

บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การจัดการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครูยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ของสำนักงาน ก.ค.ศ. 2) เพื่อศึกษาประเด็นความไม่พึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีต่อการให้บริการ การจัดการประชุมทางวิชาการ การพัฒนาคุณภาพครูยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพของสำนักงาน ก.ค.ศ. และ 3) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ลงทะเบียนเข้าร่วมการประชุมทางวิชาการ “การพัฒนาคุณภาพครูยุคใหม่กับความก้าวหน้าในวิชาชีพ” ที่สำนักงาน ก.ค.ศ. ได้จัดให้มีขึ้นในวันเสาร์ที่ 22 มกราคม 2554 ณ โรงแรมมิราเคิล แกรนด์ คอนเวนชัน กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาเข้าร่วมประชุมจำนวนทั้งสิ้น 485 คน และตอบแบบสอบถามส่งกลับคืนสำนักงาน ก.ค.ศ. จำนวน 244 คน ผลการศึกษาสรุปได้ ดังนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.43$) คิดเป็นร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาแต่ละด้านพบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20 และ 92.20 ตามลำดับ นอกจากนี้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ผู้รับบริการมีความไม่พึงพอใจในการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในแต่ละด้าน ดังนี้ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในประเด็น ควรแยกจัดในส่วนภูมิภาคอื่นบ้าง เช่น ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคใต้ โดยการเลือกจังหวัดใดจังหวัดหนึ่งในแต่ละภูมิภาคเป็นศูนย์กลาง พิธีเปิดอบรมทางวิชาการไม่ตรงเวลา และไม่จัดอาหารว่างนอกห้องประชุมไม่มีกาแฟ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในประเด็น คือ อภิปรายเกินเวลา เจ้าหน้าที่อยู่กันเป็นกลุ่ม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในประเด็น สภาพอุณหภูมิต่ำทำให้สภาพอากาศหนาว และ ห้องน้ำน้อยเกินไปไม่เพียงพอ ด้านคุณภาพการให้บริการ ในประเด็น ระยะเวลาในการจัดประชุมน้อย

3. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40, S.D. = 0.51$) คิดเป็นร้อยละ 88.00 เมื่อพิจารณาแต่ละรายการพบว่าผู้รับบริการ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน ก.ค.ศ. ด้านการเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ ($\bar{X} = 4.53, S.D. = 0.50$) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 นอกจากนี้มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก