

บทคัดย่อ

การศึกษาคความพึงพอใจในการให้บริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ.กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของสำนักงาน ก.ค.ศ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาคความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ.กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. และ 2) เพื่อศึกษาคความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่มีต่อการให้บริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ.กำหนด ของสำนักงาน ก.ค.ศ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานบุคคล และเจ้าหน้าที่กลุ่มบริหารงานบุคคล ที่รับบริการ การแจ้งเวียน การประชาสัมพันธ์ การให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.ค.ศ. กำหนด จากสำนักงาน ก.ค.ศ. โดยตรง ผลการศึกษาคสรุปได้ ดังนี้

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

2. ผู้รับบริการมีประเด็นความไม่พึงพอใจ ต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. มากเป็นลำดับที่ 1 ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ประเด็น การขออนุมัติ การตอบข้อหารือ มีขั้นตอนกระบวนการทำงานหลายขั้นตอน และใช้เวลาแต่ละเรื่องนานมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจ ประเด็น การตอบคำถาม ให้คำปรึกษา แนะนำ ไม่ชัดเจน บางเรื่องตอบไม่ได้ บางเรื่องเจ้าหน้าที่หลายคนตอบไม่เหมือนกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจ ประเด็น การติดต่อประสานงานทางโทรศัพท์ ไม่สะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจ ประเด็น การให้บริการยังไม่ทั่วถึง

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