

รายงาน

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ การแข่งขัน
การประชุมสัมมلن์ การให้คำปรึกษา แนะนํา เกี่ยวกับ
กฎหมาย หลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ ก.ค.ศ. กำหนด
ของสำนักงาน ก.ค.ศ.



โดย นางนราพร คงฤทธิ์
การกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล
สำนักงาน ก.ค.ศ. โทร: กองศึกษาธิการ

รายงาน

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ การเจ้งเรียน
การประชุมสัมมلن์ การให้คำปรึกษา แนะนํา เกี่ยวกับ
ทุก ร.:เบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ ก.ค.ศ. กำหนด
ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

โดย นางนรภรณ คงฤทธิ์

การกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล
สำนักงาน ก.ค.ศ. กรมตรวจศึกษาธิการ

คำนำ

การศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การแข้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ.กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงาน ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2553 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความไม่พึงพอใจ ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ การแข้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ ก.ค.ศ.กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ผลการศึกษาได้นำเสนอเกี่ยวกับประเด็นความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของ ผู้รับบริการที่ครอบคลุมการดำเนินงานหลักของสำนักงาน ก.ค.ศ. คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะอาด และด้านคุณภาพของ การให้บริการ และประเมินความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งจะได้นำเสนอต่อสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ให้ดียิ่งขึ้น ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และเป็นตัวชี้วัดระดับสำนัก ตามคำรับรอง การปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

ขอขอบคุณ ท่านรองเลขานุการ ก.ค.ศ. (ดร. รัตนา ศรีเหรัญ) ที่กรุณาให้คำแนะนำ ผู้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ให้ความร่วมมือ ในการตอบแบบสำรวจในครั้งนี้

นราพร คงฤทธิ์

ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ การแจ้งเรียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฏ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ.กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเรียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฏ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ.กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. และ 2) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่น เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเรียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฏ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ ก.ค.ศ.กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทาง การศึกษา ตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล และเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล ที่รับบริการ การแจ้งเรียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฏ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ ก.ค.ศ.กำหนด จากสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยตรง ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวม 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$, S.D.=0.59) คิดเป็นร้อยละ 70.14 โดยมีความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}=3.66$, S.D.=0.67) คิดเป็นร้อยละ 73.11

2. ผู้รับบริการมีประเด็นความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. มาก เป็นลำดับที่ 1 ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พนักงานที่ไม่พึงพอใจ ประเด็น การขออนุมัติ การตอบข้อหารือ มีขั้นตอนกระบวนการทำงานหลายขั้นตอน และใช้เวลาแต่ละเรื่อง นานมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พนักงานที่ไม่พึงพอใจ ประเด็น การตอบคำถาม ให้คำปรึกษา แนะนำ ไม่ชัดเจน บางเรื่องตอบไม่ได้ บางเรื่องเจ้าหน้าที่หลายคนตอบไม่เหมือนกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานที่ไม่พึงพอใจ ประเด็น การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ ไม่สะดวก และด้านคุณภาพ การให้บริการ พนักงานที่ไม่พึงพอใจ ประเด็น การให้บริการยังไม่ทั่วถึง

3. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวม 5 ด้าน คือ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจการรัฐ ด้านประสิทธิภาพ และความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.54) คิดเป็นร้อยละ 71.28 โดยมีความเชื่อมั่น ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ มากที่สุด ($\bar{X}=3.72$, S.D.=0.58) คิดเป็นร้อยละ 74.35

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	๐
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาของการศึกษา.....	1
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
บทที่ 2 การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง	
อำนาจและหน้าที่ของ ก.ก.ศ. และสำนักงาน ก.ก.ศ.....	6
การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.....	9
พระราชบุณยภูมิการว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	14
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	19
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	19
เครื่องมือที่ในการวิจัย.....	19
การเก็บรวบรวมวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	21
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	22
บทที่ 5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	42
บรรณานุกรม.....	48
ภาคผนวก.....	51

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามตำแหน่ง.....	23
2. ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ศ.	23
2.1 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ.....	24
2.2 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	25
2.3 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก.....	26
2.4 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ.....	27
3. ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ.....	28
4. ประเด็นความไม่พึงพอใจในการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	29
5. ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก.....	30
6. ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้วยคุณภาพการให้บริการ.....	31
7. ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ.....	32
8. ประเด็นข้อแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	33
9. ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวก.....	34
10. ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ.....	35
11. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของ สำนักงาน ก.ศ. ..	36
11.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการด้านการเกิดประโยชน์ของผู้รับบริการ.....	37
11.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการด้านการเกิดผลลัพธ์ต่อการกิจกรรม.....	38
11.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ.....	39
11.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	40
11.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการด้านการอำนวยความสะดวกความสะดวก และการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ.	41

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

มาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ ๕)พ.ศ. 2545 บัญญัติให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงการกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ การตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีผู้รับผิดชอบ ต่อผลของงาน ซึ่งต่อมาได้มีการตราพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารภารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดเป้าหมายของการบริหารภารกิจการบ้านเมืองที่ดีว่า ให้เป็นไปเพื่อประโยชน์ของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประชาชน ได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการรวมทั้งมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การบริหารราชการ ให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องมีเกณฑ์การประเมินกระบวนการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป โดยในมาตรา 9 ของพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าวได้กำหนดให้ส่วนราชการต้อง จัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการ นอกเหนือไปจากนี้ยังกำหนดมาตรการ การกำกับ การปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อแสดงความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติราชการ และกำหนดให้มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยคณะกรรมการประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติราชการ คุณภาพการให้บริการ ความคุ้มค่าในการกิจของรัฐ ซึ่งส่วนราชการที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายจะได้รับการจัดสรรเงินพิเศษเป็นบำเหน็จ ความชอบ ซึ่งนอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตาม มาตรา 9 (3) และ มาตรา 45 แห่งพระราชบัญญัติฯ ดังกล่าว ได้กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะกรรมการประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของการกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการกิจ ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด

ที่ผ่านมาสำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์กรมหาชนจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา โดย ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการไว้ 4 มิติ คือ มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 มิติด้าน

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมติที่ 4 มติค้านการพัฒนาองค์กร โดยมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ” ซึ่งกำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสำคัญในการดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 ซึ่งตามพระราชบัญญัตินี้กำหนดให้มีคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา หรือ ก.ค.ศ. กำหนดที่ที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การออกแบบ ระเบียบ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา โดยกำหนดให้สำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในหน้าที่ของ ก.ค.ศ. จากอำนาจและหน้าที่ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ที่เป็นหน่วยปฏิบัติงานให้กับ ก.ค.ศ. ดังกล่าว จึงต้องดำเนินการแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด เพื่อให้หน่วยงานการศึกษาทราบและถือปฏิบัติให้เป็นไปตามเจตนาณัพของ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ประกอบกับมาตรา 29 วรรคแรก แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าวกำหนดไว้ว่า การดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดถือระบบ คุณธรรม ความเสมอภาคระหว่างบุคคล และหลักการได้รับการปฏิบัติและการคุ้มครองสิทธิอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจนสอดคล้องกับกระบวนการประเมินผล การปฏิบัติราชการที่ ก.พ.ร. กำหนด ไว้ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จึงสมควรที่จะสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ต่อไป

วัตถุประสงค์

- เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเวียน การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ.
- เพื่อศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเวียน การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ.
- เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ขอนเบตการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1. ขอนเบตด้านเนื้อหา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการครั้งนี้ มุ่งสำรวจระดับความพึงพอใจของ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การแข่งขัน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจที่สอดคล้องกับการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ ที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจในการให้บริการ มีประเด็นการสำรวจ ดังนี้

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

1.2. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติต้านจريญธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ทั้งนี้ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามข้อ 2 จะไม่นำมาคิดเป็น ค่าคะแนนของตัวชี้วัด

2. ขอนเบตด้านประชาชน

การศึกษารั้งนี้มุ่งสำรวจความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลและเจ้าหน้าที่ กลุ่มบริหารงานบุคคล ที่รับบริการ การแข่งขัน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนดจากสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยตรง

3. ขอนเบตด้านระยะเวลา

การศึกษารั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2553 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2553

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการ หมายถึง ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลและเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล

ที่รับบริการ การแข่งขัน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฏ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด จากสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยตรง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พ่อใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) โดยพิจารณาจากการดำเนินงานของ สำนักงาน ก.ค.ศ. ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความสะดวก และด้านคุณภาพของการให้บริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พ่อใจ ของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับบริการจากสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งพิจารณาจากประเด็น ต่อไปนี้ คือ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน ความสะดวกเร็วของการให้บริการ ให้บริการด้วย ความครบถ้วน ถูกต้อง ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และความเสมอภาคของขั้นตอนการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่พ่อใจ ของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับบริการจากสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดย ไม่เดือกดูถูกต้อง

3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่ พ่อใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับบริการจากสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ มีช่องทางเลือกใช้บริการ ได้หลายรูปแบบ มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ และความสะอาด ของสถานที่หรือความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวก

4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือเจตคติที่ดีที่ พ่อใจของผู้รับบริการ อันเกิดมาจากการได้รับบริการจากสำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ และได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยพิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้ คือ การเกิดประโยชน์สุขของ ผู้รับบริการ การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจกรรมรัฐ ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ การลด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หมายถึง หน่วยงานทางการศึกษาที่อยู่ในสังกัดและอยู่ ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตาม อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546

บทที่ 2

การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การแจ้งเรียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และนำเสนอหลักการแนวคิดและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. อำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และสำนักงาน ก.ค.ศ.
2. พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546
3. การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

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

พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 มาตรา 19 และ มาตรา 20 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. และสำนักงาน ก.ค.ศ. ไว้ดังนี้

อำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ.

มาตรา 19 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. ไว้ดังนี้

1. เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะกรรมการรัฐมนตรีเกี่ยวกับนโยบายการผลิต และการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตามพระราชบัญญัตินี้
2. กำหนดนโยบาย วางแผน และกำหนดเกณฑ์อัตรากำลังของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งให้ความเห็นชอบจำนวนและอัตราตำแหน่งของหน่วยงานการศึกษา
3. เสนอแนะและให้คำปรึกษาแก่คณะกรรมการรัฐมนตรีในการปฏิบัติงานประจำปี ไปมาก หรือการจัดสวัสดิการหรือประโยชน์เกื้อกูลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งไม่เหมาะสม เพื่อให้คณะกรรมการรัฐมนตรีพิจารณาในอันที่จะปรับปรุงเงินเดือน เงินวิทยฐานะ เงินประจำตำแหน่ง เงินเพิ่มค่าครองชีพ สวัสดิการ หรือประโยชน์เกื้อกูลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เหมาะสม
4. ออกกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขการบริหารงานบุคคล ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กฎ ก.ค.ศ. เมื่อได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการรัฐมนตรีและประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว ให้มีผลใช้บังคับได้
5. พิจารณาอนุมัติค่าความปัญหาที่เกิดขึ้นเนื่องจากการใช้บังคับพระราชบัญญัตินี้ เมื่อ ก.ค.ศ. มีมติเป็นประการใดแล้วให้หน่วยงานการศึกษากฎบัตรตามนั้น

6. พัฒนาหลักเกณฑ์ วิธีการ และมาตรฐานการบริหารงานบุคคล รวมทั้งการพิทักษ์ระบบคุณธรรมของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

7. กำหนดวิธีการและเงื่อนไขการจ้างเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งครูและบุคลากรทางการศึกษาในหน่วยงานการศึกษา รวมทั้งกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทน

8. ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนา การเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และการยกย่องเชิดชูเกียรติ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

9. ส่งเสริม สนับสนุน ให้มีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์เกื้อกูลอื่นแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

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

11. ส่งเสริม สนับสนุนประสานงาน ให้คำปรึกษา แนะนำและชี้แจงด้านการบริหารงานบุคคลแก่หน่วยงานการศึกษา

12. กำหนดมาตรฐาน พิจารณา และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดำเนินการทางวินัย การออกจากราชการ การอุทธรณ์และการร้องทุกข์ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

13. กำกับ ดูแล ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อรักษาความเป็นธรรมและมาตรฐานด้านการบริหารงานบุคคล ตรวจสอบและปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ ในกรณีที่มีอำนาจเรียกเอกสารและหลักฐานจากหน่วยงานการศึกษา ให้ผู้แทนของหน่วยงานการศึกษา ข้าราชการ หรือบุคคลใด มาชี้แจงข้อเท็จจริง และให้มีอำนาจขอกระเบียงข้อบังคับ รวมทั้งให้ส่วนราชการ หน่วยงานการศึกษา ข้าราชการหรือบุคคลได้รายงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ไปยัง ก.ค.ศ.

14. ในกรณีที่ปรากฏว่าส่วนราชการ หรือหน่วยงานการศึกษา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา คณะกรรมการหรือผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ ไม่ปฏิบัติตามตามพระราชบัญญัตินี้หรือปฏิบัติการโดยไม่ถูกต้องและไม่เหมาะสม หรือปฏิบัติการโดยขัดหรือแย้งกับกฎหมาย กฎ ก.ค.ศ. ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขตามที่ ก.ค.ศ. กำหนด ให้ ก.ค.ศ. มีอำนาจยับยั้งการปฏิบัติงานดังกล่าวไว้เป็นการชั่วคราว เมื่อ ก.ค.ศ. มีมติเป็นประการ โควต้า ให้ส่วนราชการหน่วยงานการศึกษา อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษา คณะกรรมการหรือผู้มีหน้าที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้ปฏิบัติไปตามนั้น

15. พิจารณาปรับปรุงคุณวุฒิของผู้ได้รับปริญญา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ หรือคุณวุฒิอ่อนเพื่อประโยชน์ในการบรรจุและแต่งตั้งเป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และการกำหนดอัตราเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ควรได้รับ

16. กำหนดอัตราค่าธรรมเนียมในเรื่องการปฏิบัติการต่างๆ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้
17. พิจารณาจัดระบบทะเบียนประวัติและแก้ไขทะเบียนประวัติเกี่ยวกับ วัน เดือน ปีเกิด และความคุนการเกณฑ์ของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
18. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือตามกฎหมายอื่น

อำนาจและหน้าที่ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

มาตรา 20 ได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ไว้ดังนี้

1. เป็นเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินงานในหน้าที่ของ ก.ค.ศ.
2. วิเคราะห์และวิจัยเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา และการจัดระบบบริหารราชการในหน่วยงานการศึกษา
3. ศึกษา วิเคราะห์เกี่ยวกับมาตรฐาน หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา
4. พัฒนาระบบข้อมูลและจัดทำแผนกำลังคนสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
5. ศึกษา วิเคราะห์ เสนอแนะนโยบาย ประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
6. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และบริหารเงินทุนตลอดจนสวัสดิการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
7. กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้ของหน่วยงาน ทางการศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษา
8. จัดทำรายงานประจำปีเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เสนอ ก.ค.ศ.
9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้กฎหมายอื่น หรือตามที่ ก.ค.ศ. มอบหมาย

จากอำนาจและหน้าที่ของ ก.ค.ศ. ในการกำหนดนโยบายค้านการบริหารงานบุคคลของ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การออก กฎ ก.ค.ศ. ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ วิธีการ และ เสื่อนไหการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตลอดจน กำกับ คุ้มครอง ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาดังกล่าว สำนักงาน ก.ค.ศ. ซึ่งเป็นผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ จึงมีหน้าที่ในการให้บริการ การแข่งขัน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด แก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและหน่วยงานการศึกษา เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและหน่วยงาน การศึกษาทราบและถือปฏิบัติให้เป็นไปตามเจตนาณ์ที่กำหนดไว้ใน กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการ ดังกล่าว ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการของสำนักงาน ก.ค.ศ. เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครู

และบุคลากรทางการศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ กอร์ปั้กบันมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดไว้ว่า การดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดถือระบบคุณธรรม ความเสมอภาคระหว่างบุคคล และหลักการ ได้รับการปฏิบัติและการคุ้มครองสิทธิอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม เพราะเหตุแห่งความแตกต่างในเรื่องด้านภัยทางภาษา อายุ สถานภาพทางการ หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในเรื่องอื่นๆ จะกระทำมิได้ ซึ่งจากการดำเนินการตามพระราชบัญญัติตั้งกล่าวที่ผ่านมา ก.ค.ส. ได้กำหนด กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อให้เกิดพื้นที่การศึกษาและหน่วยงาน การศึกษาทราบและถือปฏิบัติเป็นจำนวนมาก สำนักงาน ก.ค.ส. ซึ่งเป็นผู้นำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ จึงสมควรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ ก.ค.ส. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ส. เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ของสำนักงาน ก.ค.ส. เพื่อให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ต่อไป

การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

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

การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลลัพธ์ที่ต่อการกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงการกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอน การปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากร ให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และความสะดวก และการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน

การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง

ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะ อย่างยิ่ง ให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมแต่ละภารกิจ

เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐาน จ沱ราพระราชบัญญัติกำหนด หลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสังการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติได้

จากความในพระราชบัญญัติดังกล่าว แสดงให้เห็นความประสงค์ของกฎหมายว่า การปฏิบัติราชการในยุคต่อไป ทั้งส่วนราชการและข้าราชการผู้เกี่ยวข้องมีหน้าที่ตามกฎหมายที่จะต้องปฏิบัติ เพื่อให้เป็นไปตามหัวข้อในบทบัญญัติดังกล่าวแล้วก็ตาม แต่หัวข้อในบทบัญญัตินี้ยังเป็นหัวข้อที่เพียงแต่แสดงถึงเป้าหมายหลักที่ต้องการ ยังขาดการกำหนดถึงวิธีการปฏิบัติของส่วนราชการและข้าราชการที่จะให้ดำเนินการไปสู่เป้าหมาย แต่ถ้าหากปล่อยให้มีการพัฒนาภัยเอง ไม่ว่าโดยส่วนราชการเอง หรือโดยนิติบัญญัติในแต่ละเรื่อง ก็อาจได้ผลเฉพาะบางหน่วยงานที่ผู้บริหารมีความกระตือรือร้น ที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กร และแม้ว่าจะมีผู้บริหารองค์กรเช่นนั้นหลายส่วนราชการ แต่ก็จะพัฒนาไปในส่วนที่ตนเองเห็นว่าเหมาะสม ซึ่งอาจเป็นผลให้แนวทางการปฏิบัติราชการมีความแตกต่างกัน สร้างความสับสนในการบริหารราชการในภาพรวม และส่งผลกระทบต่อประชาชนผู้รับบริการจากภาครัฐ จึงได้ตราพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ขึ้น เพื่อให้มีแนวทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น

พระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

ความในหมวด 1 มาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัตินี้ ได้กำหนดขอบเขตความหมาย ของ คำว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี” ในภาพรวมซึ่งจะเป็นการชี้ให้เห็นวัตถุประสงค์ของการบริหารราชการที่กำหนดในพระราชบัญญัติ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการของทุกส่วนราชการ ในการกระทำการกิจการกิจหนึงว่าต้องมีความนุ่งหมายให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งเหล่านี้ คือ

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ซึ่งได้แก่ การบริหารราชการที่สามารถตอบสนอง (responsiveness) ต่อความต้องการของประชาชนและพยาบาลมุ่งให้เกิดผลกระทบในเชิงบวก (positive impact) ต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารเพื่อให้ได้รับผลลัพธ์ (outcome) ตรงตามวัตถุประสงค์ (objective) ที่วางไว้ โดยมีการบริหารแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (result-based management) และการจัดทำข้อตกลงว่าด้วยผลงาน (performance agreement) ในทุกระดับ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ ซึ่งได้แก่ การบริหารที่จะต้องพิจารณาในเชิงเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลลัพธ์ (outcome) ที่เกิดขึ้น โดยมีการทำ cost-benefit analysis ให้สามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้และความคุ้มค่าของแผนงานหรือโครงการต่าง ๆ เทียบกับประโยชน์ที่ได้รับ รวมทั้งจัดระบบการวางแผนเป้าหมายการทำงานและวัดผลงานของแต่ละบุคคล (individual scorecards) ที่เชื่อมโยงกับระดับองค์การ (organization scorecards)
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ซึ่งได้แก่ การกำหนดระยะเวลา ปฏิบัติงานและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน (process simplification) และจัดให้มีการกระจายอำนาจ การตัดสินใจ (empowerment) เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จสิ้นที่จุดบริการใกล้ตัวกับประชาชน รวมทั้งการปฏิบัติงานในรูป one-stop service

5. มีการปรับปรุงการกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งได้แก่ การทบทวนและปรับปรุงกระบวนการ และขั้นตอนทำงานใหม่อよ่เสนอ (process redesign) ซึ่งจำเป็นต้องทบทวนสำคัญ ความสำคัญและความจำเป็นของแผนงานและโครงการทุกรายการ (program evaluation) การยุบเลิกส่วนราชการที่ไม่จำเป็นและการปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียนต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับสภากาชาดไทยฯ สำหรับการบริการ

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

7. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งได้แก่ การตรวจสอบและวัดผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดระบบการควบคุมตนเอง(internal control) ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หลักการดังกล่าวข้างต้น เป็นหัวข้อสำคัญในการกำหนดความหมายของการบริหารราชการ ที่ดีที่พึงประสงค์ตามแนวทางที่นัยญูติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๔๕ โดยมาตรา ๙ (๓) นัยญูติไว้ว่า ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนรวมราชการกำหนดซึ่ง ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ ก.พ.ร. กำหนด และมาตรา ๔๕ นัยญูติไว้ว่า นอกจากการจัดให้มีการประเมินผลตามมาตรา ๙(๓) แล้วให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในการกิจทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์กร มหาชนจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ และมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๔๗ เป็นต้นมา โดย ก.พ.ร. ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการไว้ ๔ มิติ กือ มิติที่ ๑ มิติ ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ ๒ มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ ๓ มิติ ด้าน ประสิทธิภาพของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ และ มิติที่ ๔ มิติ ด้านการพัฒนาองค์กร โดยมิติที่ ๒ ด้านคุณภาพ การให้บริการ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ซึ่งกำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน ๔ ด้าน และความเชื่อมั่น เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจในการให้บริการ มีประเด็นการสำรวจ ดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเข้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1.2. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นว่าระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในการรัฐ

ทั้งนี้ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามข้อ 1.2 จะไม่นำมาคิดเป็นค่าคะแนนของตัวชี้วัด

จากข้อกำหนดของสำนักงาน ก.พ.ร. ดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำมาใช้เป็นประเด็นในการออกแบบคำถามในแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ที่ใช้ในการสอบถามผู้รับบริการในการให้บริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎหมาย หลักเกณฑ์ และวิธีการ ที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ.

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542.775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พ้อใจ ชอบใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ได้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคล ไม่มีวันสิ้นสุด เป็นไปได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมบุคคลจะมีโอกาสที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นจะต้องสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้ เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้

สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542. หน้า 278-279) กล่าวว่า

1. ความพึงพอใจเป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบ ต่อสภาพต่างๆ
2. ความพึงพอใจเป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี และสำเร็จลุล่วง เป็นความภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

ดูบิน (Dubrin, 1997: 228-230) แบ่งระดับความพึงพอใจของลูกค้าได้ออกเป็น 4 ระดับ คือ ระดับที่ 1 ความพึงพอใจขั้นพื้นฐาน (Basic Needs Satisfied) ลูกค้าได้รับการดูแลและปฏิบัติขั้นพื้นฐาน (Common Treatment)

ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่คาดหมาย (Expectation Satisfied) ลูกค้าได้รับการดูแลและปฏิบัติอย่างเป็นมิตรภาพ (Friendly Service)

ระดับที่ 3 ความพึงพอใจพิเศษ (Extra Satisfaction) ลูกค้าได้รับการดูแลและปฏิบัติเป็นอย่างดี ซาบซึ้ง (True Appreciation)

ระดับที่ 4 ความปิติยินดี (Customer Delight) ลูกค้าได้รับการดูแลและปฏิบัติเป็นอย่างดี ที่สุดเหนือคาดหวัง (World Class Experience)

นอกจากนี้ ยังได้กล่าวถึงกฎ 5 ข้อ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าไว้ ดังนี้

1. เข้าใจและให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้า (Customer Needs)
2. นุ่มนวลแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าให้นานกว่าที่จะนุ่มนวลสร้างรายได้
3. ตอบสนองด้วยความประทับใจ มีไมตรีจิตร์
4. ให้อำนาจสิทธิ์ (Empowerment) แก่พนักงานในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
5. หลีกเลี่ยงความหยาดกายกับลูกค้า (Avoid Rudeness)

เชลตี้ (Shelly,1975) "ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่าง จากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบขึ้นกลับ ความสุขสามารถทำให้เกิด ความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่ สถาบันชั้นดีและความสุขนี้จะมีผลต่อนักคณากว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ"

โคทเลอร์ (Kotler,1997. 40) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้ ความพึงพอใจคือ ระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับ ความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้น ระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้ กับความคาดหวัง ซึ่งลูกค้าสามารถถูกรักษาถึงระดับความพึงพอใจใน 3 ระดับ ดังนี้

- ถ้าผลงานที่รับรู้ดีกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ
- ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจ
- ถ้าผลงานที่รับรู้糟กว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจนี้ สามารถพิจารณาได้จากแนวคิดเกี่ยวกับ หลักการของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

มิลเล็ท (Millet,1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจ ในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกัน ในเงื่อนไขของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็น ปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมีการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในเวลาที่กำหนด

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ในปริมาณที่เหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิลเลท์ เห็นว่า ความสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้าไม่มีจำนวนการให้บริการ ที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้กับผู้รับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสามารถที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของลูกค้าเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจ ของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการ สามารถที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือ ความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากร่วมกัน

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจข้างต้น สามารถนำมาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการหรือ ความคาดหวังได้รับการตอบสนอง ซึ่งระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความคาดหวัง ความต้องการหรือองค์ประกอบที่แตกต่างกันของแต่ละบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

กรอนรูส (Gronroos,1990:17) ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า คุณภาพเชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality) เป็นภาพแห่งมิติของคุณภาพที่ส่งผลกระทบไปถึงทั้งความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพการให้บริการจะมีมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับระดับของ คุณภาพเชิงเทคนิค และคุณภาพเชิงหน้าที่นั่นเอง ทั้งนี้ กรอนรูส ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการ บริการว่าสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ตามหลัก 6 ประการ กล่าวคือ

1. การเป็นมืออาชีพและการมีทักษะของผู้ให้บริการ (professionalism and skill) เป็นการ พิจารณาว่า ผู้รับบริการสามารถรับรู้ได้จากการเข้ารับบริการจากผู้ให้บริการที่มีความรู้และทักษะในงาน บริการ ซึ่งสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีระบบและแบบแผน

2. ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการ (attitude and behavior) ผู้รับบริการจะเกิด ความรู้สึกได้จากการที่ผู้ให้บริการสนใจที่จะดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นด้วยท่าทีที่เป็นมิตร และ ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างเร่งด่วน

3. การเข้ามาได้อย่างง่ายและมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ (accessibility and flexibility) ผู้รับบริการจะพิจารณาจากสถานที่ตั้ง ไว้ให้บริการ และเวลาที่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการ รวมถึงระบบ การบริการที่จัดเตรียมไว้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ

4. ความไว้วางใจและความเชื่อถือได้ (reliability and trustworthiness) ผู้รับบริการจะทำการพิจารณาหลังจากที่ได้รับบริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งการให้บริการของผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับการตกลงกัน

5. การแก้ไขสถานการณ์ให้กับสู่ภาวะปกติ (recovery) พิจารณาจากการเกิดเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดการณ์ล่วงหน้าเกิดขึ้นหรือเกิดเหตุการณ์ที่คาดปีกติ และผู้ให้บริการสามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ทันท่วงที่ด้วยวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งทำให้สถานการณ์กลับสู่ภาวะปกติ

6. ชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ (reputation and credibility) ผู้รับบริการจะเชื่อถือในชื่อเสียงของผู้ให้บริการจากการที่ผู้ให้บริการดำเนินกิจการด้วยศีลธรรม

บั๊ลลูดและเกลล์ (Buzzle and Gale, 1985 อ้างถึงในอนุวัฒน์ ศุภชุดคุณและคณะ, 2542: 2-3) ได้กล่าวถึงเกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการไว้ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ จะถูกกำหนดโดยลูกค้าหรือผู้รับบริการ ลูกค้าหรือผู้รับบริการจะเป็นผู้พิจารณาว่าอะไรที่เรียกว่าคุณภาพ โดยไม่ได้ใส่ใจว่ากระบวนการทำให้การบริการเกิดขึ้นนั้นเป็นอย่างไร อย่างไรก็ได้ ลูกค้าหรือผู้รับบริการแต่ละคนย่อมมีมุมมองในเรื่องคุณภาพที่อาจแตกต่างกันไปบ้าง

2. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องคำนึงหาอยู่ตลอดเวลา ไม่มีจุดสิ้นสุด โดยที่เราไม่สามารถกำหนดคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัวได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพจะต้องทำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ทั้งในช่วงเวลาที่กิจการดำเนินไปได้ด้วยดี หรือไม่ดีก็ตาม

3. คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้นได้ด้วยความร่วมมือของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของการปฏิบัติงานของแต่ละคนเป็นเรื่องที่ส่งผลต่อกิจกรรมสำคัญของการให้บริการที่มีคุณภาพได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับคือการปลูกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อ การให้บริการ และการนำเสนอบริการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ

4. คุณภาพการให้บริการ การบริหารการบริการ และการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งที่ไม่อาจแยกออกจากกันได้ ใน การนำเสนอการให้บริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ปฏิบัติงานให้บริการจะเป็นต้องมีความรู้และเข้าใจดีในด้านต่างๆ ซึ่งในการนี้ ผู้บริหารจะต้องเอาใจใส่ต่อการบริหารจัดการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้วยความจริงใจและสร้างสรรค์ ภายใต้ความมุ่งหวังที่จะให้บริการที่ออกแบบมา มีคุณภาพดี

5. คุณภาพการให้บริการ จะต้องอยู่บนพื้นฐานความเป็นธรรม

6. คุณภาพการให้บริการจะดีเพียงนั้นขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมของการบริการภายในองค์กรที่เน้นความเป็นธรรมและคุณค่าของคน โดยองค์กรที่ให้บริการที่สามารถปฏิบัติต่อลูกค้า และบุคลากรขององค์กรได้อย่างเท่าเทียมกัน ย่อมสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพการให้บริการอย่างแท้จริง

7. คุณภาพการให้บริการ ขึ้นอยู่กับความพร้อมในการให้บริการ เมื่อว่าคุณภาพการให้บริการจะไม่สามารถหรือยากที่จะกำหนดตายตัวลงไป แต่การวางแผนเพื่อเตรียมความพร้อมของการบริการไว้

ล่วงหน้า รวมทั้งการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการย่อมก่อให้เกิด การบริการที่มีคุณภาพที่ดี

8. คุณภาพการให้บริการ หมายถึงการรักษาค่าน้ำสัญญาไว้ของคุณภาพ ให้บริการลูกค้าหรือ ผู้รับบริการ ได้อย่างที่เป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามเงื่อนไขที่ผู้ปฏิบัติงานให้บริการ

ต่อมาในปี ค.ศ. 1990 กรอนรูส (Gronroos,1990) ได้ให้ความหมายว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสภาพที่มีตัวตนหรือไม่ก็ตามเกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการ นิปปิสันพันธ์กับลูกค้าหรือผู้ให้บริการนิปปิสันพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก่ปัญหา หรือสนองความต้องการของลูกค้า ต่อมาในปี เดียวกัน กรอนรูส (Gronroos,1990: 40-42) ได้อธิบายแนวคิด ในเรื่องคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมดว่า เป็นคุณภาพการให้บริการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการรับรู้ โดยเกิดจาก ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของสิ่งต่าง ๆ ที่สำคัญ 2 ประการคือ

1. คุณภาพที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการคาดหวัง (expected quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัย ต่าง ๆ ได้แก่ การสื่อสารทางการตลาด (marketing communication) ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) การสื่อสารแบบปากต่อปาก (word-of-mouth communication) และความต้องการของลูกค้า (customer needs)

2. คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ในการใช้บริการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ(experiences quality) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ขององค์กร (corporate image) คุณภาพ เชิงเทคนิค (technical quality) และคุณภาพเชิงหน้าที่ (functional quality)

ทัศนะเรื่องคุณภาพการให้บริการของกรอนรูสคิดกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ลูกค้าที่รับบริการ นักจะทำการประเมินคุณภาพของการให้บริการ โดยการเปรียบเทียบคุณภาพที่คาดหวังกับคุณภาพที่เกิดจาก ประสบการณ์ของการใช้บริการว่า คุณภาพทั้งสองด้านนี้ สอดคล้องกันหรือไม่ หรือมีความแตกต่างกัน อย่างไร ซึ่งเมื่อนำมาพิจารณาแล้ว จะกล่าวเป็นคุณภาพที่ลูกค้ารับรู้ทั้งหมด (Total Perceived Quality-TPQ) และทำการสรุปผลขั้นสุดท้ายเป็นคุณภาพที่รับรู้ได้ (Perceived Service Quality-PSQ) นั่นเอง ซึ่งหากผลจากการเปรียบเทียบพบว่า คุณภาพที่เกิดจากประสบการณ์ไม่เป็นไปหรือไม่สอดคล้องกับคุณภาพ ที่คาดหวังจะทำให้มีการรับรู้ของลูกค้าที่ดีหรือไม่ดีย่างไร

โครนินและ泰勒 (Cronin and Taylor,1992) ในทศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการ ได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพ การให้บริการได้

บิตเนอร์ (Bitner,1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพ การให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้

ไวน์และเอบเบล (White and Abel,1995:37 cited in Lovelock, 1996) ได้ให้นิยาม คำดังกล่าวว่า เป็นการวินิจฉัยของผู้รับบริการเกี่ยวกับความสามารถในการเติบโตในงานการให้บริการของ หน่วยงานที่ให้บริการ บริการเช่นว่านี้ ไวน์และเอบเบล เสนอแนวคิดว่าแตกต่างไปจากสินค้า (goods)

กล่าวคือ สินค้าเป็นสิ่งที่จับต้องได้ มีความคงทนสูง และ โดยทั่วไปผลิตขึ้นภายใต้และผลิตเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานที่แน่นอนอันหนึ่ง ในขณะที่บริการ เป็นเรื่องที่มีความผันแปรมากกว่าสินค้าแม้จะมีลักษณะที่ตอบสนองผู้บริโภคเช่นเดียวกับสินค้าก็ตาม และ โดยทั่วไปแล้ว บริการมีคุณลักษณะสำคัญที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลาย และ ไม่สามารถแบ่งแยกได้จากการผลิตและการบริโภค (inseparability of production and consumption)

ซีเนลдин (Zineldin, 1996) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้อง กับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และ มีความต้องการที่จะใช้บริการนั้น รวมทั้งการที่เข้าได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

เกอร์ชและคลาว (Knutz and Clow, 1998) ได้เสนอ หลักพิจารณา 3 ประการในการพิจารณา คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. คุณภาพการให้บริการ เป็นสิ่งที่ลูกค้าประเมินได้มากกว่าคุณภาพของสินค้า
2. คุณภาพการให้บริการนั้น ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของลูกค้าเกี่ยวกับผลผลิตของการให้บริการ และ จะประเมินจากการกระบวนการที่บริการนั้นเกิดขึ้น และ คุณภาพการให้บริการเกิดจาก การเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ กับระดับของการบริการที่ได้รับจริง

วิเชอร์ และคอร์เนย์ (Wisher and Corney, 2001) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญคือการวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั่วโลก�认ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเลิศของบริการ (superiority of the service)

ในทศนะของนักวิชาการไทยได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไว้ ดังนี้

วิรพงษ์ เฉลิมชิรัตน์ (2543:14-15) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้อง กับความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนอง ความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขา ได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทศนคติที่ ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ (tolerance zone) ผู้รับบริการก็จะมีความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของ แต่ละบุคคล และ ความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ๆ ขณะเวลานั้น

กล่าวอีกนัยหนึ่ง คุณภาพการให้บริการ (service quality) หมายถึง ความรู้สึกหรือ ทศนคติในการประเมินของผู้รับบริการ โดยทำการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวัง (expectation service) กับการบริการที่รับรู้จริง (perception service) จากผู้ให้บริการ ซึ่งหากผู้ให้บริการสามารถให้บริการ ที่สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการหรือสร้างการบริการที่มีระดับเท่าหรือสูงกว่าที่ ผู้รับบริการได้คาดหวัง จะส่งผลให้การบริการดังกล่าวเกิดคุณภาพในการให้บริการ คุณภาพการให้บริการ นั้น เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนและหลากหลายในแง่มุมของการพิจารณา แต่กระนั้น เป็นที่ประจักษ์ชัดว่า

คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญซึ่งผู้บริหารขององค์การพึงให้ความสำคัญและทุ่มเทความสนใจ
องค์การที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน จึงต้องให้ความสนใจ
ต่อประเด็นเรื่องคุณภาพการให้บริการที่พิจารณาหรือทำความเข้าใจจากความต้องการและความคาดหวังของ
ลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้อย่างเด่นชัด

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การแจ้งเรียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ได้ศึกษาในประเด็นต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดำเนแห่งผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน 185 คน และเจ้าหน้าที่ กลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน 2,947 คน รวม 3,132 คน ซึ่งเป็นผู้รับบริการ การแจ้งเรียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนดจากสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยตรง

กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 555 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Judgement or Purposive Sampling) ดังนี้

1. ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน 185 เขตพื้นที่การศึกษา เขตละ 1 คน โดยเลือกทั้งหมด รวม 185 คน
2. เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล จำนวน 185 เขตพื้นที่การศึกษา โดยสุ่มตัวอย่าง เลือกมาเขตละ 2 คน รวม 370 คน

การสร้างเครื่องมือในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้ตั้งคณะกรรมการชี้ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการของแต่ละหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อดำเนินการสร้างเครื่องมือ ร่วมกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสำรวจที่สร้างขึ้นมาจากประเด็น ที่ กพร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการต้องประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการใน 5 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อด้านคุณภาพการให้บริการ
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ ได้แก่ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ลักษณะคำ답변เป็นแบบ Rating Scale โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด พอใจมาก พอใจปานกลาง พอใจน้อยและพอใจน้อยที่สุด โดยกำหนดการให้คะแนนในแต่ละระดับ ดังนี้

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

วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด

จำนวนชั้น

$$= \frac{5-1}{5} = 0.8$$

5

ระดับคะแนน	ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
ระดับ 5	ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00	พอใจมากที่สุด
ระดับ 4	ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20	พอใจมาก
ระดับ 3	ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40	พอใจปานกลาง
ระดับ 2	ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60	พอใจน้อย
ระดับ 1	ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80	พอใจน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 เท่ากับ พ่อใจมากที่สุด หมายความว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 เท่ากับ พ่อใจมาก หมายความว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 เท่ากับ พ่อใจปานกลาง หมายความว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 เท่ากับ พ่อใจน้อย หมายความว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 เท่ากับ พ่อใจน้อยที่สุด หมายความว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด ให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุประเด็นความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. และข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ตอนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ลักษณะคำถามเป็นแบบ Rating Scale โดยให้คะแนนเป็น 5 ระดับ เช่นเดียวกับตอนที่ 2

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey) ใช้แบบสำรวจในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยส่งทางไปรษณีย์ ไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 185 เขตฯ ละ 3 ชุด รวมทั้งสิ้น 555 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับมาทั้งสิ้น 355 ชุด คิดเป็นร้อยละ 63.96 จำแนกเป็นผู้อำนวยการกลุ่มนบริหารงานบุคคล จำนวน 124 ชุด คิดเป็นร้อยละ 67.03 และเจ้าหน้าที่กลุ่มนบริหารงานบุคคล จำนวน 231 ชุด คิดเป็นร้อยละ 62.43

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสำรวจที่ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ ประมาณผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.
- ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและประเด็นความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ การแจ้งเรียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎหมาย ระเบียน หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ.กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเรียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎหมาย หลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ ก.ค.ศ.กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ผลการศึกษานำเสนอด้วยตารางประกอบคำนวณราย ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยายด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยายด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) และวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ เป็นการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติบรรยายด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage) และวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามตำแหน่ง

ผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล	124	34.93
เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล	231	65.07
รวม	355	100.00

ตารางที่ 1 พบว่า สถานภาพของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล มีจำนวน 231 คน คิดเป็นร้อยละ 65.07 รองลงมาเป็นผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 34.93

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวม

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความพึง พอใจ	ร้อยละ
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.41	0.66	มาก	68.21
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.66	0.67	มาก	73.11
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.47	0.66	มาก	69.35
4. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	3.49	0.76	มาก	69.89
รวมเฉลี่ย 4 ด้าน	3.51	0.59	มาก	70.14

ตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$, S.D.=0.59) คิดเป็นร้อยละ 70.14 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}=3.66$, S.D.=0.67) คิดเป็นร้อยละ 73.11 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.76) คิดเป็นร้อยละ 69.89 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.66) คิดเป็นร้อยละ 69.35 ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.41$, S.D.=0.66) คิดเป็นร้อยละ 68.21

สำหรับรายละเอียดของแต่ละด้าน นำเสนอไว้ใน ตารางที่ 2.1 และ ตารางที่ 2.4 ดังนี้

ตารางที่ 2.2 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความพึง พอใจ	ร้อยละ
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ ขึ้นเยี่ยมแเจ่นใส	3.79	0.78	มาก	75.72
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ	3.68	0.78	มาก	73.69
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง	3.48	0.83	มาก	69.63
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.67	0.77	มาก	73.41
รวม	3.66	0.67	มาก	73.11

ตารางที่ 2.2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.66$, S.D.=0.67) คิดเป็นร้อยละ 73.11 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ ขึ้นเยี่ยมแเจ่นismากที่สุด ($\bar{X}=3.79$, S.D.=0.78) คิดเป็นร้อยละ 75.72 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X}=3.68$, S.D.=0.78) คิดเป็นร้อยละ 73.69 และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ($\bar{X}=3.67$, S.D.=0.77) คิดเป็นร้อยละ 73.41 ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X}=3.48$, S.D.= 0.83) คิดเป็นร้อยละ 69.63

ตารางที่ 2.3 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความพึง พอใจ	ร้อยละ
3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	3.44	0.75	มาก	68.73
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ	3.39	0.81	ปานกลาง	67.80
3.3 ความสะอาดของสถานที่หรือความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก	3.59	0.75	มาก	71.72
รวม	3.47	0.66	มาก	69.35

ตารางที่ 2.3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.66) คิดเป็นร้อยละ 69.35 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านความสะอาดของสถานที่หรือความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด ($\bar{X}=3.59$, S.D.=0.75) คิดเป็นร้อยละ 71.72 รองลงมา คือ ด้านมีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ($\bar{X}=3.44$, S.D.=0.75) คิดเป็นร้อยละ 68.73 โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุด คือ มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ($\bar{X}=3.39$, S.D.=0.81) คิดเป็นร้อยละ 67.80

ตารางที่ 2.4 ค่าเฉลี่ยและร้อยละความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความพึง พอใจ	ร้อยละ
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	3.54	0.78	มาก	70.76
4.2 ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	3.45	0.81	มาก	69.01
รวม	3.49	0.76	มาก	69.89

ตารางที่ 2.4 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านคุณภาพของการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.76) คิดเป็นร้อยละ 69.89 เมื่อ พิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการมากที่สุด ($\bar{X}=3.54$, S.D.=0.78) คิดเป็นร้อยละ 70.76 รองลงมา คือ การได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง ($\bar{X}=3.45$, S.D.=0.81) คิดเป็นร้อยละ 69.01

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

ตารางที่ 3 ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ผู้รับบริการ (N = 355 คน)	
	ความถี่	ลำดับที่
1. การขออนุมัติ การตอบข้อหารือ มีขั้นตอนกระบวนการทำงาน หลายขั้นตอนและใช้เวลาแต่ละเรื่องนานมาก	112	1
2. การออก กฏ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ล่าช้า ไม่ชัดเจน ไม่กระชับ ไม่มีคุณภาพดี ไม่เกิดความเป็นธรรม	13	2
3. การตอบข้อหารือ ได้รับคำตอบไม่ชัดเจน บางกรณีไม่สามารถปฏิบัติได้ บางกรณีไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน	9	3
4. การติดต่อประสานงานที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ยุ่งยากมีขั้นตอนมาก ใช้เวลานานเสียเวลาในการแลกบัตร	8	4
5. การกำหนดหลักเกณฑ์ยังรวมอำนาจที่ ก.ค.ศ. มาก บางครั้ง ความชอบอำนาจ เพื่อผลขั้นตอนในการทำงาน	2	5
6. กระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติตาม กฏ ระเบียบไม่ชัดเจน	2	6
7. การแจ้งเรียนไปสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่เกี่ยวข้องไม่ทั่วถึง บางเรื่องมีแนวทางปฏิบัติแล้ว แต่ไม่มีหนังสือเรียนให้ทราบ	2	7
8. ไม่มีการกำหนดกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน หรือกำหนด แนวทางในการให้บริการที่ชัดเจน	2	8

ตารางที่ 3 พนวจ ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็นการขออนุมัติ การตอบข้อหารือ มีขั้นตอนกระบวนการทำงาน หลายขั้นตอนและใช้เวลาแต่ละเรื่องนานมาก มากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ การออก กฏ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ล่าช้า ไม่ชัดเจน ไม่กระชับ ไม่มีคุณภาพดี ไม่เกิดความเป็นธรรม และการตอบข้อหารือ ได้รับคำตอบไม่ชัดเจน บางกรณีไม่สามารถปฏิบัติได้ บางกรณีไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ผู้รับบริการ (N = 355 คน)	
	ความถี่	ลำดับที่
1. การตอบคำถาม ให้คำปรึกษา แนะนำ ไม่ชัดเจน บางเรื่องตอบไม่ได้ บางเรื่องเจ้าหน้าที่หลายคนตอบไม่เหมือนกัน	83	1
2. เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่แสดงความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ตอบ คำถามไม่สุภาพ ไม่สนใจผู้มาติดต่อ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส	39	2
3. มีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่บ่อย คิดต่องานไม่ต่อเนื่อง งานขาดช่วง ล่าช้า	11	3
4. มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการน้อย	7	4
5. เจ้าหน้าที่ไม่เอื้ออำนวยความสะดวกในการทำงานบางเรื่อง บางกรณี มีความเร่งด่วนและไม่พิจารณาแก้ไข	2	5

ตารางที่ 4 พนวจ ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ก.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น การตอบคำถาม ให้คำปรึกษา แนะนำ ไม่ชัดเจน บางเรื่องตอบไม่ได้ บางเรื่องเจ้าหน้าที่หลายคนตอบไม่เหมือนกัน มากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่แสดง ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ตอบ คำถามไม่สุภาพ ไม่สนใจผู้มาติดต่อ ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส และ มีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่บ่อย คิดต่องานไม่ต่อเนื่อง งานขาดช่วง ล่าช้าตามลำดับ

ตารางที่ 5 ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ผู้รับบริการ (N = 355 คน)	
	ความถี่	ลำดับที่
1. การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ไม่สะดวก เช่น สายไม่ว่าง โทรไม่ติด โอนสายไปมาหลายครั้ง ใช้เวลานาน หมายเลขอโทรศัพท์ท้ายหนังสือของ ก.ค.ศ. ไม่ตรงกับผู้ปฏิบัติ	30	1
2. สถานที่ค้นแคม เอกสารมาก ผลงานทางวิชาการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาไม่ควรเก็บในช่องทางเดินของผู้มาติดต่อ	21	2
3. การให้บริการทางอินเตอร์เน็ตไม่สะดวก เช่น เข้าลิงข้อมูลได้ยาก กฎระเบียบต่างๆ ไม่ครบถ้วน หน้าเว็บใช้ตัวมีการปรับปรุงบ่อยน้อย การลงทะเบียนต่างๆ ในเว็บใช้ตัวช้ามาก	11	3
4. มีช่องทางในการให้บริการข้อมูลข่าวสารน้อย	10	4
5. ไม่ค่อยมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เคาน์เตอร์ บันทึกผ่อนรับรอง รอรับบริการ น้ำสะอาด ไม่เพียงพอ	8	5

ตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ไม่สะดวก เช่น สายไม่ว่าง โทรไม่ติด โอนสายไปมาหลายครั้ง ใช้เวลานาน หมายเลขอโทรศัพท์ท้ายหนังสือของ ก.ค.ศ. ไม่ตรงกับผู้ปฏิบัติมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ สถานที่ค้นแคม เอกสารมาก ผลงานทางวิชาการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาไม่ควรเก็บในช่องทางเดินของผู้มาติดต่อ และการให้บริการทางอินเตอร์เน็ตไม่สะดวก เช่น เข้าลิงข้อมูลได้ยาก กฎระเบียบต่างๆ ไม่ครบถ้วน หน้าเว็บใช้ตัวมีการปรับปรุงบ่อยน้อย การลงทะเบียนต่างๆ ในเว็บใช้ตัวช้ามาก ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ประเด็นความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นความไม่พึงพอใจ	ผู้รับบริการ (N = 355 คน)	
	ความถี่	ลำดับที่
1. การให้บริการยังไม่ทั่วถึง	10	1
2. การบริการล่าช้า ควรปรับปรุง	9	2
3. การบริการไม่ตรงตามความต้องการ	8	3
4. การบริการไม่จบที่จุดเดียว	5	4

ตารางที่ 6 พนบฯผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจค่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.
ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น คุณภาพการให้บริการยังไม่ทั่วถึง มากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ^ก
การบริการล่าช้า ควรปรับปรุง และ การบริการไม่ตรงตามความต้องการ ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ผู้รับบริการ (N = 355 คน)	
	ความถี่	ลำดับที่
1. ควรมีการกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน หรือกำหนดแนวทางในการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	91	1
2. ควรกำหนด กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ให้รวดเร็วขึ้น	75	2
3. ควรพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความรวดเร็วขึ้น เช่น การตอบข้อหารือ ควรรวดเร็ว และให้ทันต่อเหตุการณ์	34	
4. ควรมีคู่มือในการดำเนินงานตาม กฎ ระเบียบที่กำหนด	30	3
5. ควรลดขั้นตอนการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น กระบวนการ สำเนาเอกสารของนักศึกษา นักเรียน ให้รวดเร็วขึ้น	20	5

ตารางที่ 7 พนบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ส. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น ควรมีการกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน หรือ กำหนดแนวทางในการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ควรกำหนด กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ให้รวดเร็วขึ้น และควรพัฒนาระบบการให้บริการให้มีความรวดเร็วขึ้น เช่น การตอบข้อหารือ ควรรวดเร็ว และให้ทันต่อเหตุการณ์ ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านเข้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ผู้รับบริการ (N = 355 คน)	
	ความถี่	ลำดับที่
1. ควรพัฒนาด้านบุคลากร ด้านเนื้อหา ข้อมูลในการตอบข้อซักถามให้มีคุณภาพ มาตรฐาน 高 มากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และประสิทธิภาพของหน่วยงาน	59	1
2. ควรพัฒนาเข้าหน้าที่ให้มีจิตมุ่งบริการ	51	2
3. ควรมีเข้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่แน่นอน ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อย เพื่อความต่อเนื่องของงาน	9	3
4. ควรเพิ่มเข้าหน้าที่ในการให้บริการ	8	4

ตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน ก.ก.ศ. ด้านเข้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในประเด็น ควรพัฒนาด้านบุคลากร ด้านเนื้อหา ข้อมูลในการตอบข้อซักถามให้มีคุณภาพ มาตรฐาน 高 มากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และประสิทธิภาพของหน่วยงานมากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ควรพัฒนาเข้าหน้าที่ให้มีจิตมุ่งบริการ และควรมีเข้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่แน่นอน ไม่ควรเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อยเพื่อความต่อเนื่องของงานตามลำดับ

ตารางที่ 9 ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ผู้รับบริการ (N = 355 คน)	
	ความถี่	ลำดับที่
1. ความมีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ คอยรับโทรศัพท์ ในการประสานงาน หรือ ปรึกษาหารือ	22	1
2. ควรเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสอบถาม ได้สะดวกขึ้น	20	2
3. ควรจัดซ่องทางการให้บริการหลาบฐานปแบบ	15	3
4. ควรปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ของ ก.ค.ศ. ให้เป็นปัจจุบัน	9	4

ตารางที่ 9 พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น ความมีหน่วยงานประชาสัมพันธ์ คอยรับโทรศัพท์ ในการประสานงาน หรือ ปรึกษาหารือ มากเป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ควรเพิ่มหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อสอบถาม ได้สะดวกขึ้น และควรจัดซ่องทางการให้บริการหลาบฐานปแบบ ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการด้านคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นข้อเสนอแนะ	ผู้รับบริการ (N = 355 คน)	
	ความถี่	ลำดับที่
1. ควรกระจายการให้บริการให้ทั่วถึง และตรงตามความต้องการ	9	1
2. ควรจัดระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง	7	2
3. ควรบริการโดยเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ	4	3

ตารางที่ 10 พบว่า ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น ควรกระจายการให้บริการให้ทั่วถึง และตรงตามความต้องการ มาก เป็นลำดับที่ 1 รองลงมา คือ ควรจัดระบบการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง และควรบริการโดยเน้นความพึงพอใจ ของผู้รับบริการเป็นสำคัญตามลำดับ

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.

ความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. การเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ	3.72	0.58	มาก	74.35
2. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจกรรมรัฐ	3.71	0.61	มาก	74.23
3. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการเชิงการกิจของรัฐ	3.58	0.62	มาก	71.51
4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน	3.37	0.69	ปานกลาง	67.46
5. การอำนวยความสะดวกและความสะดวก และการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ	3.44	0.64	มาก	68.87
รวมเฉลี่ย 5 ด้าน	3.56	0.54	มาก	71.28

ตารางที่ 11 พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.54) คิดเป็นร้อยละ 71.28 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการมากที่สุด ($\bar{X}=3.72$, S.D.=0.58) คิดเป็นร้อยละ 74.35 รองลงมาคือ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจกรรมรัฐ ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.61) คิดเป็นร้อยละ 74.23 และด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการเชิงการกิจของรัฐ ($\bar{X}=3.58$, S.D.=0.62) คิดเป็นร้อยละ 71.51 ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน($\bar{X}=3.37$, S.D.= 0.69) คิดเป็นร้อยละ 67.46

สำหรับรายละเอียดของแต่ละด้าน นำเสนอไว้ใน ตารางที่ 11.1 และ ตารางที่ 11.5 ดังนี้

**ตารางที่ 11.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการ**

ความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ
1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ	3.74	0.68	มาก	74.76
2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต	3.93	0.69	มาก	78.54
3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.84	0.70	มาก	76.84
4 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.60	0.75	มาก	72.06
5 ผู้รับบริการได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	3.49	0.74	มาก	69.80
รวม	3.72	0.58	มาก	74.35

ตารางที่ 11.1 พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72$, S.D.= 0.58) คิดเป็นร้อยละ 74.35 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตมากที่สุด ($\bar{X}=3.93$, S.D.=0.69) คิดเป็นร้อยละ 78.54 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X}=3.84$, S.D.=0.70) คิดเป็นร้อยละ 76.84 และด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.74$, S.D.=0.68) คิดเป็นร้อยละ 74.76 ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุด คือ ด้านผู้รับบริการได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=3.49$, S.D.= 0.74) คิดเป็นร้อยละ 69.80

**ตารางที่ 11.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจกรรมรัฐ**

ความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความเชื่อมั่น	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่	3.77	0.70	มาก	75.32
2. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	3.69	0.72	มาก	73.86
3. เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ	3.74	0.71	มาก	74.76
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	3.65	0.73	มาก	72.96
รวม	3.71	0.61	มาก	74.23

ตารางที่ 11.2 พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจกรรมรัฐ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.61) คิดเป็นร้อยละ 74.23 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่มากที่สุด ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.70) คิดเป็นร้อยละ 75.32 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ยินดี เต็มใจในการให้บริการ ($\bar{X}=3.74$, S.D.=0.71) คิดเป็นร้อยละ 74.76 และด้านเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X}=3.69$, S.D.=0.72) คิดเป็นร้อยละ 73.86 ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ ($\bar{X}=3.65$, S.D.=0.73) คิดเป็นร้อยละ 72.96

ตารางที่ 11.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐ

ความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ
1. หน่วยงานมีการเปิดเผยและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ	3.65	0.69	มาก	73.07
2. หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วม ในกิจกรรม	3.44	0.75	มาก	68.73
3. หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	3.60	0.74	มาก	71.94
4. ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก	3.61	0.75	มาก	72.28
รวม	3.58	0.62	มาก	71.51

ตารางที่ 11.3 พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.
ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.58$, S.D.=0.62)
คิดเป็นร้อยละ 71.51 เมื่อพิจารณาเต็มรายการพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของ
สำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านหน่วยงานมีการเปิดเผยและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ มากที่สุด
($\bar{X}=3.65$, S.D.=0.69) คิดเป็นร้อยละ 73.07 รองลงมาคือ ด้านผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย
และสะดวก ($\bar{X}=3.61$, S.D.=0.75) คิดเป็นร้อยละ 72.28 และด้านหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์
ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน($\bar{X}=3.60$, S.D.=0.74) คิดเป็นร้อยละ 71.94
ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุด คือ
ด้านหน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม($\bar{X}=3.44$, S.D.=0.75) คิดเป็น
ร้อยละ 68.73

**ตารางที่ 11.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

ความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ
1. หน่วยงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	3.47	0.72	มาก	69.35
2. หน่วยงานมีการซึ่งแจ้งขั้นตอนหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธี ปฏิบัติงาน	3.47	0.74	มาก	69.35
3. หน่วยงานมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	3.22	0.85	ปานกลาง	64.42
รวม	3.37	0.69	ปานกลาง	67.46

ตารางที่ 11.4 พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.37$, S.D.=0.69) คิดเป็นร้อยละ 67.46 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านหน่วยงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และด้านหน่วยงานมีการซึ่งแจ้งขั้นตอนหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก คือ ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.72) คิดเป็นร้อยละ 69.35 และ ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.74) คิดเป็นร้อยละ 69.35 ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพ การให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุด คือ ด้านหน่วยงานมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ($\bar{X}=3.22$, S.D.= 0.85) คิดเป็นร้อยละ 64.42

**ตารางที่ 11.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ของความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
ด้านการอำนวยความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ**

ความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D.	ความ เชื่อมั่น	ร้อยละ
1. หน่วยงานมีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ	3.47	0.76	มาก	69.41
2. หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน จากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	3.35	0.79	ปานกลาง	67.01
3. หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวก ความสะดวกแก่ผู้รับบริการ	3.59	0.74	มาก	71.77
4. ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน	3.52	0.69	มาก	70.40
5. ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว	3.31	0.84	ปานกลาง	66.14
รวม	3.44	0.64	มาก	68.87

ตารางที่ 11.5 พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ.
ด้านการอำนวย ความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X}=3.44$, S.D.=0.64) คิดเป็นร้อยละ 68.87 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่น
ในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านหน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและ
อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากที่สุด ($\bar{X}=3.59$, S.D.=0.74) คิดเป็นร้อยละ 71.77 รองลงมา คือ
ด้านผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน ($\bar{X}=3.52$, S.D.=0.69) คิดเป็นร้อยละ 70.40 และ
ด้านหน่วยงานมีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.76) คิดเป็นร้อยละ 69.41
ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุด คือ
ด้านผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}=3.31$, S.D.=0.84) คิดเป็นร้อยละ 66.14

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ การแจ้งวีน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัดดูประสิทธิภาพเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งวีน การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ ก.ค.ศ. กำหนดของสำนักงาน ก.ค.ศ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มนบริหารงานบุคคล และตำแหน่งเจ้าหน้าที่กลุ่มนบริหารงานบุคคล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งเป็นผู้รับบริการจากสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยตรง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจ หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาในรูปของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และความถี่ ได้ผลการวิจัยโดยสรุป ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

สถานภาพของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่กลุ่มนบริหารงานบุคคล รองลงมาเป็นผู้อำนวยการกลุ่มนบริหารงานบุคคล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$, S.D.=0.59) คิดเป็นร้อยละ 70.14 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}=3.66$, S.D.=0.67) คิดเป็นร้อยละ 73.11 รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X}=3.49$, S.D.=0.76) คิดเป็นร้อยละ 69.89 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.66) คิดเป็นร้อยละ 69.35 ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. น้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.41$, S.D.=0.66) คิดเป็นร้อยละ 68.21 โดยมีประเด็นความพึงพอใจแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ความเสมอภาคของขั้นตอนการให้บริการ รองลงมา คือ การให้บริการด้วยความครบถ้วน ถูกต้อง และ ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ตามลำดับ

2. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ อิมัยแย้มแจ่มใสมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงานก.ค.ศ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านความสะอาดของสถานที่หรือความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมา คือ มีช่องทางเดียวกันให้บริการได้หลายรูปแบบ และ มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ตามลำดับ

4. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านคุณภาพของ การให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นความพึงพอใจเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ รองลงมา คือ การได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจในการให้บริการด้านต่างๆ

ผลการสำรวจความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การขออนุมัติ การถอน ข้อหารือ มีขั้นตอนกระบวนการทำงาน หลายขั้นตอน และใช้เวลาแต่ละเรื่องนานมาก การพิจารณา กฏระเบียบ หลักเกณฑ์ ล่าช้า ไม่ชัดเจน ไม่กระชับ ไม่มีกฎมือปฏิบัติ ไม่เกิดความเป็นธรรม และการตอบข้อหารือ ได้รับคำตอบไม่ชัดเจน บางกรณีไม่สามารถปฏิบัติได้บางกรณีไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ในประเด็น ควรมีการกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน หรือกำหนดแนวทางในการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ชัดเจน มากเป็นลำดับที่ 1

1. ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การขออนุมัติ การถอน ข้อหารือ มีขั้นตอนกระบวนการทำงาน หลายขั้นตอน และใช้เวลาแต่ละเรื่องนานมาก การพิจารณา กฏระเบียบ หลักเกณฑ์ ล่าช้า ไม่ชัดเจน ไม่กระชับ ไม่มีกฎมือปฏิบัติ ไม่เกิดความเป็นธรรม และการตอบข้อหารือ ได้รับคำตอบไม่ชัดเจน บางกรณีไม่สามารถปฏิบัติได้บางกรณีไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ในประเด็น ควรมีการกำหนดกระบวนการ ขั้นตอนการทำงาน หรือกำหนดแนวทางในการให้บริการที่ชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ชัดเจน มากเป็นลำดับที่ 1

2. ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การตอบคำถาม ให้คำปรึกษา แนะนำ ไม่ชัดเจน บางเรื่องตอบไม่ได้ บางเรื่องเจ้าหน้าที่หลายคนตอบไม่เหมือนกัน เจ้าหน้าที่แสดงความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ ตอบคำถามไม่สุภาพ ไม่สนใจผู้มาติดต่อ ไม่มั่นแจ่มแจ้ง ใส และมีการเปลี่ยนคัวเจ้าหน้าที่ บ่อยติดต่องานไม่ต่อเนื่อง งานขาดช่วง ล่าช้า โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ในประเด็น ควรพัฒนาด้านบุคลากร ด้านเนื้อหา ข้อมูลในการตอบข้อซักถามให้มี คุณภาพ มาตรฐาน มากขึ้น เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และประสิทธิภาพของหน่วยงานมากเป็นลำดับที่ 1

3. ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ ไม่สะดวก สถานที่คันบันเดน เอกสารมาก ผลงานทางวิชาการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ไม่ควรเก็บในช่องทางเดินของผู้มาติดต่อ และการให้บริการทางอินเตอร์เน็ต ไม่สะดวก โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ในประเด็น ความนิหน่วยงานประชาสัมพันธ์ อยู่รับโทรศัพท์ ในการประสานงาน หรือ บริการหารือ มากเป็นลำดับที่ 1

4. ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านคุณภาพ การให้บริการ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก ได้แก่ การให้บริการยังไม่ทั่วถึง การบริการล่าช้า ควรปรับปรุง และการบริการไม่ตรงตามความต้องการ โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ในประเด็น ควรกระจายการให้บริการให้ทั่วถึง และตรงตามความต้องการ มากเป็นลำดับที่ 1

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.54) คิดเป็นร้อยละ 71.28 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการ พบว่า ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการมากที่สุด ($\bar{X}=3.72$, S.D.=0.58) คิดเป็นร้อยละ 74.35 รองลงมาคือ ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจกรรมครรภ์ ($\bar{X}=3.71$, S.D.=0.61) คิดเป็นร้อยละ 74.23 และด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเรื่องการกิจของรัฐ ($\bar{X}=3.58$, S.D.=0.62) คิดเป็นร้อยละ 71.51 ตามลำดับ โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด คือ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=3.37$, S.D.= 0.69) คิดเป็นร้อยละ 67.46 โดยมีประเด็นความเชื่อมั่นแยกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดประโยชน์สุขของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นความเชื่อมั่นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริตมากที่สุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ ตามลำดับ

2. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการกิจกรรมครรภ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นความเชื่อมั่นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น มั่นใจ เต็มใจในการให้บริการ และ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ตามลำดับ

3. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในเชิงการกิจของรัฐในการรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นความเชื่อมั่นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านหน่วยงานมีการเปิดเผยและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ รองลงมาคือ ด้านผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก และ ด้านหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ตามลำดับ

4. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีประเด็นความเชื่อมั่น ด้านหน่วยงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม และด้านหน่วยงานมีการชี้แจงขั้นตอนหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

5. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ก.ศ. ด้านการอำนวย ความสะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีประเด็นความเชื่อมั่นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ ได้แก่ ด้านหน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ รองลงมาคือ ด้านผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน และ ด้านหน่วยงานมีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ การแจ้งเรียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ.กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ผู้วิจัยอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งวินัย การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. พบว่าข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษามีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจ ในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด ซึ่งประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 3 ลำดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสุภาพ ขึ้นเยี่ยมแง่ใจ ส.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้ดำเนินการในการให้บริการ การแจ้งวินัย การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด แก่ผู้รับบริการ เป็นไปตามนัยแห่งมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ.2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 ที่กำหนดไว้ว่าการดำเนินการตามพระราชบัญญัตินี้ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี โดยยึดถือระบบ คุณธรรม ความเสมอภาคระหว่างบุคคล และหลักการ ได้รับ การปฏิบัติและ การคุ้มครองสิทธิอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรม เพราะเหตุแห่งความแตกต่าง ในเรื่องถึงกันคนเดียว เชื้อชาติ ภาษา อายุ สถานภาพทางการ หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจ หรือสังคม ความเชื่อ ทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นที่ไม่ตรงกันในเรื่องอื่นๆ จะกระทำมิได้ แต่ยังไร์กีตามคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่องค์กรจะต้องหันหาอยู่ตลอดเวลา ไม่มีจุดสิ้นสุด โดยไม่สามารถดำเนินคุณภาพการให้บริการให้เป็นไปโดยเฉพาะเจาะจง หรือเป็นสูตรสำเร็จตายตัว ได้ การให้บริการที่มีคุณภาพจริงต้องทำอย่างค่อนข้างสม่ำเสมอ คุณภาพการให้บริการ จะเกิดขึ้น ได้ด้วยความร่วมมือ ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานในส่วนใด การควบคุมคุณภาพของ การปฏิบัติงานแต่ละคน เป็นเรื่องที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการที่มีคุณภาพ ได้ สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องได้รับ ก็คือ การปลูกฝังจิตสำนึกร่วมผิดชอบต่อการให้บริการ และการนำเสนอการที่มีคุณภาพอยู่เสมอ ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Buzzel and Gale, 1985 ถอดถึงใน อนุวัฒน์ ศุภชัยกุลและคณะ, 2542: 2-3) ซึ่งจากการสำรวจพบว่า มีบางประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ดังนี้ สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรนำผลการวิจัยไปปรับปรุงแก้ไขในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อให้ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาซึ่งเป็นผู้รับบริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ได้รับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นต่อไป

2. ผลการศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเวียน การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. พนักงาน มีประเด็น ข้อบกพร่องที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อผู้รับบริการในหลายประเด็น เช่น การขออนุมัติ การตอบข้อหารือ มีขั้นตอนกระบวนการทำงานหลายขั้นตอนและใช้เวลาแต่ละเรื่องนานมาก การพิจารณาออก กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ล่าช้า ไม่ชัดเจน ไม่กระชับ ไม่เกิดความเป็นธรรม ไม่มีคู่มือปฏิบัติ ระบุกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติ ตามกฎ ระเบียบ ไม่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม ให้คำปรึกษา แนะนำ ไม่ชัดเจน บางเรื่องไม่สามารถตอบคำถามได้ ผู้รับผิดชอบงานไม่ชัดเจน มีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่บ่อย ติดต่องานไม่ต่อเนื่อง การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ไม่สะดวก การให้บริการทางอินเตอร์เน็ตไม่สะดวก และสถานที่ค้น แผน เป็นต้น ซึ่งประเด็นความไม่พึงพอใจดังกล่าว บางประเด็นอาจเกิดจากข้อจำกัดในการดำเนินการด้าน การบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ดำเนินการในรูปของ องค์คณะบุคคล การดำเนินการในหลายกรณีต้องนำเสนอต่อที่ประชุมของ ก.ค.ศ. และคณะกรรมการ ที่ ก.ค.ศ. อนุมัติ เช่น การพิจารณาออก กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ การบริหารงานบุคคลของข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษา แต่ก็มีหลายประเด็นที่สามารถนำมาสู่การพัฒนาปรับปรุงกลไกการดำเนินงานของ

สำนักงาน ก.ค.ศ. ให้มีความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ เช่น การพัฒนา Website ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ให้เป็นปัจจุบัน วิเคราะห์โครงสร้างบุคลากร และทำเรื่อง Talent People อย่างจริงจัง ทั้งค้านบริหารและค้านวิชาการ เพื่อทดสอบคนเดิม 5-10 ปี ในอนาคต ซึ่งเสริมให้บุคลากรทุกคนตระหนักรู้ถึงความสำคัญในการให้บริการ จัดซ่องทางให้บริการหลายรูปแบบ และสนับสนุนองค์ความรู้ที่เหมาะสมแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง พัฒนาด้านบุคลากร ด้านเนื้อหาข้อมูล ในการตอบข้อซักถามให้มีคุณภาพมาตรฐานมากขึ้น เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องและจริงจัง โดยให้ความสำคัญกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของทุกฝ่าย พร้อมทั้งจัดให้มีระบบในการติดตามผลการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน
2. สำนักงาน ก.ค.ศ. ควรจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.(2549). สำนักงาน .บุทช์ศาสตร์การเสริมสร้างธรรมาภิบาล เพื่อการบริหารจัดการประเทศไทยสู่ความยั่งยืน. เอกสารประกอบการสัมมนาระดมความคิดเห็น เผ่าภาคลุ่ม (Focus Group) ณ โรงแรมปรินซ์ พาเลซ มหาานาค กรุงเทพมหานคร 8 มิถุนายน 2549.

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงาน ก.พ.(2543). "เอกสารรายงานผลการดำเนินการตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย การสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542.

เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง "ความสำเร็จและบทเรียนในการสร้างธรรมาภิบาลในส่วนราชการ" ณ ห้องประชุมสุขุมวิทประดิษฐ์ สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. จังหวัดนนทบุรี, 20 ธันวาคม 2543.

ทศพร ศิริสัมพันธ์.(2549). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารราชการ ,กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ

_____ (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรู้ประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบถ่วงดุล.

พระราชนูญคุณธรรมเบียนข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2551. (2551,20 กุมภาพันธ์).ราชกิจจานุเบกษา.เล่ม 125 ตอนที่ 36 ก.

_____ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.

ให้ไว้ ณ วันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2545 เป็นปีที่ 57 ในรัชกาลปัจจุบัน

วีรพงษ์ เกลิมจิรัตน์.(2543). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service). พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:
สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น

สมศักดิ์ คงเที่ยงและอัญชลี โพธิ์ทอง.(2542). การบริหารบุคลากรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร.(2550). เกล็ดไม้ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:

ยูบีซีแอล บุคส์
สำนักงาน ก.พ.ร. (2547). คู่มือค่าอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546. กรุงเทพฯ:สำนักงาน ก.พ.ร.

_____ (2551).คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของจังหวัด ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551

อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล และคณะ.(2542). เส้นทางสู่โรงพยาบาลคุณภาพ คู่มือการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ.
กรุงเทพมหานคร.

- Cronin, J. J. and Taylor, S. A.(1992). "Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension." *Journal of Marketing* 56(7): 55-68.
- Dubrin, Andrew J. (1997). *Parasuraman Zeithami and Berry*.
- Gronroos, C.(1990)."Relationship Approach to Marketing in Service Contexts : The Marketing and Organizational Behavior Interface." *Journal of Business Research* 20 (1), pp. 3-17.
- Koehler, J.W. and J. M. Pankowski. (1996). *Quality Government : Designing, Developing and Implementing TQM*. N.J. : St. Lucie Press.
- Kotler, Philip. (1997). *Marketing Management : analysis, planning, implementation and control. 9th ed.* New Jersey : A Simon & Schuster Company.
- Lovelock, C. H.(1996). *Service Marketing*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- Millet, John D.(1954). *Management in the Public Service*. New York : McGraw Hill Book Company.
- Shelly, Maynard W.(1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania : Hutchison Press.
- Wisher, J.D. and Corney, W.J.(2001). "Comparing practices for capturing bank customer feed back – Internet versus traditional banking."
- Benchmarking: An International Journal* 8(3): 240-250.
- Zineldin, M.(1996). "Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection." *International Journal of Bank Marketing* 14 (6), pp. 12-22.

ភាគី

(สำหรับผู้รับบริการ)

แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ
งานบริการ การแข่งขัน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขกับ กศ.
ระเบียน หลักเกณฑ์และวิธีการ ที่ ก.ค.ศ. กำหนด
ของสำนักงาน ก.ค.ศ.
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

คำอธิบาย

1. แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพดีขึ้น

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลและเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่รับบริการจากสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยตรง หรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ

ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสำรวจ โดยใช้เครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลของผู้รับบริการ

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี
4. ประเภทผู้รับบริการ
 ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล
 เจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆเหล่านี้อย่างไรบ้าง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย

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

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
1.2 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ					
1.3 ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น ถูกต้อง					
1.4 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง					
1.5 ความเสมอภาคของขั้นตอนการให้บริการ					
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
2.2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหา ได้อย่างถูกต้อง					
2.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือก ปฏิบัติ					
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีช่องทางเลือกใช้บริการ ได้หลายรูปแบบ					
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ					
3.3 ความสะอาดของสถานที่หรือความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก					
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					
4.2 ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง					

ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

คำชี้แจง 1. โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างตามความรู้สึกของท่านต่อการให้บริการ

2. คำตอบที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

3.1 ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3.2 ความไม่พึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3.3 ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

3.4 ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการหน่วยงานจึงให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐตามวาระแห่งชาติค้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ จึงขอให้ท่านท่านครึ่งหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย

5 = เชื่อมั่นมากที่สุด 4 = เชื่อมั่นมาก 3 = เชื่อมั่นปานกลาง 2 = เชื่อมั่นน้อย 1 = เชื่อมั่น้อยที่สุด

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
1. การเกิดประโยชน์สูงของผู้รับบริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ					
1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการกิจด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต					
1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
1.4 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง					
1.5 ผู้รับบริการได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียน เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่					
2. ภารกิจผลสัมฤทธิ์ของการกิจการรัฐ					
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่					
2.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
2.3 เจ้าหน้าที่มีความมุ่งมั่น ขันติ เต็มใจในการให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
3. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการใช้งานของรัฐ					
3.1 หน่วยงานมีการเปิดเผยและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ					
3.2 หน่วยงานมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม					
3.3 หน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน					

ประเด็นความเชื่อมั่น	ระดับความเชื่อมั่น				
	5	4	3	2	1
3.4 ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและสะดวก					
4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
4.1 หน่วยงานมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
4.2 หน่วยงานมีการซึ้งแจงขั้นตอนหรือให้ข้อมูลหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติงาน					
4.3 หน่วยงานมีระยะเวลาการปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
5. การอำนวยความสะดวก สะดวก และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
5.1 หน่วยงานมีการตอบคำถาม/ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ					
5.2 หน่วยงานมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย					
5.3 หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสื่อสารและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ					
5.4 ผู้รับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน					
5.5 ผู้รับบริการได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว					

ขอขอบคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้



การศึกษาและกิจกรรม
การบริหารงานบุคคล
รับที่ ๑๐๓
รับที่ ๑๒ วันที่ ๒๕๕๓
เวลา ๑๔.๐๐

-56-

๗๙
๑๑ กันยายน

แบบที่ ๓๕๒๖
วันที่ ๑๑ กันยายน ๒๕๕๓
เวลา

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร โทร. ๐ ๒๖๒๘ ๖๔๐๗

ที่ ศธ ๑๒๑๒/๙๖

วันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สป
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓

กลุ่มบริหารหน่วยงานบุคคล
๓๙๖
รับที่ ๑๒ ก.พ. ๒๕๕๓
วันที่
เวลา

เรียน เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการกำหนดให้สำนัก/หน่วยงานในสังกัดจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการค่าหัวหักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ที่กำหนดไว้ว่า “ให้ส่วนราชการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผู้สัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ” กองรับกับคัวชี้วัด “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” (PMQA) ในหมวด ๑ ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการมุ่งมั่นที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจในการให้บริการ

จากข้อกำหนดดังกล่าวจึงต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่รับบริการจากสำนักต่างๆ และเพื่อให้สำนักในสังกัด สป. ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจไปในแนวทางเดียวกันและใช้รูปแบบวิธีการสำรวจเดียวกัน ทั้งเป็นการประหัดและร่วมมือกันทำงาน รวมทั้งจะได้มีข้อมูลผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสม สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการจึงขอเชิญ
นางนราพร คงฤทธิ์ เข้าประชุมเพื่อกำหนดร่องและแนวทางการดำเนินงานรวมทั้งออกแบบสำรวจความพึงพอใจเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล ในวันที่ ๒๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓ เวลา ๐๙.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.
ณ ห้องประชุมสำนักการถูกสืบ ยุวากาชาดและกิจการนักเรียน ชั้น ๒ อาคารเสนารักษ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นายวินัย ราชจั่ย)
รองปลัดกระทรวงปฎิบัติราชการแทน
ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

นายวินัย ราชจั่ย
๑๒.๒.๕๓
๑๒ ก.พ. ๕๓



คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

ที่ ๒๐๔ /๒๕๕๓

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการกำหนดให้สำนัก/หน่วยงานในสังกัดจัดทำค่าวับรองการปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติฯ ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๓๖ ที่กำหนดให้ว่า “ให้สำนักราชการดำเนินการประเมินผล การปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ” กอร์นกับตัวชี้วัดตามค่าวับรองการปฏิบัติราชการของ สป. ในมาตราที่ ๕ คือ “ระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ” (PMQA) ในหมวด ๓ ได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการโดยสำนราชการจะต้องมุ่งมั่นที่จะทำให้ผู้รับบริการพอใจในการให้บริการ

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการได้พิจารณาแล้วเห็นว่า เพื่อให้สำนัก/หน่วยงานในสังกัด สป. ได้สำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจไปในแนวทางเดียวกันและใช้รูปแบบวิธีการสำรวจเดียวกัน ทั้งเป็นการประหยัดและร่วมมือกันทำงานรวมทั้งจะได้มีข้อมูลผลการสำรวจไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการที่เหมาะสมสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการจึงได้แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ สป. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๓ ดังนี้

คณะกรรมการดำเนินงาน ประกอบด้วย

๑ นายเฉลิม อยู่สีมาภักษ์	ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	ประธานคณะกรรมการ
๒ นางศรีภาร์ เมฆธราษฎร์	รองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	รองประธาน
๓ นายนิวัตร นาคะเวช	รองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	รองประธาน
๔ นายวันยศ รอตจั่ย	รองปลัดกระทรวงศึกษาธิการ	รองประธาน
๕. เลขาธิการคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา		กรรมการ
๖. เลขาธิการสำนักงานส่งเสริมการศึกษาอนุรักษ์ และการศึกษาตามอัชญาศัย		กรรมการ
๗. ผู้อำนวยการสำนักบริหารงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน		กรรมการ
๘. ผู้อำนวยการสำนักอ่านวยการ		กรรมการ
๙ ผู้อำนวยการสำนักนิติการ		กรรมการ

/๑๐. ผู้อำนวยการ

๑๐. ผู้อำนวยการสำนักตรวจสอบการและติดตามประเมินผล	กรรมการ
๑๑ ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	กรรมการ
๑๒ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	กรรมการ
๑๓ ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาครุ คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา	กรรมการ
๑๔ ผู้อำนวยการสำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ	กรรมการ
๑๕ ผู้อำนวยการสำนักการลูกเสือ บุญก้าวเดินและกิจการนักเรียน	กรรมการ
๑๖ หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบภายในในระดับกระทรวง	กรรมการ
๑๗ หัวหน้าสำนักงานรัฐมนตรี	กรรมการ
๑๘ ผู้อำนวยการสำนักกิจการพิเศษ	กรรมการ
๑๙ หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน สป	กรรมการ
๒๐.หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป	กรรมการและเลขานุการ
๒๑ นางสาวอัจฉรา วัฒนัญชลิน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่กำกับ ดูแลและส่งเสริมคุณภาพการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวง

ศึกษาธิการในภาพรวม และรายสำนักเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

คณะกรรมการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วย

๑ หัวหน้ากลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สป.	ประธานคณะกรรมการ
๒. นางนราพร คงชาติ	สำนักงาน ก.ค.ศ
๓. นางสาวพิมพ์ใจ ศิริสาคร	สำนักงาน กศน.
๔. นายสุนทร บุญธรรม	สำนักบริหารงานคณะกรรมการ ส่งเสริมการศึกษาเอกชน
๕. นางสุกี้ภา ทูลฉล่อง	สำนักอำนวยการ
๖ นางสาวกนกพร ทรัพย์เจริญ	สำนักอำนวยการ
๗. นายสมอง วงศ์	สำนักนิติการ
๘. นางวไลลักษณ์ วงศ์ธรรมชัยโชค	สำนักตรวจสอบการและ ติดตามประเมินผล
๙. นายสุนทร คล้ายสุบรรณ	สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์
๑๐. นางสาวมลฑาดา โชวภัยรัตน์	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

๑๑. นางสาวอนันญา แก้วภรัจจาง	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	คณะกรรมการ
๑๒. นายวิสุตร ปฐมโรจนฤทธิ์	สถาบันพัฒนาครุ คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา	คณะกรรมการ
๑๓. นางสาวชนิดา หุ่นสวัสดิ์	สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ	คณะกรรมการ
๑๔. นางชนิษฐา ครัวมศรี	สำนักการลูกเสือ บุวกาชาด และกิจการนักเรียน ,	คณะกรรมการ
๑๕. นางกัญศิน สุขัญญาณะกิจ	กลุ่มตรวจสอบภายในระดับกระทรวง	คณะกรรมการ
๑๖. นางสาววิริยา ไชยคุปต์	สำนักงานรัฐมนตรี	คณะกรรมการ
๑๗. นางสาวมนนา อุ่ยมอุไร	หน่วยตรวจสอบภายใน สป.	คณะกรรมการ
๑๘. นางสาววีนา บุญตักษิร์	สำนักกิจการพิเศษ	คณะกรรมการ
๑๙. นางสาวอัจฉรา รัตนบุญสิน	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะกรรมการและเลขานุการ
๒๐. นางพรอัญชลี พุกขายุก้า	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะกรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ
๒๑. นางสาวพนิดา บุญเกิด	กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร	คณะกรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ

ให้คณะกรรมการมีหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดกรอบ/แนวทางการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
๒. ออกแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการให้บริการเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล
๓. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล
๔. จัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเสนอผู้บริหาร

ดังนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ๑๖๙๙๙/๑๗๗ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๕๓

(นายเฉลิม อยู่สมารักษ์)
 ปลัดกระทรวงศึกษาธิการ



บันทึกข้อความ

ລັດວິໄລການ ປ.ສ.ອ.
ລົບຕີ 757
ວິເຄາະ 10 ພຶສ ຕະ
ເງິນ 16.00 - ຖະແຫຼງ 14

ผู้อำนวยการ ภารกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล กลุ่มดำเนินการประสานการวิจัย โทร.157
ที่ ศธ 0206.12/ 069 วันที่ 14 มีนาคม 2553

เรื่อง สำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553

เรียน เลขาธิการ ก.ก.ก.

ตามที่ สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้มอบให้การกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบดัวชี้วัดต่ามคำรับรองการปฏิบัติราชการระดับสำนัก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ดัวชี้วัดที่ 9 “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” นั้น

การกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล ขอเรียนว่า ตามเกณฑ์ที่ ก.พ.ร. กำหนด การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการตามดัชนีวัด ต้องครอบคลุมประเด็น ๕ ประเด็น คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ
 2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่
 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
 5. ความเสื่อมมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม

ในการนี้ การกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล ได้พิจารณาเห็นสมควรดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลและเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ การแข่งขัน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่ครอบคลุมประเด็นสำคัญ 5 ประเด็น ดังกล่าวข้างต้นเรียบร้อยแล้ว ตามเอกสารดังแนบ (1) เพื่อนำไปสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะจัดส่งไปยังสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 185 เขต เขตละ 3 ชุด รวมทั้งสิ้น 555 ชุด แล้วนำประมาณผลโดยใช้โปรแกรมสำหรับ แล้วจัดทำรายผลการสำรวจ ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 22 มิถุนายน 2553,

จีงเรียนแทนอ...

จึงเรียนเสนอเพื่อโปรดทราบและพิจารณา หากเห็นชอบโปรด

1. อนุมัติให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ การแจ้งเตือน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ ตามแบบสำรวจดังแนบ (1)
2. พิจารณาลงนามในหนังสือถึงสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ดังแนบ (2)

๑๕.

(นางสีบพรี สุทธิประเสริฐ)
นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ รักษาภาระแทน
ผู้อำนวยการการกิจวิจัยและวัสดุกรรมการบริหารงานบุคคล

จังหวัดเชียงใหม่ ๗๐๑๐
๑๙๘๓ ๑๔๘๗ ๑๙๖๒ ๑๙๖๑ ๑๙๖๐ ๑๙๖๙
๑๙๖๘ ๑๙๖๗ ๑๙๖๖ ๑๙๖๕ ๑๙๖๔

๗๗๗๗ ๗๗๗๗

๑๙๘๓ ๐๘.๕๓

(นางรัตนา ศรีไวงาม)

ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านพัฒนาระบบบริหารงานบุคคล

นายประเสริฐ งานพื้นที่

เลขานุการ ก.ค.ศ.

จังหวัดเชียงใหม่

๒๕๘๐ ก.๑
๑๒ มิ.ย.๕๓



ที่ ศษ 0206.12/

02

สำนักงาน ก.ค.ศ

กระทรวงศึกษาธิการ กทม. 10300

๑๒ มีนาคม 2553

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการ การแจ้งเวียน การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 จำนวน 3 ชุด

ด้วยสำนักงาน ก.ค.ศ. จะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเวียน การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคลสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในโอกาสต่อไป

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าว บรรลุตามวัตถุประสงค์ จึงขอความอนุเคราะห์ ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคลและเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา กรุณาตอบแบบสำรวจความที่ส่งมาพร้อมนี้ จำนวน 3 ชุด และรวมรวมในของที่จัดให้ ส่งคืนสำนักงาน ก.ค.ศ. ภายในวันที่ ๕ เมษายน 2553

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายประเสริฐ งามพันธุ์)
เลขานุการ ก.ค.ศ.

การกิจวิจัยนวัตกรรมการบริหารงานบุคคล

โทร. 0 2280 3227

โทรสาร 0 2280 3227