



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1
Chumphon Primary Education Service Area Office 1

รายงานงานผลการประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ

ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

ประจำปีงบประมาณ 2563

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป เมื่อได้รับทราบระดับความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้านแล้ว สามารถนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 นำผลสำรวจความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน รวมทั้ง ข้อเสนอแนะไปปรับปรุง แก้ไข การให้บริการให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจมากที่สุด

ขอขอบคุณผู้บริการ ครู บุคลากรทางการศึกษาในสังกัดและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 จะได้นำผลการสำรวจและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ไปใช้ในการพัฒนาการบริหารและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1	
บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	4
วัตถุประสงค์	4
ขอบเขตของการดำเนินงาน	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2	
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
ความหมายของความพึงพอใจ	6
แนวความคิดความพึงพอใจในการใช้บริการ	6
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	7
บทที่ 3	
วิธีการดำเนินงาน	
กลุ่มตัวอย่าง	8
เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	8
การเก็บรวบรวมข้อมูล	9
บทที่ 4	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	10
ตอนที่ 2 สรุปความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1	11
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	12
บทที่ 5	
สรุปการดำเนินงาน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปการดำเนินงาน	17
อภิปรายผล	18
ข้อเสนอแนะ	18
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
แบบสอบถาม	

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ รับผิดชอบการบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับประถมศึกษา และขยายโอกาสทางการศึกษา มีภารกิจหลักในการบริหารจัดการศึกษา ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชากรวัยเรียนทุกคน ได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างทั่วถึง มีเขตความรับผิดชอบอยู่ 3 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองชุมพร อำเภอท่าแซะ และอำเภอปะทิว มีโรงเรียนในสังกัดทั้งหมดจำนวน 107 โรง จัดการเรียนการสอน 107 โรง ซึ่งการให้บริการแก่ ผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ดำเนินการในทุกรูปแบบ เช่น การให้บริการผ่านจุดบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 การให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีช่องทางต่างๆ รวมทั้งการออกตรวจเยี่ยมนิเทศสถานศึกษาของผู้บริหารศึกษานิเทศก์ คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. คณะอนุกรรมการ ก.ต.ป.น. และหน่วยงานภายใน เพื่อให้บริการอย่างทั่วถึงและมีความพึงพอใจสำหรับผู้รับบริการมากที่สุด

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการวัดเพื่อสะท้อนผลการให้บริการในงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาต่อผู้รับบริการของส่วนราชการ และนำผลสำรวจมาเพื่อยกระดับและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 จะนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการงาน ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป เพื่อให้การบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป

2.2 เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

2.3 เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทั้ง 4 ด้าน รวมทั้ง ข้อเสนอแนะไปปรับปรุง แก้ไข ให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด

3. ขอบเขตของการดำเนินงาน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ครูอัตราจ้าง พนักงานราชการ คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. คณะอนุกรรมการ ก.ต.ป.น. ผู้ขอรับใบอนุญาต และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้บริหาร ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ครูอัตราจ้าง พนักงานราชการ คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. คณะอนุกรรมการ ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 เพื่อรับทราบทัศนคติของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

5.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานและการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 2

เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการใช้การศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. ความหมายของความพึงพอใจ
3. แนวความคิดความพึงพอใจในการใช้บริการ
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

ความหมายของความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 169) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นระดับความรู้สึกในทางบวกและบุคคล ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีลักษณะของความพึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมการแสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การทำให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกว่าได้รับบริการในสิ่งที่ดี เป็นที่พอใจและเกิดความประทับใจ ตามที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือเหนือความคาดหวัง การจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจได้นั้น องค์กรที่ให้บริการต้องมีการวางระบบโครงสร้าง ในการให้บริการที่ดี สอดคล้อง สัมพันธ์กับทุกฝ่าย เช่น ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ด้านบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถเข้าใจในหน้าที่ของแต่ละฝ่าย ให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาค ตรงเวลา ต่อเนื่อง มีความก้าวหน้าในขั้นตอนของการให้บริการ หากมองในมุมมองของการบริการ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างเพียงพอ รวมถึงการเดินทางไปยังแหล่งบริการมีความสะดวก สถานที่ให้บริการมีความสะอาด รู้สึกได้ถึงความปลอดภัย จนผู้รับบริการเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่ได้รับในการบริการนั้นทำให้เกิดความคุ้มค่า

แนวคิดความพึงพอใจในการใช้บริการ

ในธุรกิจบริการการให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการและการค้นหาความต้องการเพื่อสนองการบริการที่ถูกใจลูกค้า นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าชอบใจและติดใจกลับมาใช้บริการอีกต่อไป กิจกรรมบริการก็จะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการจะทำให้ตระหนักถึงคุณค่าของการสร้างและรักษาความพึง

พอใจของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการทั้งในฐานะของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในกระบวนการบริการ คำว่า ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษ ว่า Satisfaction ซึ่งมีความหมายโดยทั่วๆ ไปว่า ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

นวลอนค์ วิเชียร (2549, หน้า 21 – 22) ได้กล่าวถึงความสำคัญต่อผู้ให้บริการไว้ว่า องค์กรบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและปฏิบัติงานบริการ จำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอบริการที่ลูกค้าชื่นชอบ

2. ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรที่สำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริหาร หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดี มีคุณภาพตรงกับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ก็ย่อมส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ ตลอดจนความรู้ ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการการให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็น

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

อเนก สุวรรณทิติ และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 117) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไว้ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์บริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลิตภัณฑ์บริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ประกอบการบริการจะต้องแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการเห็นถึงความเอาใจใส่และจริงใจต่อการเสริมสร้างคุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป

3. สถานที่บริการ ผู้ประกอบธุรกิจบริการจะต้องมอบหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้สะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวาง เพียงพอ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ประกอบการบริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์ของการบริการผ่านการสื่อสารต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจ

5. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการจะต้องตระหนักถึงตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการ โดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ประกอบกิจการบริการต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสม ลงตัว สร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของการบริการ

7. กระบวนการบริการ ผู้ประกอบกิจการบริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบการบริหารเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ใช้วิธีการประเมินเชิงสำรวจเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้ดำเนินการตามขั้นตอน โดยพิจารณาจากองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ครูอัตราจ้าง พนักงานบริการ และผู้ขอรับบำนาญที่มาติดต่อ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

2. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) แบบมาตราประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Fating Scale) และคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questions) ลักษณะของแบบสอบถามมี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

เพศ อายุราชการ วุฒิการศึกษาสูงสุด และตำแหน่ง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ตอนที่ 2 สรุปความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การกำหนดเกณฑ์คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด	มีค่าคะแนน 5
ระดับความคิดเห็น	มาก	มีค่าคะแนน 4
ระดับความคิดเห็น	ปานกลาง	มีค่าคะแนน 3
ระดับความคิดเห็น	น้อย	มีค่าคะแนน 2
ระดับความคิดเห็น	น้อยที่สุด	มีค่าคะแนน 1

เกณฑ์ที่ใช้ในการแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นมาก
คะแนนเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อย
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ สถิติที่ใช้ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และ ร้อยละ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

จัดเก็บข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้ว นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

ครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ ผู้ประเมินขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ยของแบบสอบถาม

S.D แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแบบสอบถาม

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการประเมินโครงการครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ประเมิน

ตารางที่ 1 สถานภาพผู้ตอบแบบแบบประเมิน จำแนกตามกลุ่ม

กลุ่มสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	109	22.47
2. หญิง	376	77.53
รวม	485	100
อายุราชการ		
1. 1 - 10 ปี	176	36.29
2. 10 – 20 ปี	127	26.18
3. 20 – 30 ปี	85	17.53
4. มากกว่า 30 ปี	97	20.00
รวม	485	100

กลุ่มสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
วุฒิการศึกษา		
1. ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.23
2. ปริญญาตรี	286	58.97
3. ปริญญาโท	190	39.18
4. ปริญญาเอก	3	0.62
รวม	485	100
ตำแหน่ง		
1. ครู	297	61.24
2. ผู้บริหารสถานศึกษา	99	20.41
3. อื่นๆ.....	89	18.35
รวม	485	100

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่า สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามประเภทประเพณี จำนวนทั้งหมด 485 คน จำแนกเป็นเพศชาย 109 คน คิดเป็นร้อยละ 22.47 และเพศหญิง 376 คน คิดเป็นร้อยละ 77.53 มีอายุราชการ 1 - 10 ปี 176 คน คิดเป็นร้อยละ 36.29 อายุราชการ 10 - 20 ปี 127 คน คิดเป็นร้อยละ 26.18 อายุราชการ 20 - 30 ปี 85 คน คิดเป็นร้อยละ 17.53 และอายุราชการมากกว่า 30 ปี 97 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 มีวุฒิการศึกษิต่ำกว่าปริญญาตรี 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.23 ปริญญาตรี 286 คน คิดเป็นร้อยละ 58.97 ปริญญาโท 190 คน คิดเป็นร้อยละ 39.18 และปริญญาเอก 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.62 ตำแหน่งครู 297 คน คิดเป็นร้อยละ 61.24 ผู้บริหารสถานศึกษา 99 คน คิดเป็นร้อยละ 20.41 และอื่นๆ 89 คน คิดเป็นร้อยละ 18.35

ตอนที่ 2: สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ด้านการบริหารงานวิชาการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริหารงานวิชาการ			
1. การส่งเสริม สนับสนุนการวางแผนงานด้านวิชาการของสถานศึกษา	4.54	0.5	มากที่สุด
2. การประสาน ส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาและจัดทำกรอบหลักสูตรระดับท้องถิ่น	4.52	0.56	มากที่สุด
3. การส่งเสริมสถานศึกษาให้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.62	0.49	มากที่สุด
4. การพัฒนาและส่งเสริมด้านการวิจัยและนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนางานวิชาการ	4.62	0.49	มากที่สุด
5. การส่งเสริม สนับสนุน ให้สถานศึกษา พัฒนาและใช้สื่อนวัตกรรมเพื่อการศึกษา	4.54	0.5	มากที่สุด

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
6. การนิเทศติดตามและสนับสนุนงานวิชาการของสถานศึกษา	4.79	0.4	มากที่สุด
7. การส่งเสริมและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	4.69	0.46	มากที่สุด
8. ส่งเสริมการวัดผล ประเมินผลและการนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา	4.52	0.56	มากที่สุด
9. การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ในสถานศึกษา	4.52	0.5	มากที่สุด
10. การประสาน ส่งเสริม ให้ชุมชน ท้องถิ่น และสังคมมีส่วนร่วม ในการจัดการศึกษาและเป็นเครือข่ายแหล่งเรียนรู้	4.62	0.49	มากที่สุด
รวม	4.59	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ด้านการบริหารงานวิชาการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการนิเทศติดตามและสนับสนุนงานวิชาการของสถานศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$, S.D. = 0.4) รองลงมา คือการพัฒนาและส่งเสริมด้านการวิจัยและนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนางานวิชาการ ($\bar{X} = 4.69$, S.D. = 0.46) และประเด็นที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด การประสาน ส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาและจัดทำกรอบหลักสูตรระดับท้องถิ่น ส่งเสริมการวัดผล ประเมินผลและการนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา 9. และการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ในสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.56)

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ด้านการบริหารงบประมาณ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริหารงบประมาณ			
1. การสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่สถานศึกษาด้านการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	4.32	0.57	มาก
2. การช่วยเหลือ สนับสนุน และให้ความรู้แก่สถานศึกษาด้านการบริหารการเงิน บัญชีและพัสดุ	4.34	0.62	มาก
3. การจัดสรรงบประมาณและการโอนเงินงบประมาณให้แก่สถานศึกษา	4.52	0.56	มากที่สุด
4. การกระจายอำนาจการบริหารงบประมาณให้แก่สถานศึกษา	4.62	0.49	มากที่สุด
5. การให้ข้อมูล และให้ความช่วยเหลือในการเบิกจ่ายงบประมาณของสถานศึกษา	4.54	0.50	มากที่สุด
6. การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ในการขอโอนและการขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณ	4.52	0.50	มากที่สุด
7. การให้บริการด้านการเงิน การบัญชี พัสดุ และสวัสดิการ	4.60	0.49	มากที่สุด

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
8. การตรวจสอบ ติดตาม แนะนำ การปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชีของสถานศึกษา	4.36	0.48	มาก
9. การส่งเสริมสนับสนุน สถานศึกษา ด้านการระดมทรัพยากร และการลงทุนเพื่อการศึกษา	4.26	0.44	มาก
10. การให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ	4.43	0.50	มาก
รวม	4.45	0.51	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ด้านการบริหารงบประมาณ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการกระจายอำนาจการบริหารงบประมาณให้แก่สถานศึกษา อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.49) รองลงมา คือการให้บริการด้านการเงิน การบัญชี พัสดุ และสวัสดิการ ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49) และประเด็นที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด การส่งเสริมสนับสนุน สถานศึกษา ด้านการระดมทรัพยากร และการลงทุนเพื่อการศึกษา ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.44)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ด้านการบริหารงานบุคคล ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริหารงานบุคคล			
1. การวางแผนในการบริหารอัตรากำลังครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้กับนโยบาย ปัญหา และความต้องการ	4.54	0.50	มากที่สุด
2. การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้งครูและผู้บริหารสถานศึกษา	4.26	0.54	มาก
3. การแต่งตั้ง (ย้าย) ข้าราชการครูและผู้บริหารสถานศึกษา	4.32	0.57	มาก
4. การดำเนินงานด้านบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ	4.60	0.49	มากที่สุด
5. การส่งเสริมการเลื่อนวิทยฐานะ และความก้าวหน้าในวิชาชีพของข้าราชการครูและผู้บริหารสถานศึกษา	4.40	0.49	มาก
6.การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ให้เป็นผู้นำทางวิชาการ และมีความพร้อมในการบริหารสถานศึกษาอย่างมีคุณภาพ	4.40	0.52	มาก
7.การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีความก้าวหน้าเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ	4.54	0.50	มากที่สุด
8.การส่งเสริมวินัย คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	4.52	0.50	มากที่สุด
9. การสร้างเครือข่ายการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา	4.49	0.50	มาก
10. การยกย่องเชิดชูเกียรติ และการสร้างขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	4.54	0.50	มากที่สุด
รวม	4.46	0.51	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ด้านการบริหารงานบุคคล ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.49) รองลงมา คือการวางแผนในการบริหารอัตรากำลังครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้กับนโยบาย ปัญหา และความต้องการ การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีความก้าวหน้า เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ และการยกย่องเชิดชูเกียรติ และการสร้างขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ($\bar{X} = 4.54$, S.D. = 0.50) และประเด็นที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้งครูและผู้บริหารสถานศึกษา ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.54)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ด้านการบริหารทั่วไป ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านการบริหารทั่วไป			
1. การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ และการรับส่งหนังสือราชการ	4.65	0.48	มากที่สุด
2. การพัฒนาอาคาร สถานที่และสภาพแวดล้อมเพื่อการให้บริการ	4.59	0.49	มากที่สุด
3. การใช้เครือข่ายและศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษา ขึ้นพื้นฐานในการบริหารจัดการและการประสานงาน	4.35	0.68	มาก
4. การให้บริการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ	4.35	0.48	มาก
5. การให้ความรู้ ช่วยเหลือ แนะนำด้านการวางแผนเพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารสถานศึกษา	4.29	0.67	มาก
6. การให้ความรู้ด้านการจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน	4.47	0.50	มาก
7. การรายงานผลการดำเนินงาน และรายงานผลการประเมิน การบริหารจัดการ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาสถานศึกษา	4.49	0.50	มาก
8. การส่งเสริมสนับสนุนการจัดทำสำมะโนนักเรียน กำหนด แนวทางการรับนักเรียนและจัดสรรโอกาสทางการศึกษา	4.40	0.49	มาก
9. การส่งเสริมงานกิจการนักเรียน และการพัฒนาระบบดูแล ช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา	4.53	0.50	มากที่สุด
10. การส่งเสริมสนับสนุน การมีส่วนร่วมของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นในการจัดการศึกษา	4.29	0.67	มาก
รวม	4.44	0.54	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ด้านการบริหารทั่วไป ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.54) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ และการรับส่งหนังสือราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.48) รองลงมา คือการพัฒนาอาคาร สถานที่และสภาพแวดล้อมเพื่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.49) และประเด็นที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด การให้ความรู้ ช่วยเหลือ แนะนำด้านการวางแผน เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารสถานศึกษา และการส่งเสริมสนับสนุน การมีส่วนร่วมของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นในการจัดการศึกษา ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.67)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านอาคารสถานที่			
1. ความสะดวก และปลอดภัยของอาคารสถานที่ที่ให้บริการ	4.65	0.48	มากที่สุด
2. การจัดพื้นที่ให้บริการภายในอาคารสถานที่อย่างเหมาะสม	4.59	0.49	มากที่สุด
3. การจัดบริเวณที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ	4.53	0.50	มากที่สุด
4. การจัดเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับผู้ขอรับบริการ	4.35	0.48	มาก
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
5. การจัดช่องทาง/จุดรับบริการที่เหมาะสม เข้าถึงง่าย	4.52	0.56	มากที่สุด
6. การประชาสัมพันธ์และการแนะนำให้บริการ	4.62	0.49	มากที่สุด
7. การจัดระบบและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	4.54	0.50	มากที่สุด
8. ความสะดวกและรวดเร็ว ในการให้บริการ	4.52	0.50	มากที่สุด
ด้านผู้ให้บริการ			
9. ความพร้อมของผู้ให้บริการ ณ จุดรับบริการ	4.53	0.50	มากที่สุด
10. ความสุภาพ อ่อนโยน และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	4.52	0.56	มากที่สุด
11. การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	4.52	0.56	มากที่สุด
12. การแจ้งผลสำเร็จของการให้บริการต่อผู้ขอรับบริการ	4.40	0.49	มาก
รวม	4.52	0.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่า ความสะดวก และปลอดภัยของอาคารสถานที่ที่ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, S.D. = 0.48) รองลงมา คือการประชาสัมพันธ์และการ

แนะนำให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$, S.D. = 0.49) และประเด็นที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด การจัดเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับผู้ขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.48)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการบริหารงานวิชาการ	4.59	0.49	มากที่สุด
2. ด้านการบริหารงบประมาณ	4.45	0.51	มาก
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	4.46	0.51	มาก
4. ด้านการบริหารทั่วไป	4.44	0.54	มาก
5. การให้บริการด้านอาคารสถานที่ ขั้นตอนการให้บริการ และผู้ให้บริการ	4.52	0.50	มากที่สุด
รวม	4.45	0.51	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการโดยภาพรวม ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ ด้านการบริหารงานวิชาการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.49) รองลงมา คือ การให้บริการด้านอาคารสถานที่ ขั้นตอนการให้บริการ และผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.51) ด้านการบริหารงานบุคคล ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.51) ด้านการบริหารงบประมาณ ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.51) และด้านที่ผู้รับบริการพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการบริหารทั่วไป ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.54)

ส่วนที่ 5

สรุปการดำเนินงาน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน คือด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และ ด้านบริหารทั่วไป พร้อมนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 สำนวจความพึงพอใจเพิ่มด้านการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านผู้ให้บริการขึ้น อีก 1 ด้าน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ครูอัตราจ้าง พนักงานบริการ และ ผู้ขอรับใบอนุญาตที่มาติดต่อ ณ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร 1 จำนวน 485 คน

1. สรุปการดำเนินงาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ด้านวิชาการ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการให้บริการด้านการบริหารงานวิชาการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.49) 1.2

1.2 ด้านงบประมาณ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการให้บริการด้านการบริหารงบประมาณ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.51)

1.3 ด้านบริหารงานบุคคล

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการให้บริการด้านการบริหารงานบุคคล ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.51)

1.4 ด้านบริหารงานทั่วไป

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการให้บริการด้านการบริหารทั่วไป ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.44$, S.D. = 0.54)

1.5 ด้านอาคารสถานที่ ขั้นตอนการให้บริการ และ ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านผู้ให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.50)

1.6 โดยภาพรวมทุกด้าน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ โดยภาพรวม ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.45$, S.D. = 0.51)

โดยสรุป ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ในระดับมากที่สุดคือ ด้านการบริหารงานวิชาการ การให้บริการด้านอาคารสถานที่ ขั้นตอนการให้บริการ และผู้ให้บริการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป ตามลำดับ

2. อภิปรายผล

การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และ ด้านบริหารทั่วไป ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดทุกด้าน แสดงให้เห็นว่า การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 อยู่ในระดับที่น่าพอใจ

3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ควรมีการสำรวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการและการให้บริการอย่างต่อเนื่องทุกปี ควรออกแบบการประเมินด้วยวิธีการที่หลากหลาย และเพื่อให้การบริหารจัดการและการให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องควรนำผลการสำรวจบางประเด็นไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

บรรณานุกรม

นวลอนงค์ วิเชียร, (2549) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา: ค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2548) จิตวิทยาการบริการ กรุงเทพฯ อดุลพัฒน์กิจ

ภาคผนวก



<https://forms.gle/mJhjjCnY6P2evYKp7>



QR Code และลิงก์ไว้ตอบแบบ

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารจัดการและการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการ และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 เพื่อการไปปรับปรุงพัฒนาภารกิจงานให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย
เพศ อายุราชการ วุฒิการศึกษาสูงสุด และ ตำแหน่ง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ

2.1 ด้านงานวิชาการ

2.2 ด้านงบประมาณ

2.3 ด้านบริหารงานบุคคล

2.4 ด้านบริหารทั่วไป

2.5 ด้านอาคารสถานที่ การให้บริการ และ ผู้ให้บริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด
3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ☒ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชุมพร เขต 1 ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

เพศ ☐ ชาย
☐ หญิง

อายุราชการ ☐ 1 – 10 ปี
☐ 11 – 20 ปี
☐ 21 – 30 ปี
☐ มากกว่า 30 ปี

วุฒิการศึกษา ☐ ปริญญาเอก
☐ ปริญญาโท
☐ ปริญญาตรี
☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

ผู้ตอบแบบสอบถาม ☐ ผู้บริหาร
☐ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	ด้านการบริหารงานวิชาการ					
1.	การส่งเสริม สนับสนุนการวางแผนงานด้านวิชาการของสถานศึกษา					
2.	การประสาน ส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาและจัดทำกรอบหลักสูตรระดับท้องถิ่น					
3.	การส่งเสริมสถานศึกษาให้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ					
4.	การพัฒนาและส่งเสริมด้านการวิจัยและนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อพัฒนางานวิชาการ					
5.	การส่งเสริม สนับสนุน ให้สถานศึกษา พัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา					
6.	การติดตามและสนับสนุนงานวิชาการของสถานศึกษา					
7.	การส่งเสริมและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา					
8.	ส่งเสริมการวัดผล ประเมินผลการนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา					
9.	การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ในสถานศึกษา					
10.	การประสาน ส่งเสริม ให้ชุมชน ท้องถิ่น และสังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นเครือข่ายแหล่งเรียนรู้					
	ด้านการบริหารงบประมาณ					
11.	การสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่สถานศึกษาด้านการวางแผน การใช้จ่ายงบประมาณ					
12.	การช่วยเหลือ สนับสนุน และให้ความรู้แก่สถานศึกษา					
	ด้านการบริหารการเงิน บัญชีและพัสดุ					
13.	การจัดสรรงบประมาณและการโอนเงินงบประมาณให้แก่สถานศึกษา					
14.	การกระจายอำนาจการบริหารงบประมาณให้แก่สถานศึกษา					
15.	การให้ข้อมูล และให้ความช่วยเหลือในการเบิกจ่ายงบประมาณของสถานศึกษา					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
16.	การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ในการขอโอนและการขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณ					
17.	การให้บริการด้านการเงิน การบัญชี พัสดุ และสวัสดิการ					
18.	การตรวจสอบ ติดตาม แนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา					
19.	การส่งเสริมสนับสนุน สถานศึกษา ด้านการระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา					
20.	การให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ					
	ด้านการบริหารงานบุคคล					
21.	การวางแผนในการบริหารอัตรากำลังครูและบุคลากรในสถานศึกษาให้กับนโยบาย ปัญหาและความต้องการ					
22.	การสรรหาและการบรรจุแต่งตั้งครูและผู้บริหารสถานศึกษา					
23.	การแต่งตั้ง (ย้าย) ข้าราชการครูและผู้บริหารสถานศึกษา					
24.	การดำเนินงานด้านบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ					
25.	การส่งเสริมการเลื่อนวิทยฐานะ และความก้าวหน้าในวิชาชีพของข้าราชการครูและผู้บริหารสถานศึกษา					
26.	การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ให้เป็นผู้นำทางวิชาการของข้าราชการครูและผู้บริหารสถานศึกษา					
27.	การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีความก้าวหน้าเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ					
28.	การส่งเสริมวินัย คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา					
29.	การสร้างเครือข่ายการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา					
30.	การยกย่องเชิดชูเกียรติ และการสร้างขวัญกำลังใจแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	ด้านการบริหารทั่วไป					
31.	การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการติดต่อสื่อสารการประชาสัมพันธ์ และการรับส่งหนังสือราชการ					
32.	การพัฒนาอาคาร สถานที่และสภาพแวดล้อมเพื่อให้บริการ					
33.	การใช้เครือข่ายและศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานในการบริหารจัดการและการประสานงาน					
34.	การให้บริการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ					
35.	การให้ความรู้ ช่วยเหลือ แนะนำด้านการวางแผน เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารสถานศึกษา					
36.	การให้ความรู้ ช่วยเหลือ แนะนำด้านการวางแผน เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารสถานศึกษา					
37.	การรายงานผลการดำเนินงาน และรายงานผลการประเมินการบริหารจัดการ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาสถานศึกษา					
38.	การส่งเสริมสนับสนุนการจัดทำสำมะโนนักเรียน กำหนดแนวทางการรับนักเรียนและจัดสรรโอกาสทางการศึกษา					
39.	การส่งเสริมงานกิจการนักเรียน และการพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา					
40.	การส่งเสริมสนับสนุน การมีส่วนร่วมของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นในการจัดการศึกษา					
	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ					
	1. ด้านอาคารสถานที่					
41.	ความสะอาด และปลอดภัยของอาคารสถานที่ที่ให้บริการ					
42.	การจัดพื้นที่ให้บริการภายในอาคารสถานที่อย่างเหมาะสม					
43.	การจัดบริเวณที่พักและสิ่งอำนวยความสะดวกขณะรอรับบริการ					
44.	การจัดเครื่องมืออุปกรณ์สำหรับผู้ขอรับบริการ					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
45.	การจัดช่องทาง/จุดรับบริการที่เหมาะสม เข้าถึงง่าย					
46.	การประชาสัมพันธ์และการแนะนำให้บริการ					
47.	การจัดระบบและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
48.	ความสะดวกและรวดเร็ว ในการให้บริการ					
	3. ด้านผู้ให้บริการ					
49.	ความพร้อมของผู้ให้บริการ ณ จุดรับบริการ					
50.	ความสุภาพ อ่อนโยน และมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการ					
51.	การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและชัดเจน					
52.	การแจ้งผลสำเร็จของการให้บริการต่อผู้ขอรับบริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

