (0.6)	3 (0.4)	690 (100.0)
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก ในการใช้บริการ เช่น จำนวนหมายเลขโทรศัพท์ และ โทรสาร ความเร็วของระบบ อินเตอร์เน็ต และสถานที่รับรอง เป็นต้น	69 (10.0)	398 (57.7)	208 (30.1)	11 (1.6)	4 (0.6)	690 (100.0)
3. ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้ บริการ	78 (11.3)	384 (55.6)	211 (30.6)	13 (1.9)	4 (0.6)	690 (100.0)
ความพึงพอใจโดยรวม	193 (28.0)	317 (46.0)	165 (23.9)	12 (1.7)	3 (0.4)	690 (100.0)

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  
ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาตามลำดับ คือ พอดีมากที่สุด  
(ร้อยละ 28.0) พอดีน้อย (ร้อยละ 23.9) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.7)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มากทุกข้อ  
ดังนี้

1. มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ไปรษณีย์ และด้วยตนเอง เป็นต้น พนว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พอใช้มาก กิตเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใช้มากที่สุด (ร้อยละ 29.0) พอใช้น้อย (ร้อยละ 12.9) และไม่พอใจ (ร้อยละ 0.6)
2. ความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เช่น จำนวน หมายเลขโทรศัพท์ และโทรสาร ความเร็วของระบบอินเตอร์เน็ต และสถานที่รับรอง เป็นต้น พนว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มาก กิตเป็นร้อยละ 57.7 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใช้น้อย (ร้อยละ 30.1) พอใช้มากที่สุด (ร้อยละ 10.0) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.6)
3. ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ พนว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใช้มาก กิตเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใช้น้อย (ร้อยละ 30.6) พอใช้มากที่สุด (ร้อยละ 11.3) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.9)

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพยแพร่ ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของ สำนักงาน ก.ศ. ในระดับพอใช้ (พอใช้มากที่สุด พอใช้มาก และพอใช้น้อย) กิตเป็นร้อยละ 97.9

### ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจ ผลของการให้บริการ	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	72 (10.4)	407 (59.0)	198 (28.7)	9 (1.3)	4 (0.6)	690 (100.0)
2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า มีประโยชน์ ต่อการนำไปใช้	78 (11.3)	414 (60.0)	186 (26.9)	8 (1.2)	4 (0.6)	690 (100.0)
3. ได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว	61 (8.8)	304 (44.1)	271 (39.3)	49 (7.1)	5 (0.7)	690 (100.0)
4. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับ <sup>1</sup> จากผลการให้บริการของหน่วยงาน	65 (9.4)	387 (56.1)	218 (31.6)	13 (1.9)	7 (1.0)	690 (100.0)
ความพึงพอใจโดยรวม	72 (10.4)	351 (50.9)	227 (32.9)	36 (5.2)	4 (0.6)	690 (100.0)

จากตารางที่ 5 พนว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 50.9 รองลงมาตามลำดับ คือ พอดีน้อย (ร้อยละ 32.9) พอดีมากที่สุด (ร้อยละ 10.4) และไม่พอใจ (ร้อยละ 5.2)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พนว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมากทุกข้อ ดังนี้

1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ พนว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาตามลำดับ คือ พอดีน้อย (ร้อยละ 28.7) พอดีมากที่สุด (ร้อยละ 10.4) และไม่พอใจ (ร้อยละ 1.3)

2. ได้รับบริการที่คุ้มค่า มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ พนว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 26.9) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 11.3) และ ไม่พอใจ (ร้อยละ 1.2)

3. ได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว พนว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 39.3) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 8.8) และ ไม่พอใจ (ร้อยละ 7.1)

4. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากการให้บริการของหน่วยงาน พนว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาตามลำดับ คือ พอใจน้อย (ร้อยละ 31.6) พอใจมากที่สุด (ร้อยละ 9.4) และ ไม่พอใจ (ร้อยละ 1.9)

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ เพยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค. ศ. ในระดับพอใจ (พอใจมากที่สุด พอใจมาก และพอใจน้อย) คิดเป็นร้อยละ 94.2

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี  
จากการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักการ  
บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลัก กือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส  
หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ปรากฏผลดังตารางที่ 6 - 11

ตารางที่ 6 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักนิติธรรม

ระดับความคิดเห็น หลักนิติธรรม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูล เกี่ยวกับการให้บริการ	96 (13.9)	485 (70.3)	101 (14.6)	2 (0.3)	6 (0.9)	690 (100.0)
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	126 (18.2)	469 (68.0)	88 (12.8)	2 (0.3)	5 (0.7)	690 (100.0)
3. มีการกำหนดระยะเวลาของ การ ให้บริการ	71 (10.3)	376 (54.5)	219 (31.7)	19 (2.8)	5 (0.7)	690 (100.0)
ความคิดเห็นโดยรวม	147 (21.3)	412 (59.7)	120 (17.4)	6 (0.9)	5 (0.7)	690 (100.0)

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
ตามหลักนิติธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 59.7 รองลงมาตามลำดับ กือ  
เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 21.3) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 17.4) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.9)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ  
อยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ดังนี้

- ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ พบร่วมกับผู้รับบริการส่วนใหญ่  
มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 70.3 รองลงมาตามลำดับ กือ ไม่เห็นด้วย  
(ร้อยละ 14.6) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 13.9) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.3)

2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ พนวจ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมาตามลำดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 18.2) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 12.8) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.3)

3. มีการกำหนดระยะเวลาของการให้บริการ พนวจ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 31.7) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 10.3) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 2.8)

สรุป ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน - ก.ก.ศ. ตามหลักนิติธรรม (เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง) คิดเป็นร้อยละ 81.0

ตารางที่ 7 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรม

ระดับความคิดเห็น หลักคุณธรรม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วย ความซื่อสัตย์ สุจริต	153 (22.2)	471 (68.3)	58 (8.4)	1 (0.1)	7 (1.0)	690 (100.0)
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และดีงาม	124 (18.0)	466 (67.5)	93 (13.5)	2 (0.3)	5 (0.7)	690 (100.0)
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ ของข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาเป็นหลัก	119 (17.2)	434 (62.9)	126 (18.3)	6 (0.9)	5 (0.7)	690 (100.0)
ความคิดเห็นโดยรวม	181 (26.3)	423 (61.3)	78 (11.3)	3 (0.4)	5 (0.7)	690 (100.0)

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักคุณธรรมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย กิตเป็นร้อยละ 61.3 รองลงมาตามลำดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 26.3) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 11.3) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.4)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย กิตเป็นร้อยละ 68.3 รองลงมาตามลำดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 22.2) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 8.4) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.1)

2. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ถูกต้องและดีงาม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย กิตเป็นร้อยละ 67.5 รองลงมาตามลำดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 18.0) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 13.5) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.3)

3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยท่านึงดีและประทับใจทั้งด้านการครุและบุคลากร ทางการศึกษาเป็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย กิตเป็นร้อยละ 62.9 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 18.3) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 17.2) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.9)

สรุป ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เมยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน - ก.ก.ศ. ตามหลักคุณธรรม (เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง) กิตเป็นร้อยละ 87.6

ตารางที่ 8 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใส

ระดับความคิดเห็น หลักความโปร่งใส	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงาน ด้วยความโปร่งใส ชัดเจน และตรวจสอบได้	147 (21.3)	445 (64.5)	86 (12.5)	2 (0.3)	10 (1.4)	690 (100.0)
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน อย่างตรงไปตรงมา	137 (19.8)	447 (64.8)	93 (13.5)	2 (0.3)	11 (1.6)	690 (100.0)
ความคิดเห็นโดยรวม	161 (23.3)	406 (58.9)	112 (16.2)	2 (0.3)	9 (1.3)	690 (100.0)

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความโปร่งใสในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 58.9 รองลงมาตามลำดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 23.3) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 16.2) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.3)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน และตรวจสอบได้ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 64.5 รองลงมาตามลำดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 21.3) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 12.5) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.3)

2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 64.8 รองลงมาตามลำดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 19.8) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 13.5) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.3)

สรุป ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพียงพอ ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ก.ศ. ตามหลักความโปร่งใส (เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง) คิดเป็นร้อยละ 82.2

ตารางที่ 9 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความมีส่วนร่วม

ระดับความคิดเห็น หลักความมีส่วนร่วม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. มีช่องทางที่สามารถเข้าถึง ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน ได้อย่างสะดวก	123 (17.8)	427 (61.9)	131 (19.0)	2 (0.3)	7 (1.0)	690 (100.0)
2. มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	86 (12.5)	392 (56.8)	202 (29.3)	3 (0.4)	7 (1.0)	690 (100.0)
3. มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ	79 (11.4)	369 (53.5)	223 (32.3)	11 (1.6)	8 (1.2)	690 (100.0)
ความคิดเห็นโดยรวม	139 (20.1)	354 (51.3)	184 (26.7)	6 (0.9)	7 (1.0)	690 (100.0)

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความมีส่วนร่วมในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 51.3 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 26.7) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 20.1) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.9)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความมีส่วนร่วมอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ดังนี้

1. มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 19.0) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 17.8) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.3)

2. มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 29.3) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 12.5) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.4)

3. มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 32.3) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 11.4) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.6)

สรุป ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษากับกันการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน - ก.ก.ศ. ตามหลักความมีส่วนร่วม (เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง) คิดเป็นร้อยละ 71.4

ตารางที่ 10 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความรับผิดชอบ

ระดับความคิดเห็น หลักความรับผิดชอบ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	107 (15.5)	440 (63.7)	129 (18.7)	6 (0.9)	8 (1.2)	690 (100.0)
2. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจ และกระตือรือร้นในการ ให้บริการ	102 (14.7)	383 (55.5)	191 (27.7)	6 (0.9)	8 (1.2)	690 (100.0)
3. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ การให้บริการ ให้ผู้รับบริการ ทราบ	97 (14.1)	378 (54.8)	203 (29.4)	3 (0.4)	9 (1.3)	690 (100.0)
ความคิดเห็นโดยรวม	144 (20.8)	364 (52.7)	166 (24.1)	8 (1.2)	8 (1.2)	690 (100.0)

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ตามหลักความรับผิดชอบในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 52.7 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 24.1) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 20.8) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.2)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 63.7 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 18.7) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 15.5) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.9)
2. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วยคิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 27.7) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 14.7) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.9)
3. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 29.4) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 14.1) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.4)

สรุป ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ตามหลักความรับผิดชอบ (เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง) คิดเป็นร้อยละ 73.5

ตารางที่ 11 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความคุ้มค่า

ระดับความคิดเห็น หลักความคุ้มค่า	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน (ร้อยละ)
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	116 (16.8)	429 (62.2)	130 (18.8)	8 (1.2)	7 (1.0)	690 (100.0)
2. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อความรวดเร็วในการ ให้บริการ	99 (14.4)	457 (66.2)	122 (17.7)	5 (0.7)	7 (1.0)	690 (100.0)
3. มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน การให้บริการ	87 (12.6)	449 (65.0)	140 (20.3)	6 (0.9)	8 (1.2)	690 (100.0)
ความคิดเห็นโดยรวม	144 (20.9)	411 (59.5)	117 (17.0)	11 (1.6)	7 (1.0)	690 (100.0)

จากตารางที่ 11 พนว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักความคุ้มค่าในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาตามลำดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 20.9) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 17.0) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.6) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พนว่า ส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับเห็นด้วยทุกข้อ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ  
พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 62.2 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 18.8) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 16.8) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 1.2)

2. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ พนว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 17.7) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 14.4) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.7)

3. มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ พนว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 65.0 รองลงมาตามลำดับ คือ ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 20.3) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 12.6) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.9)

สรุป ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ เพยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ตามหลักความคุ้มค่า (เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง) คิดเป็นร้อยละ 80.4

ตารางที่ 12 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ตอบ	รวมจำนวนคน
<b>หลักนิติธรรม</b>						
1.ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	96	485	101	2	6	690
2.การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	126	469	88	2	5	690
3.มีการกำหนดระยะเวลาของการให้บริการ	71	376	219	19	5	690
<b>หลักคุณธรรม</b>						
1.เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	153	471	58	1	7	690
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ถูกต้องและดีงาม	124	466	93	2	5	690
3.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษาเป็นหลัก	119	434	126	6	5	690
<b>หลักความโปร่งใส</b>						
1.เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน และตรวจสอบได้	147	445	86	2	10	690
2.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	137	447	93	2	11	690
<b>หลักความนิสั่นร่วม</b>						
1. มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	123	427	131	2	7	690

ตารางที่ 12 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ต่อ)

ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย	ไม่ เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ตอบ	รวม จำนวนคน
2. มีการรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	86	392	202	3	7	690
3. มีการปรับปรุงการทำงานกรณีที่ ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	79	369	223	11	8	690
หลักความรับผิดชอบ						
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการ ปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	107	440	129	6	8	690
2. เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจและ กระตือรือร้นในการให้บริการ	102	383	191	6	8	690
3. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ การให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	97	378	203	3	9	690
หลักความคุ้มค่า						
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	116	429	130	8	7	690
2. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ	99	457	122	5	7	690
3. มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน การให้บริการ	87	449	140	6	8	690
ความเชื่อมั่นกับคุณภาพการบริการ	148 (21.5)	430 (62.3)	109 (15.8)	1 (0.1)	2 (0.3)	690 (100.0)

จากตารางที่ 12 พนบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย คิดเป็นร้อยละ 62.3 รองลงมาตามลำดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 21.5) ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ 15.8) และ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (ร้อยละ 0.1)

### ตารางที่ 13 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	ร้อยละ
ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ	95.7
ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	97.9
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	97.9
ด้านผลของการให้บริการ	94.2
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	83.8
รวมเฉลี่ย	93.9

จากตารางที่ 13 พนบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.7 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ 97.9 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 97.9 ด้านผลของการให้บริการ ร้อยละ 94.2 และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 83.8

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เพยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ศ. ในภาพรวมค่าเป็นร้อยละ 93.9

## ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ

### จุดเด่นของการให้บริการ

1. การให้บริการมีหลายช่องทาง และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการที่ชัดเจน สะดวกในการติดต่อ ประสานงาน
  2. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและให้เวลาในการให้ข้อมูลข่าวสารและตอบข้อหารือเป็นอย่างดี โดยเฉพาะท่านเลขานุการ ก.ค.ศ. และท่านรองเลขานุการ ก.ค.ศ. ทึ้งสองท่านเป็นผู้นำที่ดี
  3. มีการรวมรวมรูปแบบคำสั่งเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลไว้ด้วยกัน ใช้เป็นเอกสารอ้างอิงและเป็นแนวปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว
  4. การสื่อสาร ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ผ่านทางหนังสือพิมพ์มีดีไซน์ดีมาก
  5. ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารในการแจ้งข่าวความเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง
  6. การแจ้งหนังสือเวียนและการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์
  7. มีหนังสือที่ได้มาตรฐานโดยเฉพาะ เกี่ยวกับกฎหมายต่าง ๆ
  8. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี มีน้ำใจ ให้บริการแม่เวลาพักกลางวัน
  9. มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ที่หลากหลาย เช่น การอบรม การประชุมซึ่งการสัมมนา
  10. งานด้านกฎหมายและวินัย มีความชัดเจนและชื่อสั้น
- จุดที่ควรปรับปรุง**
1. ข้อมูลทางเว็บไซต์เข้าถึงได้ยาก ต้องคลิกผ่านหลายขั้นตอน
  2. ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่เป็นปัจจุบัน
  3. ความรวดเร็วในการให้บริการ ข้อมูล ข่าวสาร เช่น การตอบข้อหารือทุกเรื่อง ควรดำเนินการด้วยความรวดเร็ว ชัดเจน และทันเวลาในการใช้งาน
  4. ความชัดเจน และแม่นยำ ในการให้คำปรึกษา หรือตอบข้อหารือ เจ้าหน้าที่แต่ละคนให้คำตอบไม่เหมือนกัน

5. การติดต่อทางโทรศัพท์ค่อนข้างยาก ต้องต่อไปหลายที่และรอนานมาก
6. การตอบข้อหารือ ความมีความชัดเจน ตรงประเด็น และสามารถปฏิบัติได้
7. หนังสือแจ้งให้คำแนะนำการจัดส่งให้อยู่ริบบ่อนและกระชับชิด ควรเพื่อเวลาให้คำแนะนำการด้วย

#### **ข้อดีเห็นและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการ**

1. ควรปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน และปรับระบบให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ไม่ซ้ำซ้อน
2. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลทุกเรื่อง เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน
3. การตอบข้อหารือที่เป็นลายลักษณ์อักษร ควรแจ้งวิธีให้ทุกเขตพื้นที่การศึกษาได้รับทราบโดยทั่วถ้วน เพื่อเป็นความรู้ เพราะหลายเขตพื้นที่การศึกษาอาจมีปัญหาคล้าย ๆ กัน
4. ควรนำมติ ก.ค.ศ. หรือข้อมูลข่าวสารที่สามารถเปิดเผยแพร่ได้ ลงในเว็บไซต์ ภายหลังการประชุม ก.ค.ศ. เสร็จสิ้น
5. วารสาร ก.ค.ศ. ควรจัดส่งให้เป็นปัจจุบัน
6. ควรมีสายด่วนให้คำปรึกษา แก้ปัญหา และการตอบข้อหารือโดยเฉพาะ
7. ควรจัดห้องรับรองสำหรับข้าราชการครูที่ไปติดต่อราชการที่สำนักงาน ก.ค.ศ.
8. หนังสือเวียน กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ต่างที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ควรนำลงในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน
9. ควรมีกระดาษ ตาม – ตอบ ปัญหา/ข้อหารือ ทางเว็บไซต์ โดยให้มีเจ้าหน้าที่คุ้มครองประจำ
10. เรื่องที่แจ้ง สพท./สพฐ. การจัดลงในเว็บไซต์ทุกฉบับ

## บทที่ 5

### สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงาน ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ.

#### 1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่

##### 1.1 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ชัดเจ็บ

##### 1.2 ความสะอาด รวดเร็วของการให้บริการ

##### 1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง

##### 1.4 ความซัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ

##### 1.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ เช่น มีเอกสาร/ แผ่นพับ/ ป้ายประกาศ/ เว็บไซต์/ อปย่างเด่นชัด

##### 1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

##### 1.7 ระยะเวลาอ Crowley ในการรับบริการ

#### 2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ได้แก่

##### 2.1 ความสุภาพ อ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำที่ มีน้ำเสียงสุภาพและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ

##### 2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

##### 2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ

##### 2.4 ความมั่นใจ มีความอ่อนเพ้อเพื่อเพื่อผู้รับบริการ

##### 2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ เช่น ขอสิ่งตอบแทน รับสินบน เป็นต้น

### 3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่

3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการ ได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ไปรษณีย์ และด้วยตัวเอง เป็นต้น

3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เช่น จำนวน หมายเลขโทรศัพท์ และโทรสาร ความเร็วของระบบอินเตอร์เน็ต และสถานที่รับรอง เป็นต้น

3.3 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ

### 4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ ได้แก่

4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ

4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้

4.3 ได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว

4.4 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการให้บริการของหน่วยงาน

5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

## 6 หลัก ประกอบด้วย

### 5.1 หลักนิติธรรม

(1) ผู้รับบริการ ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ

(2) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ

(3) มีการกำหนดระยะเวลาของ การให้บริการ

### 5.2 หลักคุณธรรม

(1) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต

(2) เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ถูกต้องและดีงาม

(3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของข้าราชการครู

และบุคลากรทางการศึกษาเป็นหลัก

### 5.3 หลักความโปร่งใส

(1) เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน และตรวจสอบได้

(2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา

#### 5.4 หลักความมีส่วนร่วม

- (1) มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก
- (2) การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- (3) มีการปรับปรุงการทำงานกรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

#### 5.5 หลักความรับผิดชอบ

- (1) เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี
- (2) เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ
- (3) มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ

#### 5.6 หลักความคุ้มค่า

- (1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เหมาะสมกับงานที่ให้บริการ
- (2) มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ
- (3) มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน

#### การให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างของการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งเป็นผู้รับบริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ที่สร้างขึ้นตามแนวทางที่ ก.พ.ร. กำหนด ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2552 โดยส่งแบบสำรวจและรับคืนทางไปรษณีย์ ได้รับแบบสำรวจกลับคืนที่มีความสมบูรณ์จำนวน 690 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

## สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. สรุปผลได้ดังนี้

### 1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาผู้รับบริการ เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีวุฒิ การศึกษาในระดับปริญญาโท เป็นเจ้าหน้าที่ในกลุ่มงานการบริหารงานบุคคล และใช้บริการผ่านช่องทางหนังสือราชการ

2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ใน 5 ด้าน คือ

#### 2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใช้ (พอใช้มากที่สุด พอใช้มาก และพอใช้น้อย) คิดเป็นร้อยละ 95.7

#### 2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใช้ (พอใช้มากที่สุด พอใช้มาก และพอใช้น้อย) คิดเป็นร้อยละ 97.9

#### 2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใช้ (พอใช้มากที่สุด พอใช้มาก และพอใช้น้อย) คิดเป็นร้อยละ 97.9

## 2.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ เพยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในระดับพอใช้ (พอใชมากที่สุด พอใชมาก และพอใชน้อย) คิดเป็นร้อยละ 94.2

## 2.5 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการเพยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (เห็นด้วยและเห็นด้วยอย่างยิ่ง) คิดเป็นร้อยละ 83.8

สรุป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เพยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมคิดเป็นร้อยละ 93.9

## 3. ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความเห็นเกี่ยวกับการให้บริการเพยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ดังนี้

### 3.1 จุดเด่นของการให้บริการ

1) การให้บริการมีหลายช่องทาง และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ที่ชัดเจน สะดวกในการติดต่อ ประสานงาน

2) ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญและให้เวลาในการให้ข้อมูลข่าวสารและตอบข้อหารือเป็นอย่างดี โดยเฉพาะท่านเลขานุการ ก.ค.ศ. และท่านรองเลขานุการ ก.ค.ศ. ทั้งสองท่านเป็นผู้นำที่ดี

3) มีการรวบรวมรูปแบบคำสั่งเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลไว้ค่อนข้างให้เป็นเอกสารอ้างอิงและเป็นแนวทางปฏิบัติได้เป็นอย่างดี ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

4) การสื่อสาร ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร ผ่านทางหนังสือพิมพ์นิตยสาร

- 5) ความมุ่งมั่นของฝ่ายบริหารในการแข่งข้าวความเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง
- 6) การแข่งขันสืบเวียนและการให้บริการข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์
- 7) มีหนังสือที่ได้มาตรฐานโดยเฉพาะ เกี่ยวกับกฎหมายต่างๆ
- 8) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยมิตรไมตรี มีน้ำใจ ให้บริการเมื่อเวลาพักกลางวัน
- 9) มีการจัดกิจกรรมให้ความรู้ที่หลากหลาย เช่น การอบรม การประชุม

### ชี้แจงการสัมมนา

10) งานด้านกฎหมายและวินัย มีความชัดเจนและซื่อสัตย์

#### 3.2 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

1) การปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน และปรับระบบให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ไม่ซ้ำซ้อน

2) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ทุกเรื่องเพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

3) การตอบข้อหารือที่เป็นลายลักษณ์อักษร ควรแข่งเวียนให้ทุกเขตพื้นที่ การศึกษาได้รับทราบโดยทั่วถ้วน เพื่อเป็นความรู้ เพราะหลายเขตพื้นที่การศึกษาอาจมีปัญหาคล้ายๆ กัน

4) ควรนำมติ ก.ค.ศ. หรือข้อมูลข่าวสารที่สามารถเปิดเผยแพร่ได้ ลงในเว็บไซต์ ภายหลังการประชุม ก.ค.ศ. เสร็จสิ้น

5) วารสาร ก.ค.ศ. ควรจัดส่งให้เป็นปัจจุบัน

6) ควรมีสายด่วนให้คำปรึกษา แก้ปัญหา และการตอบข้อหารือโดยเฉพาะ

7) ควรจัดห้องรับรองสำหรับหัวราชการครูที่ไม่ได้ต่อราชการที่สำนักงาน ก.ค.ศ.

8) หนังสือเวียน กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ควรนำลงในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน

9) ความมีระดาน ตาม – ตอบ ปัญหา/ข้อหารือ ทางเว็บไซต์ โดยให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลประจำ

10) เรื่องที่แข่ง สพท./สพฐ. ควรจัดลงในเว็บไซต์ทุกฉบับ

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในครั้งนี้ สำนักงาน ก.ค.ศ. สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรเพื่อ

1. ปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันและมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. ปรับปรุงช่องทางการให้บริการที่มีอยู่ให้มีความรวดเร็วและสะดวกในการเข้าถึง เช่น เพิ่มความเร็วของระบบอินเตอร์เน็ต จัดคู่สายโทรศัพท์เพิ่มขึ้น เปิดสายคู่วัน จัดสถานที่รับรองให้ผู้มาติดต่อ
3. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ เรื่องกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด อย่างชัดเจนและถูกต้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่และให้คำปรึกษา แนะนำ หรือตอบข้อหารือได้อย่างชัดเจนและถูกต้องตรงกัน
4. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ทุกเรื่องเพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาได้ใช้ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

## บรรณาธิการ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2549). ยุทธศาสตร์

การเสริมสร้างธรรมาภิบาลเพื่อการบริหารจัดการประเทศไทยสู่ความยั่งยืน. เอกสาร  
ประกอบการสัมมนาระดมความคิดเห็นเฉพาะกลุ่ม (Focus Goup) ณ โรงแรมปรินซ์  
พาเดช นหานาค กรุงเทพมหานคร 8 มิถุนายน 2549.

ทิพาวดี เมฆสวรรค์, คุณหญิง (2543). ธรรมาภิบาลกับราชการไทย. เอกสารประกอบการสัมมนา  
เรื่อง “ความสำเร็จกับบทเรียนในการสร้างธรรมาภิบาลในระบบราชการ”.

นนทบุรี : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.

นวารักษ์ อุวรรณโณ (2542). เอกสารวิจัยส่วนบุคคลเรื่อง “การสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย”  
วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร. ปีการศึกษา 2541-2542.

บุญคง ชัยเจริญ และคณะ (2544). รายงานการวิจัย ตัวชี้วัดธรรมาภิบาล(Indicators of Good  
Governance) สถาบันพระปกเกล้า มิถุนายน 2544.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.  
ให้ไว้ ณ วันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2545 เป็นปีที่ 57 ในรัชกาลปัจจุบัน.

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม  
(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร. ให้ไว้ ณ วันที่ 21 ธันวาคม 2547  
เป็นปีที่ 59 ในรัชกาลปัจจุบัน

วีระพงษ์ เกลิมจริยาวัฒน์ (2542). คุณภาพในงานบริการ, กรุงเทพ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
(ไทย - ญี่ปุ่น).

สำนักงาน ก.พ. (2543) เอกสารรายงานผลการดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี  
ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. เอกสาร  
ประกอบการสัมมนา เรื่อง “ความสำเร็จและบทเรียนในการสร้างธรรมาภิบาลในส่วน  
ราชการ” ณ ห้องประชุมสุขุมนัยประดิษฐ์ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน  
สำนักงาน ก.พ. จังหวัดนนทบุรี, 20 ธันวาคม 2543.

สำนักงาน ก.พ.ร. (2551). คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการ  
ปฏิบัติราชการของจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

สมชาย สำรางสุข (ออนไลน์) (2552). ระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (GOOD GOVERNANCE) และล่าสุด <http://school.obec.go.th/chorpaka/tamapibal.htm>

[http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post\\_1615.html](http://saw01.blogspot.com/2008/07/blog-post_1615.html)

[http://www.google.com/search?q=aphinant.aru.ac.th/wp-content/uploads/2008/10/chapter-5.doc&rls=com.microsoft:en-us:IE-Address&ie=UTF-8&oe=UTF-8&sourceid=ie7&rlz=1I7CYBA\\_en](http://www.google.com/search?q=aphinant.aru.ac.th/wp-content/uploads/2008/10/chapter-5.doc&rls=com.microsoft:en-us:IE-Address&ie=UTF-8&oe=UTF-8&sourceid=ie7&rlz=1I7CYBA_en)

## ภาคผนวก



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล กลุ่มดำเนินการและประสานการวิจัย โทร 157  
ที่ ศธ 0206.12/ สป.  
วันที่ ๓ กรกฎาคม 2552  
เรื่อง สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

เรียน เลขาธิการ ก.ค.ศ.

**ตรวจสอบ** ตามที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้น้อมให้ภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล เป็นผู้รับผิดชอบด้วยวัสดุคำนวณร่องการปฏิบัติราชการระดับสำนัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้วยวัดที่ 10 “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” นั้น  
(หมายเหตุ ทางเดียว มากยิ่งขึ้น)

๒๐๗๕๒

ภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล ขอเรียนว่า ตามเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. กำหนด การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการตามด้วยวัดนี้ ต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญ ๕ ประเด็น คือ

- 1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ
- 2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่
- 3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4 ความพึงพอใจด้วยคุณภาพการให้บริการ
- 5 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นว่าจะแห่งชาติ ด้านจริยธรรม

ธรรมากิจ忙 และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ซึ่งภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล ได้พิจารณาแล้วเห็นสมควร ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่มีต่อการให้บริการด้านการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ในการนี้ ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ๕ ประเด็นดังกล่าวข้างต้นเรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารดังแนบ (1) เพื่อนำไปสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับบริหารงานบุคคลของ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยจะจัดส่งไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ๑๘๕ เขต เขตละ ๕ ชุด รวมทั้งสิ้น ๙๒๕ ชุด แล้วนำมาระบบผลโอดิไซโพรแกรมสำเร็จรูป และจัดทำรายงานผลการสำรวจ ซึ่งจะด้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๒

/เจริญเสนอ

จึงเรียนเสนอเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรด

1. อนุมัติให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการเผยแพร่  
ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ตามแบบ  
สำรวจดังแนบ (1)

2. พิจารณาลงนามในหนังสือถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดังแนบ (2)

*๑๐๔๒ ๙๙*

(นางอัจฉรา สรรวาสี)

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานบุคคล ๘ วปฐบดีหน้าที่  
ผู้อำนวยการการกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล

๒๐๗๖ ๙๙. ๙๙

*๑๐๔๒ ๙๙*

๙๗๐๙๒

(นางศิริพร กิจเกื้อกูล)

รองเลขาธิการ ก.ค.ศ.

*๑๐๔๒ ๙๙. ๙๙*

*๑๐๔๒ ๙๙*

๙๗๐๙๒

รัชดา ที่ ๔/๑ ถนนท.๔/๑

น.ส. ใจงุ่ง ภัทรมานะ

โทร. ๐๘๑-๗๙๑๗๒๐๙

๑๐๔๒ ๙๙

ธีรเดช วงศ์ ลิ่ว

คณบดีคณะชีวเคมี มหาวิทยาลัย

*๑๐๔๒ ๙๙*

๙๗๐๙๒

*๑๐๔๒*

๒๐๗๗๒

(นางอัจฉรา สรรวาดี)

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์งานบุคคล ๘ วปฐบดีหน้าที่

ผู้อำนวยการการกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล

(นางศิริพร กิจเกื้อกูล)

รองเลขาธิการ ก.ค.ศ. รักษาราชการแทน

เลขาธิการ ก.ค.ศ.



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ ภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล กลุ่มดำเนินการและประสานการวิจัย โทร 157  
ที่ ศย ศ 0206 12/ ๕๖๔ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๒  
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์พิจารณาแบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

เรียน (ตามรายชื่อต้นมาลัง)

ตามที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้มอบให้ภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคลรับผิดชอบ  
ตัวชี้วัดที่ 10 “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ในกรณี ภารกิจวิจัยนวัตกรรม  
การบริหารงานบุคคล ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การเผยแพร่ความรู้  
ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ตามแนวทางที่ กพร. กำหนด ดังแนบ  
เพื่อนำไปใช้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ บุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน  
เขตพื้นที่การศึกษา ซึ่ง สำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นผู้ให้บริการ การเผยแพร่ความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร และ  
ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ  
จริงใจขอความอนุเคราะห์ท่าน โปรดพิจารณาแบบสำรวจดังกล่าวและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง  
แบบสำรวจให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ก่อนนำไปใช้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ให้ข้อเสนอแนะและส่งคืนภารกิจวิจัยนวัตกรรม  
การบริหารงานบุคคล ภายในวันที่ 10 กรกฎาคม 2562 ขอขอบคุณมา ณ โอกาส

๑๖๗ ๘๙

(นางอัจฉรา ธรรมวดี)

ผู้อำนวยการสำนักงานบุคคล ๘ วปภ.บดินทร์ที่  
ผู้อำนวยการภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล

ที่ กข 0206 12/

เรียน ผู้เชี่ยวชาญและด้านพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล  
(นางรัตนา ศรีเกรียง) นายวิษัย

ผู้อำนวยการภารกิจ นโยบายและระบบดำเนินงานบุคลากรทางการศึกษา

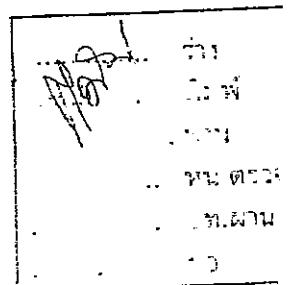
ผู้อำนวยการการกิจบริหารการเปลี่ยนแปลงภาครัฐและนโยบายพิเศษ

ผู้อำนวยการภารกิจตรวจสอบและประเมินผลการบริหารงานบุคคล ที่ ๓

นางสาวอุழณิช ชนกวรรณ 

นายยศพล เวณุ โภคศิริ

นายยศ พล เวชุ โภเชษ ๗๖





ที่ ศธ 0206.12/ ๓๗

สำนักงาน ก.ค.ศ.

กระทรวงศึกษาธิการ กทม. 10300

๒๗ กรกฎาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สังกัดที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ จำนวน ๕ ชุด

ด้วยสำนักงาน ก.ค.ศ. จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้าน การเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๒ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการเกี่ยวกับ การบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในโอกาสต่อไป

ในการนี้ โครงการขอความอนุเคราะห์ท่านผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้ากลุ่ม และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีหน้าที่ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กรุณาตอบแบบสำรวจตามที่ส่งมาพร้อมนี้ จำนวน ๕ ชุด และรวมบรรจุในซองที่จัดให้ ส่งคืนสำนักงาน ก.ค.ศ. ภายในวันที่ ๑๔ สิงหาคม ๒๕๕๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางศิริพร กิจเกื้อยุคล)

รองเลขานุการ ก.ค.ศ. รักษาราชการแทน

เลขานุการ ก.ค.ศ.

การกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล

โทร. ๐ ๒๒๘๐ ๓๒๒๖ - ๗

โทรสาร ๐ ๒๒๘๐ ๓๒๒๗

E-mail Address : [res\\_otcs@hotmail.com](mailto:res_otcs@hotmail.com)

แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เมยแพร์ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร  
และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ.

สำนักงานปัจดิการตรวจสอบศึกษาธิการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

\*\*\*\*\*

การเผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล หมายอิง การดำเนินการเพื่อให้ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หัวหน้ากลุ่ม และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยช่องทาง การให้บริการต่างๆ ที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ดำเนินการ ได้แก่ การจัดประชุมชี้แจง/อบรม/สัมมนา หนังสือราชการ สื่อวิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์/โทรศาร เว็บไซต์ เอกสาร และการติดต่อโดยตรงที่สำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นต้น

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 เพศ ชาย หญิง

1.2 อายุ  18 - 25 ปี  26 - 35 ปี  36 - 45 ปี  46 - 55 ปี  56 ปีขึ้นไป

1.3 ระดับการศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  สูงกว่าปริญญาโท

#### 1.4 ตำแหน่ง

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  หัวหน้ากลุ่ม.....  
 รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  เจ้าหน้าที่ในกลุ่ม.....  
 อื่นๆ โปรดระบุ.....

#### 1.5 ช่องทางที่ท่านเคยใช้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ช่อง)

<input type="checkbox"/> ประชุม/อบรม/สัมมนา	<input type="checkbox"/> หนังสือราชการ
<input type="checkbox"/> สื่อเอกสาร เช่น แผ่นพับ	<input type="checkbox"/> โทรศัพท์/โทรศาร
<input type="checkbox"/> วิทยุ/โทรทัศน์	<input type="checkbox"/> มาติดต่อคุ้มครอง
<input type="checkbox"/> เว็บไซต์	<input type="checkbox"/> ช่องทางอื่นๆ โปรดระบุ .....

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

2.1 ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคล ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในด้านต่างๆ เหล่านี้อย่างไรบ้าง

4 = พoใจมากที่สุด      3 = พoใจมาก      2 = พoใจน้อย.      1 = ไม่พoใจ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	4	3	2	1
1.2 ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	4	3	2	1
1.3 ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง	4	3	2	1
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อต่างๆ	4	3	2	1
1.5 การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ เช่น มีเอกสาร / แผ่นพับ / ป้ายประกาศ / เว็บไซต์ อ่ายาเด่นชัด	4	3	2	1
1.6 ความเสมอภาคในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4	3	2	1
1.7 ระยะเวลาอ科อยในการรับบริการ	4	3	2	1
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
2.1 ความสุภาพ อ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำ ที่มีน้ำเสียงสุภาพและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ	4	3	2	1
2.2 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4	3	2	1
2.3 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และน่าเชื่อถือ	4	3	2	1
2.4 ความมั่นใจ มีความอ่อนเพ้อเพ้อแต่ผู้รับบริการ	4	3	2	1
2.5 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หัวประโภชน์ในทางมิชอบ เช่น ขอสิ่งของแทน รับสินบน เป็นต้น	4	3	2	1
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ			
3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการ ได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ ไปรษณีย์ และด้วยตนเอง เป็นต้น	4	3	2	1
3.2 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น จำนวนหน่วยเลข โทรศัพท์ และโทรสาร ความเร็วของระบบอินเตอร์เน็ต และสถานที่รับรอง เป็นต้น	4	3	2	1
3.3 ความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	4	3	2	1

4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ			
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4	3	2	1
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้	4	3	2	1
4.3 ได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว	4	3	2	1
4.4 ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการให้บริการของหน่วยงาน	4	3	2	1

## 2.2 จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

(1).....

(2).....

## 2.3 จุดที่ควรปรับปรุง

(1).....

(2).....

## 2.4 ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

(1).....

(2).....

## ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ เมยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของสำนักงาน ก.ค.ศ. ตามหลักธรรมาภิบาลในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

4 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 3 = เห็นด้วย 2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. หลักนิติธรรม	ระดับความคิดเห็น			
1.1 ผู้รับบริการ ได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	4	3	2	1
1.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ	4	3	2	1
1.3 มีการกำหนดระยะเวลาของ การให้บริการ	4	3	2	1
2. หลักคุณธรรม	ระดับความคิดเห็น			
2.1 เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	4	3	2	1
2.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม อุตสาหะและดีใจ	4	3	2	1
2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาเป็นหลัก	4	3	2	1

<b>3. หลักความโปร่งใส</b>	<b>ระดับความคิดเห็น</b>			
3.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน และตรวจสอบได้	4	3	2	1
3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา	4	3	2	1
<b>4. หลักความมีส่วนร่วม</b>	<b>ระดับความคิดเห็น</b>			
4.1 มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	4	3	2	1
4.2 มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4	3	2	1
4.3 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	4	3	2	1
<b>5. หลักความรับผิดชอบ</b>	<b>ระดับความคิดเห็น</b>			
5.1 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	4	3	2	1
5.2 เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ	4	3	2	1
5.3 มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ	4	3	2	1
<b>6. หลักความคุ้มค่า</b>	<b>ระดับความคิดเห็น</b>			
6.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ	4	3	2	1
6.2 มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ	4	3	2	1
6.3 มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	4	3	2	1

ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ

เพศ :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ชาย	430	62.3	62.3	62.3
หญิง	227	32.9	32.9	95.2
ไม่ระบุ	33	4.8	4.8	100.0
Total	690	100.0	100.0	

อายุ :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-25 ปี	3	.4	.4	.4
26-35 ปี	20	2.9	2.9	3.3
36-45 ปี	113	16.4	16.4	19.7
46-55 ปี	389	56.4	56.4	76.1
56 ปีขึ้นไป	146	21.2	21.2	97.2
ไม่ระบุ	19	2.8	2.8	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ระดับการศึกษา :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	.9	.9	.9
ปริญญาตรี	230	33.3	33.3	34.2
ปริญญาโท	408	59.1	59.1	93.3
สูงกว่าปริญญาโท	27	3.9	3.9	97.2
ไม่ระบุ	19	2.8	2.8	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ตำแหน่ง :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ผู้อ้าวานยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	105	15.2	15.2	15.2
รองผู้อ้าวานยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	197	28.6	28.6	64.8
พัฒนากรกลุ่ม	145	21.0	21.0	36.2
เจ้าหน้าที่ในกลุ่ม	243	35.2	35.2	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ช่องทางที่เคยใช้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ช่อง)

Category label	Code	Pct of	Pct of	Cases	
		Count	Responses		
1	553	18.5	80.1		
2	612	20.5	88.7		
3	343	11.5	49.7		
4	453	15.2	65.7		
5	139	4.7	20.1		
6	289	9.7	41.9		
7	577	19.3	83.6		
8	18	.6	2.6		
10	2	.1	.3		
11	1	.0	.1		
12	1	.0	.1		
<hr/>		<hr/>		<hr/>	
Total responses		2988	100.0	433.0	

0 missing cases; 690 valid cases

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่างๆ

1. ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ

ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พอดีมากที่สุด	68	9.9	9.9	9.9
พอประมาณ	401	58.1	58.1	68.0
พอใช้	203	29.4	29.4	97.4
ไม่พอใจ	12	1.7	1.7	99.1
ไม่ชอบ	6	.9	.9	100.0
Total	690	100.0	100.0	

**ความสะดวก คาดว่าของภารกิจการ:**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พ่อใจมากที่สุด	51	7.4	7.4	7.4
พ่อใจมาก	325	47.1	47.1	54.5
พ่อใจน้อย	270	39.1	39.1	93.6
ไม่พอใจ	41	5.9	5.9	99.6
ไม่ตอบ	3	.4	.4	100.0
Total	690	100.0	100.0	

**ให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง :**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พ่อใจมากที่สุด	61	8.8	8.8	8.8
พ่อใจมาก	383	55.5	55.5	64.3
พ่อใจน้อย	223	32.3	32.3	96.7
ไม่พอใจ	18	2.6	2.6	99.3
ไม่ตอบ	5	.7	.7	100.0
Total	690	100.0	100.0	

**ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการด้วยสื่อดำรงๆ**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พ่อใจมากที่สุด	56	8.1	8.1	8.1
พ่อใจมาก	375	54.3	54.3	62.5
พ่อใจน้อย	226	32.8	32.8	95.2
ไม่พอใจ	27	3.9	3.9	99.1
ไม่ตอบ	6	.9	.9	100.0
Total	690	100.0	100.0	

**การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ เช่น มีเอกสาร**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พ่อใจมากที่สุด	92	13.3	13.3	13.3
พ่อใจมาก	379	54.9	54.9	68.3
พ่อใจน้อย	209	30.3	30.3	98.6
ไม่พอใจ	5	.7	.7	99.3
ไม่ตอบ	5	.7	.7	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ความเสมอภาคในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พ่อใจมากที่สุด	120	17.4	17.4	17.4
พ่อใจมาก	383	55.5	55.5	72.9
พ่อใจน้อย	170	24.6	24.6	97.5
ไม่พ่อใจ	12	1.7	1.7	99.3
ไม่ตอบ	5	0.7	0.7	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ระยะเวลาครอบคลุมในการรับบริการ :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พ่อใจมากที่สุด	49	7.1	7.1	7.1
พ่อใจมาก	292	42.3	42.3	49.4
พ่อใจน้อย	272	39.4	39.4	88.8
ไม่พ่อใจ	70	10.1	10.1	99.0
ไม่ตอบ	7	1.0	1.0	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ตัวหน่วยงานการ/ขั้นตอนการให้บริการ (โดยรวม)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พ่อใจมากที่สุด	103	14.9	14.9	14.9
พ่อใจมาก	341	49.4	49.4	64.3
พ่อใจน้อย	216	31.3	31.3	95.7
ไม่พ่อใจ	27	3.9	3.9	99.6
ไม่ตอบ	3	.4	.4	100.0
Total	690	100.0	100.0	

## 2. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความสุภาพ บริยานารายาของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
หรือภาครุ่งอาจด้วยถ้อยคำที่มีน้ำเสียงสุภาพและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พ่อใจมากที่สุด	122	17.7	17.7	17.7
พ่อใจมาก	436	63.2	63.2	80.9
พ่อใจน้อย	114	16.5	16.5	97.4
ไม่พ่อใจ	13	1.9	1.9	99.3
ไม่ตอบ	5	.7	7	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพัฒนาในการให้บริการ :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พ่อใจมากที่สุด	83	12.0	12.0	12.0
พ่อใจมาก	388	56.2	56.2	68.3
พ่อใจน้อย	201	29.1	29.1	97.4
ไม่พ่อใจ	13	1.9	1.9	99.3
ไม่ตอบ	5	.7	7	100.0
Total	690	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบค่าตอบ  
ซึ่งกันและกันได้ด้วยภาษาไทยได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และทันเชื่อถือ :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พ่อใจมากที่สุด	72	10.4	10.4	10.4
พ่อใจมาก	382	55.4	55.4	65.8
พ่อใจน้อย	213	30.9	30.9	96.7
ไม่พ่อใจ	18	2.6	2.6	99.3
ไม่ตอบ	5	.7	7	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเพื่อเพื่อแผ่ต่อผู้รับบริการ :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พ่อใจมากที่สุด	109	15.8	15.8	15.8
พ่อใจมาก	422	61.2	61.2	77.0
พ่อใจน้อย	143	20.7	20.7	97.7
ไม่พ่อใจ	9	1.3	1.3	99.0
ไม่ตอบ	7	1.0	1.0	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ความชื่อสั้นย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่เหมาะสมในงานพิชอน เช่น  
ขอสิ่งของแทน จันทร์หบบ เป็นต้น :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พ่อใจมากที่สุด	179	25.9	25.9	25.9
พ่อใจมาก	413	59.9	59.9	85.8
พ่อใจน้อย	85	12.3	12.3	98.1
ไม่พ่อใจ	4	.6	.6	98.7
ไม่ตอบ	9	1.3	1.3	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ตัวแปรเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ (โดยรวม)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พ่อใจมากที่สุด	130	18.8	18.8	18.8
พ่อใจมาก	412	59.7	59.7	78.6
พ่อใจน้อย	133	19.3	19.3	97.8
ไม่พ่อใจ	10	1.4	1.4	99.3
ไม่ตอบ	5	.7	.7	100.0
Total	690	100.0	100.0	

### 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก

มีช่องทางเดือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ โทรศัพท์ โทรสาร  
เว็บไซต์เปรียบเทียบ และตัวอย่าง เป็นดังนี้ :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พอยามากที่สุด	200	29.0	29.0	29.0
พอยามาก	394	57.1	57.1	86.1
พอยังน้อย	89	12.9	12.9	99.0
ไม่พอย	4	.6	.6	99.6
ไม่ตอบ	3	.4	.4	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการ เช่น  
จำนวนหมายเลขโทรศัพท์ และโทรศัพท์ ความเร็วของระบบอินเตอร์เน็ต  
และสถานที่รับรอง เป็นดังนี้ :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พอยามากที่สุด	69	10.0	10.0	10.0
พอยามาก	398	57.7	57.7	67.7
พอยังน้อย	208	30.1	30.1	97.8
ไม่พอย	11	1.6	1.6	99.4
ไม่ตอบ	4	.6	.6	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พอยามากที่สุด	78	11.3	11.3	11.3
พอยามาก	384	55.7	55.7	67.0
พอยังน้อย	211	30.6	30.6	97.5
ไม่พอย	13	1.9	1.9	99.4
ไม่ตอบ	4	.6	.6	100.0
Total	690	100.0	100.0	

**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในบ้าน**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พ่อใจมากที่สุด	193	28.0	28.0	28.0
พ่อใจมาก	317	45.9	45.9	73.9
พ่อใจน้อย	165	23.9	23.9	97.8
ไม่พอใจ	12	1.7	1.7	99.6
ไม่ตอบ	3	.4	.4	100.0
Total	690	100.0	100.0	

**4. ด้านผลของการให้บริการ**

ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พ่อใจมากที่สุด	72	10.4	10.4	10.4
พ่อใจมาก	407	59.0	59.0	69.4
พ่อใจน้อย	198	28.7	28.7	98.1
ไม่พอใจ	9	1.3	1.3	99.4
ไม่ตอบ	4	.6	.6	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ได้รับบริการที่คุ้มค่า มีประโยชน์เพื่อการนำไปใช้ :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พ่อใจมากที่สุด	78	11.3	11.3	11.3
พ่อใจมาก	414	60.0	60.0	71.3
พ่อใจน้อย	186	27.0	27.0	98.3
ไม่พอใจ	8	1.2	1.2	99.4
ไม่ตอบ	4	.6	.6	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พอยามากที่สุด	61	8.8	8.8	8.8
พอยามาก	304	44.1	44.1	52.9
พอยังน้อย	271	39.3	39.3	92.2
ไม่พอใจ	49	7.1	7.1	99.3
ไม่ตอบ	5	.7	.7	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการให้บริการของหน่วยงาน :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พอยามากที่สุด	65	9.4	9.4	9.4
พอยามาก	387	56.1	56.1	65.5
พอยังน้อย	218	31.6	31.6	97.1
ไม่พอใจ	13	1.9	1.9	99.0
ไม่ตอบ	7	1.0	1.0	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ตัวแทนของสถานให้บริการ (โดยรวม)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid พอยามากที่สุด	72	10.4	10.4	10.4
พอยามาก	351	50.9	50.9	61.3
พอยังน้อย	227	32.9	32.9	94.2
ไม่พอใจ	36	5.2	5.2	99.4
ไม่ตอบ	4	.6	.6	100.0
Total	690	100.0	100.0	

### ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามหลักการบริหารกิจการม้าน้ำเมืองที่ดี

#### 1. หลักนิติธรรม

ผู้รับบริการได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยอย่างยิ่ง	96	13.9	13.9	13.9
เห็นด้วย	485	70.3	70.3	84.2
ไม่เห็นด้วย	101	14.6	14.6	98.8
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2	.3	.3	99.1
ไม่ตอบ	6	.9	.9	100.0
Total	690	100.0	100.0	

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝีความเป็นธรรม – ไม่เลือกปฏิบัติ :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยอย่างยิ่ง	128	18.3	18.3	18.3
เห็นด้วย	469	68.0	68.0	86.2
ไม่เห็นด้วย	88	12.8	12.8	99.0
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2	.3	.3	99.3
ไม่ตอบ	5	.7	.7	100.0
Total	690	100.0	100.0	

มีกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของ การให้บริการ:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยอย่างยิ่ง	71	10.3	10.3	10.3
เห็นด้วย	376	54.5	54.5	64.8
ไม่เห็นด้วย	219	31.7	31.7	96.5
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	19	2.8	2.8	99.3
ไม่ตอบ	5	.7	.7	100.0
Total	690	100.0	100.0	

### หลักนิติธรรม (โดยรวม)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เทื่องด้วยอย่างยิ่ง	147	21.3	21.3	21.3
เห็นด้วย	412	59.7	59.7	81.0
ไม่เห็นด้วย	120	17.4	17.4	98.4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	.9	.9	99.3
ไม่ตอบ	5	7	7	100.0
Total	690	100.0	100.0	

### 2. หลักคุณธรรม

เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยอย่างยิ่ง	153	22.2	22.2	22.2
เห็นด้วย	471	68.3	68.3	90.4
ไม่เห็นด้วย	58	8.4	8.4	98.8
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	1	1	99.0
ไม่ตอบ	7	1.0	1.0	100.0
Total	690	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเหมาะสม ถูกต้องและถี่งมาน :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยอย่างยิ่ง	124	18.0	18.0	18.0
เห็นด้วย	466	67.5	67.5	85.5
ไม่เห็นด้วย	93	13.5	13.5	99.0
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2	.3	.3	99.3
ไม่ตอบ	5	7	7	100.0
Total	690	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของข้าราชการคูณ เป็นหลัก :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยอย่างยิ่ง	119	17.2	17.2	17.2
เห็นด้วย	434	62.9	62.9	80.1
ไม่เห็นด้วย	126	18.3	18.3	98.4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	8	9	9	99.3
ไม่ตอบ	5	7	7	100.0
Total	690	100.0	100.0	

หลักคุณธรรม (โดยรวม)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยอย่างยิ่ง	181	26.2	26.2	26.2
เห็นด้วย	423	61.3	61.3	87.5
ไม่เห็นด้วย	78	11.3	11.3	98.8
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3	4	4	99.3
ไม่ตอบ	5	7	7	100.0
Total	690	100.0	100.0	

### 3. หลักความโปร่งใส

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ชัดเจน และตรวจสอบได้ :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยอย่างยิ่ง	147	21.3	21.3	21.3
เห็นด้วย	445	64.5	64.5	85.8
ไม่เห็นด้วย	86	12.5	12.5	98.3
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	2	3	3	98.6
ไม่ตอบ	10	1.4	1.4	100.0
Total	690	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เก็บด้วยอย่างยิ่ง	137	19.9	19.9	19.9
เก็บด้วย	447	64.8	64.8	84.6
ไม่เก็บด้วย	93	13.5	13.5	98.1
ไม่เก็บด้วยอย่างยิ่ง	2	3	3	98.4
ไม่ตอบ	11	1.6	1.6	100.0
Total	690	100.0	100.0	

หลักความโปร่งใส (โดยรวม)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เก็บด้วยอย่างยิ่ง	161	23.3	23.3	23.3
เก็บด้วย	406	58.8	58.8	82.2
ไม่เก็บด้วย	112	16.2	16.2	98.4
ไม่เก็บด้วยอย่างยิ่ง	2	3	3	98.7
ไม่ตอบ	8	1.3	1.3	100.0
Total	690	100.0	100.0	

#### 4. หลักความมีส่วนร่วม

มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เก็บด้วยอย่างยิ่ง	123	17.8	17.8	17.8
เก็บด้วย	427	61.9	61.9	79.7
ไม่เก็บด้วย	131	19.0	19.0	98.7
ไม่เก็บด้วยอย่างยิ่ง	2	3	3	99.0
ไม่ตอบ	7	1.0	1.0	100.0
Total	690	100.0	100.0	

มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยอย่างยิ่ง	86	12.5	12.5	12.5
เห็นด้วย	392	56.8	56.8	69.3
ไม่เห็นด้วย	202	29.3	29.3	98.6
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	3	4	4	99.0
ไม่ตอบ	7	1.0	1.0	100.0
Total	690	100.0	100.0	

มีการปรับปรุงการทำงาน การณ์ที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยอย่างยิ่ง	79	11.4	11.4	11.4
เห็นด้วย	369	53.5	53.5	64.9
ไม่เห็นด้วย	223	32.3	32.3	97.2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	11	1.6	1.6	98.8
ไม่ตอบ	8	1.2	1.2	100.0
Total	690	100.0	100.0	

หลักความมีส่วนร่วม (โดยรวม)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เห็นด้วยอย่างยิ่ง	139	20.1	20.1	20.1
เห็นด้วย	354	51.3	51.3	71.4
ไม่เห็นด้วย	184	26.7	26.7	98.1
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	.9	.9	99.0
ไม่ตอบ	7	1.0	1.0	100.0
Total	690	100.0	100.0	

### 5. หลักความรับผิดชอบ

เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เทื่องด้วยอย่างยิ่ง	107	15.5	15.5	15.5
เทื่องด้วย	440	63.8	63.8	79.3
ไม่เทื่องด้วย	129	18.7	18.7	98.0
ไม่เทื่องด้วยอย่างยิ่ง	6	.9	.9	98.8
ไม่ตอบ	8	1.2	1.2	100.0
Total	690	100.0	100.0	

เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เทื่องด้วยอย่างยิ่ง	102	14.8	14.8	14.8
เทื่องด้วย	383	55.5	55.5	70.3
ไม่เทื่องด้วย	191	27.7	27.7	98.0
ไม่เทื่องด้วยอย่างยิ่ง	6	.9	.9	98.8
ไม่ตอบ	8	1.2	1.2	100.0
Total	690	100.0	100.0	

มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ให้ผู้รับบริการทราบ :

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เทื่องด้วยอย่างยิ่ง	97	14.1	14.1	14.1
เทื่องด้วย	378	54.8	54.8	68.8
ไม่เทื่องด้วย	203	29.4	29.4	98.3
ไม่เทื่องด้วยอย่างยิ่ง	3	.4	.4	98.7
ไม่ตอบ	9	1.3	1.3	100.0
Total	690	100.0	100.0	

### หลักความรับผิดชอบ (โดยรวม)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เท็นด้วยอย่างยิ่ง	144	20.9	20.9	20.9
เท็นด้วย	364	52.8	52.8	73.6
ไม่เท็นด้วย	166	24.1	24.1	97.7
ไม่เท็นด้วยอย่างยิ่ง	8	1.2	1.2	98.8
ไม่ตอบ	8	1.2	1.2	100.0
Total	690	100.0	100.0	

### 6. หลักความคุ้มค่า

เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เท็นด้วยอย่างยิ่ง	116	16.8	16.8	16.8
เท็นด้วย	429	62.2	62.2	79.0
ไม่เท็นด้วย	130	18.8	18.8	97.8
ไม่เท็นด้วยอย่างยิ่ง	8	1.2	1.2	99.0
ไม่ตอบ	7	1.0	1.0	100.0
Total	690	100.0	100.0	

มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่กันเมีย เพื่อความรวดเร็วในการให้บริการ

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เท็นด้วยอย่างยิ่ง	99	14.3	14.3	14.3
เท็นด้วย	457	66.2	66.2	80.6
ไม่เท็นด้วย	122	17.7	17.7	98.3
ไม่เท็นด้วยอย่างยิ่ง	5	7	7	99.0
ไม่ตอบ	7	1.0	1.0	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ฝึกการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพื่อผลลัพธ์ใช้จ่ายหรือด้านทุนการให้บริการ:

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เก็บตัวอย่างยังถึง	87	12.6	12.6	12.6
เก็บด้วย	449	65.1	65.1	77.7
ไม่เก็บด้วย	140	20.3	20.3	98.0
ไม่เก็บตัวอย่างยัง	6	.9	.9	98.8
ไม่ถอน	8	1.2	1.2	100.0
Total	690	100.0	100.0	

หลักความคุ้มค่า(โดยรวม)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เก็บตัวอย่างยังถึง	144	20.9	20.9	20.9
เก็บด้วย	411	59.6	59.6	80.4
ไม่เก็บด้วย	117	17.0	17.0	97.4
ไม่เก็บตัวอย่างยัง	11	1.6	1.6	99.0
ไม่ถอน	7	1.0	1.0	100.0
Total	690	100.0	100.0	

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ(เฉลี่ย 17 ข้อ)

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid เก็บตัวอย่างยังถึง	148	21.4	21.4	21.4
เก็บด้วย	430	62.3	62.3	83.8
ไม่เก็บด้วย	109	15.8	15.8	99.6
ไม่เก็บตัวอย่างยัง	1	.1	.1	99.7
ไม่ถอน	2	.3	.3	100.0
Total	690	100.0	100.0	

## คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจ

### ที่ปรึกษา

นายประเสริฐ งามพันธ์ เลขาธิการ ก.ค.ศ.  
นางศิริพร กิจเกื้อถูล รองเลขาธิการ ก.ค.ศ.  
นายกิจสุวัฒน์ วงศ์เจริญ รองเลขาธิการ ก.ค.ศ.  
นางรัตนา ศรีเหรัญ ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล

### คณะกรรมการ

นางอัจฉรา สรรวาถี ผู้อำนวยการการกิจวิจัยนักกรรมการบริหารงานบุคคล  
นางสาวแสงทอง พากย์สุขี นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ  
นางนราพร คงฤทธิ์ นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ  
นายเสรี วิภาดา นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ  
นางปภัสสร สุวรรณณี เจ้าหนังานธุรการชำนาญงาน  
นางสาวสุนิสา ชุมตะคุ เจ้าหนังานธุรการปฏิบัติงาน