

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

และการจัดการศึกษาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดูแลและรับผิดชอบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของจังหวัดศรีสะเกษ ๗ อำเภอ เป็นองค์กรหลักในการจัดและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ มาตรฐานที่สูงขึ้น เป็นที่พึงพอใจของประชาชนทั่วไป และพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานที่กำหนดเป็นหน่วยงานบริการทางการศึกษา มีนโยบายขององค์กร ความมุ่งหมายวิธีการดำเนินงานผลงานขององค์กรทำให้มีภารกิจด้านการศึกษากิจการ บริหารข้อมูลข่าวสาร ให้แก่หน่วยงานในสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริการให้เกิดความสะดวกรบายต่อ ผู้รับบริการ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยดีพร้อมทั้งนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ จึงได้ดำเนินการ ให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียดำเนินการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของบุคลากรสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ผ่านทางออนไลน์ตามเว็บไซต์ของสำนักติดตามและประเมินผล การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ และแบบสำรวจตามความ สะดวกของแต่ละบุคคลคนที่เป็นผู้รับบริการและจัดทำรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปี งบประมาณ ๒๕๖๕ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบการให้บริการต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	๑
บทที่ ๒ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	๓
บทที่ ๓ การดำเนินการ	๗
บทที่ ๔ ผลการประเมินความพึงพอใจ	๑๐
บทที่ ๕ การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ ภาคผนวก	๑๕ ๑๗

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดูแลและรับผิดชอบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของจังหวัดศรีสะเกษ ๗ อำเภอ เป็นองค์กรหลักในการจัดและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพมาตรฐานที่สูงขึ้น เป็นที่พึงพอใจของประชาชนทั่วไป และพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานที่กำหนดเป็นหน่วยงานบริการทางการศึกษา มีนโยบายขององค์กร ความมุ่งหมายวิธีการดำเนินงานผลงานขององค์กรทำให้มีการปฏิบัติงานการศึกษากิจการบริการข้อมูลข่าวสารให้แก่หน่วยงานในสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วต่อผู้รับบริการ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.๒๕๔๐ ตามมาตรา ๔ “ข้อมูลข่าวสาร” หมายความว่า สิ่งที่สามารถรู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าการสื่อความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั้นเอง หรือผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะจัดทำไว้ในรูปแบบ เอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย ฟิล์ม การบันทึกภาพหรือเสียงการบันทึก โดยเครื่องคอมพิวเตอร์หรือวิธีใดที่ทำให้สิ่งที่ยังไม่ปรากฏได้ และตามมาตรา ๙ หน่วยงานของรัฐต้องจัด ให้มีข้อมูลของราชการไว้บริการให้ประชาชนเข้าตรวจสอบดูได้ ภายใต้บังคับ มาตรา ๑๔ และ ๑๕ คือถ้าส่วนที่ ต้องห้ามมิให้เปิดเผย ให้ลบหรือตัดทอนหรือทำลายประการอื่นใดที่ไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารส่วน นั้น

การให้บริการจึงเป็นหัวใจของการดำเนินงานในปัจจุบันในทุกหน่วยงานทุกองค์กร ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ก็เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ลูกค้าจะเลือกแหล่งการให้บริการที่ดีกว่าเสมอ แหล่งให้บริการจึงต้องพัฒนาการให้บริการอย่างดีที่สุด

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าบุคลากรในหน่วยงานไม่ว่าของรัฐและเอกชน จึงมีการตื่นตัวในการให้บริการกันอย่างกว้างขวาง หากกลยุทธ์ต่างๆ มาให้บริการ และถือหลักการการให้บริการที่ดีต่อทุกคนที่มาใช้บริการ คือ ปัจจัยความสำเร็จ โดยปลูกฝังให้ทุกคนในองค์กรมีหัวใจบริการ (Service-Mind) เป็นหลักยึดสำหรับสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นในจิตใจของผู้ให้บริการทุกคน

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ

การที่บุคคลในองค์กรจะมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้เกิดผลดีต่อคนอื่น ต่อตนเองและต่อการทำงาน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ จึงได้ ประกาศค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ข้าราชการและลูกจ้างในสังกัดได้ยึดถือเป็นคุณธรรมประจำใจ และเป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ สืบทอดกันไป เป็นไปตามภารกิจวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของหน่วยงาน ดังนี้

“รวดเร็ว เป็นธรรม มาตรฐาน”

เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปด้วยดีพร้อมทั้งนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการ จึงได้ดำเนินการให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสียดำเนินการกรอกแบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ของบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ผ่านทางออนไลน์ตามเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ และแบบสำรวจตามความสะดวกของแต่ละบุคคลคนที่เป็นผู้รับบริการ

จุดมุ่งหมาย

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการ
๒. เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขงานให้มีคุณภาพสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
๓. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ให้ดีขึ้น

ประโยชน์ที่ได้รับ

๑. ผลการประเมินจะเป็นสารสนเทศให้กับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ใช้เป็นแนวทางในการให้บริการให้มีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จมากขึ้น
๒. ผลการประเมินในครั้งนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงภาพความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค รวมถึงผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
๓. ผลที่ได้รับจากการติดตามประเมินผลการดำเนินการให้บริการจะช่วยสนับสนุนให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ได้ดำเนินการให้การบริการมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพที่สูงขึ้น

บทที่ ๒ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ เน้นบริหารจัดการศึกษาเพื่อประโยชน์สุขของผู้รับบริการ (Customer) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษา (Stakeholder) มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นเครื่องมือขับเคลื่อนทิศทางการบริหารจัดการศึกษา กำหนดโครงสร้างการบริหารงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อกำกับดูแลตนเองอย่างเป็นระบบใหญ่ (Meta-system) ระบบเชิงซ้อน (Complex system) แต่ละระบบมีระบบย่อย (Sub-System) ประกอบด้วย

๑. คณะผู้บริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (Steering Committee) ประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจ ๙ กลุ่ม ๑ หน่วย

๒. คณะขับเคลื่อนภารกิจ (Working Team) ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่รับผิดชอบกลุ่มภารกิจ ผู้อำนวยการกลุ่มภารกิจ หัวหน้ากลุ่มงานและบุคลากรทางการศึกษาในแต่ละกลุ่มภารกิจ

๓. กลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาแบบบูรณาการ (CEO) เป็นรูปแบบการบริหารจัดการสถานศึกษาในสังกัด จำนวน ๑๕ กลุ่มเครือข่าย ขับเคลื่อนการบริหารจัดการโดยประธานกลุ่มเครือข่าย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ บริหารจัดการในรูปแบบองค์คณะบุคคลบริหารและจัดการศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ยึดมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยยึดหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นการมีส่วนร่วม เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในสังกัด จึงได้กำหนดทิศทางการพัฒนาองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมและสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างชัดเจน ภายใต้วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์ ค่านิยมองค์กรและวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

วิสัยทัศน์ (VISION)

“คุณธรรม คุณภาพ เป็นเลิศ”

ค่านิยมวิสัยทัศน์

คุณธรรม หมายถึง ผู้เรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรมสถานศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็น “องค์กรคุณธรรม”

คุณภาพ หมายถึง ผู้เรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษาผู้มีคุณภาพเป็นสถานศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็น “องค์กรคุณภาพ”

เป็นเลิศ หมายถึง ผู้เรียน ครูและบุคลากรทางการศึกษา สถานศึกษา และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีคุณธรรมและคุณภาพเป็นเลิศในระดับชาติ

พันธกิจ (MISSION)

๑. ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชากรวัยเรียนทุกคนได้รับการศึกษาอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ

๒. ส่งเสริม พัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ ทักษะ คุณธรรม จริยธรรม มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตาม หลักสูตร มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ และค่านิยมหลักของคนไทย ๑๒ ประการ

๓. ส่งเสริม พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ

๔. ส่งเสริม สนับสนุน การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ที่เน้นการมีส่วนร่วม และบูรณาการเพื่อสร้างความรับผิดชอบต่อคุณภาพการศึกษา

๕. ส่งเสริม สนับสนุนการบริหารจัดการโดยใช้เทคโนโลยี นวัตกรรมเพื่อการเรียนรู้และพัฒนา การจัดการศึกษา

๖. ส่งเสริม สนับสนุนเครือข่ายในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์

เป้าประสงค์ (Goals)

๑. ประชากรวัยเรียนทุกคนได้รับโอกาสในการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ เสมอภาค

๒. ผู้เรียนระดับก่อนประถมศึกษา และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานทุกคน มีพัฒนาการเหมาะสม ตามวัย มีคุณภาพตามหลักสูตร มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑ และค่านิยมหลักของคนไทย ๑๒ ประการ

๓. ครูและบุคลากรทางการศึกษามีสมรรถนะตรงตามสายงาน และมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์

๔. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และมาตรฐานระดับชาติ

๕. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา มีและใช้สื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการบริหารจัดการ และจัดการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา มีเครือข่ายที่เข้มแข็งในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์สู่การปฏิบัติ

ค่านิยมองค์กร (Core Values)

“ คุณภาพไม่มีเพดาน มาตรฐานต้องสูงขึ้นเสมอ ”

วัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture)

“ รวดเร็ว เป็นธรรม มาตรฐาน ”

ยุทธศาสตร์ (Strategics)

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ จัดการศึกษาเพื่อความมั่นคง

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาคุณภาพผู้เรียน และส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อสร้างขีดความสามารถ ในการแข่งขัน

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ส่งเสริม พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ส่งเสริมโอกาสความเสมอภาค และความเท่าเทียม การเข้าถึงบริการทางการศึกษา

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ จัดการศึกษาเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ พัฒนาระบบบริหารจัดการและส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจ

ฟามูเย่ สุกันศีล (๒๕๔๘: ๔๙) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการที่จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น

อมรรัตน์ ศรีทอง (๒๕๔๙: ๔๕-๔๖) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการเรียนรู้จะเกิดความรักความผูกพัน กระตือรือร้น มุ่งมั่น พยายามรู้ความสามารถของคนที่ประสบความสำเร็จของงานอย่างเต็มที่

พรชัย วิจิตรธรรมภาณี (๒๕๔๙: ๔๕) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่งที่มีลักษณะเป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ เป็นความรู้สึกส่วนตัวที่มีสุขเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเองในสิ่งที่ขาดหายไปและเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมในการแสดงออกของบุคคลที่มีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบและพอใจ สบายใจของบุคคลที่เกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ สำหรับการสำรวจครั้งนี้ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบและพอใจของผู้รับบริการซึ่งวัดได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ สร้างขึ้น ผ่านทางระบบออนไลน์และเอกสารประเมินความพึงพอใจต่อการรับบริการ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

เฮอริชเบอร์ก (Herzberg. ๑๙๕๙: ๑๑๓ – ๑๑๕ อ้างถึงใน โสภณ ศิริค้ำน้อย. ๒๕๕๔: ๓๔) ได้ศึกษาค้นคว้าทฤษฎีที่เป็นมูลเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เรียกว่า The Motivation Hygiene Theory ทฤษฎีนี้ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ๒ ปัจจัย คือ

๑. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานซึ่งมีผลก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จของงาน การได้รับการยอมรับนับถือลักษณะของงาน สถานะของอาชีพ สภาพการทำงาน เป็นต้น

๒. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เช่น เงินเดือน โอกาสที่จะก้าวหน้าในอนาคต สถานะของอาชีพ สภาพการทำงาน เป็นต้น

แมคเกรเกอร์ (McGregger. ๑๙๖๐: ๓๓ – ๕๘ อ้างถึงใน โสภณ ศิริค้ำน้อย. ๒๕๕๔: ๓๕) ได้ศึกษาธรรมชาติของมนุษย์ และได้อธิบายลักษณะของมนุษย์ว่ามี ๒ ประเภท คือ

๑. คนประเภทเอ็กซ์ (X) มีลักษณะดังต่อไปนี้
 - ๑.๑ มีสัญชาตญาณที่จะหลีกเลี่ยงการทำงานทุกอย่างเท่าที่จะทำได้
 - ๑.๒ มีความรับผิดชอบน้อย
 - ๑.๓ ชอบให้สั่งการ
 - ๑.๔ ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงองค์การ
 - ๑.๕ มีความปรารถนาให้ตอบสนองความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัย

๒. คนประเภทวาย (Y) มีลักษณะดังต่อไปนี้

- ๒.๑ ชอบทำงาน เห็นว่าการทำงานเป็นของสนุกเหมือนการเล่นหรือการพักผ่อน
- ๒.๒ มีความรับผิดชอบในการทำงาน
- ๒.๓ มีความทะเยอทะยานและกระตือรือร้น
- ๒.๔ สั่งการตนเอง และสามารถควบคุมตนเองได้
- ๒.๕ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปรับปรุงงานและองค์การพัฒนาวิธีทำงาน
- ๒.๖ ปราศรณาด้านเกียรติยศ ชื่อเสียง ความสมหวังในชีวิต

การวัดความพึงพอใจ

บุญเรือง ขจรศิลป์ (๒๕๒๙: ๕๘ อ้างถึงใน อุษณีย์ โภคา. ๒๕๕๔: ๕๖) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะคิดหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกก่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทักษะคิดได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทักษะคิดได้โดยอ้อมโดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่ว ๆ ไป

ภณิดา ชัยปัญญา (๒๕๔๑: ๙๖ อ้างถึงใน อุษณีย์ โภคา. ๒๕๕๔: ๕๖) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็นซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ
๒. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
๓. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

บทที่ ๓

วิธีการดำเนินการ

กระบวนการ วิธีการดำเนินงาน

การประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาเป็นการดำเนินงานการติดตาม ประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา องค์กรต้นสังกัด ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนประชาชนทั่วไปที่ได้แสดงความคิดเห็นต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน และครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่มและหน่วย ของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงานและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป

ในการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ได้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มเป้าหมายให้เข้าไปตอบแบบสอบถามออนไลน์โดยตอบแบบสอบถามในแต่ละด้านไม่น้อยกว่าด้านละ ๑๐๐ คน สามารถตอบได้ทุกคน ได้ทำเป็นหนังสือราชการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษเขต ๑ ที่ ศธ ๐๔๑๓๘/ว ๑๙๘๑ ลงวันที่ ๑๓ มิถุนายน ๒๕๖๕ ขอความร่วมมือผู้บริหารโรงเรียนช่วยประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มาติดต่อประสานงาน และผู้ใช้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์หลายช่องทาง ดังนี้

๑. ตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่เว็บไซต์ของ สศทพ. ที่ <http://evaobec.moe.go.th/>
๒. หน้าเว็บไซต์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ <http://www.sisaketedu๑.go.th/>
๓. เก็บข้อมูลโดยให้ผู้รับบริการกรอกแบบประเมินหลังรับบริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
๔. ประชาสัมพันธ์ทางแอปพลิเคชันไลน์กลุ่ม เช่น กลุ่มผู้บริหารสถานศึกษา กลุ่มประธานกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแบบบูรณาการ (CEO)
๕. ติดตามการรายงานสรุปข้อมูลจาก สพฐ. และประชาสัมพันธ์กลุ่มเป้าหมายเป็นระยะ ๆ
๖. สรุปรายงานผลเมื่อสิ้นสุดห้วงระยะเวลาการตอบแบบประเมิน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ บบสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วย ๒ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน ซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร ก.ต.ป.น. บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ครูผู้สอน และอื่น ๆ

ส่วนที่ ๒ คือ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป ส่วนการวัดระดับความพึงพอใจ ในแต่ละด้านนิยมใช้มาตรประเมินค่า ๕ ระดับ ได้แก่

๕	หมายถึง	มีระดับพึงพอใจมากที่สุด
๔	หมายถึง	มีระดับพึงพอใจมาก
๓	หมายถึง	พึงพอใจปานกลาง
๒	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
๑	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

โดยมีข้อคำถามประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ดังนี้

ด้านที่ ๑ ด้านวิชาการ

๑. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา
๒. การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา
๓. การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และตามบริบทของสถานศึกษา
๔. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
๕. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ
๖. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา
๗. การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา
๘. การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา
๙. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน
๑๐. การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย

ด้านที่ ๒ ด้านงบประมาณ

๑. การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา
๒. การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย
๓. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน
๔. การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง
๕. การนิเทศ กำกับ ติดตามและ ตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา
๖. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา
๗. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา
๘. การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน
๙. จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ
๑๐. การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา

ด้านที่ ๓ ด้านบุคคล

๑. การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา
๒. การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา
๓. การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้
๔. การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง
๕. การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย

ด้านที่ ๔ ด้านบริหารทั่วไป

๑. จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว
๒. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อสถานศึกษาและสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง
๓. ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง
๔. การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน
๕. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
๖. การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
๗. การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน
๘. การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนด และความต้องการจำเป็น
๙. การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
๑๐. การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ส่วนที่ ๓ คือ ข้อเสนอแนะ

บทที่ ๔

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผลการดำเนินงาน

ตามที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ได้ดำเนินการประชาสัมพันธ์ขอความร่วมมือผู้บริหารโรงเรียนประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มาติดต่อ ประสานงาน และผู้ใช้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ รวมทั้งผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา องค์กรคณะบุคคล ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนประชาชนทั่วไปที่ได้แสดงความคิดเห็นต่อการบริหารและการจัดการศึกษา การให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ศรีสะเกษ เขต ๑ โดยให้ตอบแบบสอบถามทางออนไลน์เพื่อประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน และครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่มและหน่วย ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงานและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ในหลายช่องทางตามที่กล่าวถึงข้างต้นนั้น มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน สรุปได้ดังนี้

- | | |
|------------------------|------------------------|
| ๑. ด้านวิชาการ | ผู้เข้าตอบจำนวน ๓๔๒ คน |
| ๒. ด้านงบประมาณ | ผู้เข้าตอบจำนวน ๓๓๓ คน |
| ๓. ด้านบริหารงานบุคคล | ผู้เข้าตอบจำนวน ๓๓๗ คน |
| ๔. ด้านบริหารงานทั่วไป | ผู้เข้าตอบจำนวน ๓๓๗ คน |

๑. ผลการประเมินความพึงพอใจ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ผลการประเมินตามตารางที่ ๑ ดังนี้

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านที่ ๑ ด้านวิชาการ					
๑. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	๐	๐	๗	๔๓	๒๘๒
๒. การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา	๐	๐	๑๒	๔๕	๒๘๕
๓. การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และตามบริบทของสถานศึกษา	๐	๐	๙	๔๗	๒๘๖
๔. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	๐	๐	๑๒	๔๗	๒๘๓
๕. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	๐	๐	๑๒	๔๗	๒๘๓

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
๖. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผล ที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ การศึกษา	๐	๐	๑๐	๔๓	๒๘๙
๗. การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนา คุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา	๐	๐	๗	๔๘	๒๘๗
๘. การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา และสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนา คุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา	๑	๒	๙	๔๔	๒๘๖
๙. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรม พัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	๐	๐	๑๑	๔๒	๒๘๙
๑๐. การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มี ส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนา คุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย	๐	๐	๑๔	๔๑	๒๘๗
รวมจำนวนผู้ตอบทุกข้อ	๑	๒	๑๐๓	๔๔๗	๒๘๖๗
ร้อยละความพึงพอใจ	๐.๐๓	๐.๐๖	๓.๐๑	๑๓.๐๗	๘๓.๘๓
ด้านที่ ๒ ด้านงบประมาณ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
๑. การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา	๐	๔	๑๔	๔๕	๒๗๐
๒. การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่ กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	๐	๒	๖	๕๐	๒๗๕
๓. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	๐	๒	๑๒	๔๒	๒๗๗
๔. การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้ง งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	๐	๔	๑๒	๔๔	๒๗๓
๕. การนิเทศ กำกับ ติดตามและ ตรวจสอบการใช้งบประมาณ ของสถานศึกษา	๐	๑	๙	๔๖	๒๗๗
๖. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชีของสถานศึกษา	๐	๓	๑๕	๔๒	๒๗๓
๗. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการ เบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา	๐	๑	๑๕	๔๔	๒๗๓
๘. การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	๐	๒	๑๓	๕๑	๒๖๗
๙. จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณ ประจำปีอย่างเป็นระบบ	๐	๒	๘	๕๕	๒๖๘
๑๐. การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	๐	๒	๘	๕๕	๒๖๘
รวมจำนวนผู้ตอบทุกข้อ	๐	๒๓	๑๑๒	๔๗๔	๒๗๒๑
ร้อยละความพึงพอใจ	๐	๐.๖๙	๓.๓๖	๑๔.๒๓	๘๑.๗๑

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านที่ ๓ ด้านบุคคล					
๑. การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	๐	๑	๑๐	๗๕	๒๕๑
๒. การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	๐	๑	๑๒	๗๔	๒๕๐
๓. การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	๐	๑	๑๕	๘๘	๒๓๓
๔. การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	๐	๐	๑๒	๗๘	๒๔๗
๕. การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	๐	๐	๘	๖๙	๒๖๐
รวมจำนวนผู้ตอบทุกข้อ	๐	๓	๕๗	๓๘๔	๑๒๔๑
ร้อยละความพึงพอใจ	๐	๐.๑๘	๑๖.๘๕	๒๒.๗๙	๗๓.๖๕
ด้านที่ ๔ ด้านบริหารทั่วไป					
๑. จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้งานสะดวก และรวดเร็ว	๐	๑	๗	๔๔	๒๘๕
๒. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อสถานศึกษาและสาธารณะอย่างต่อเนื่อง	๐	๐	๗	๔๙	๒๘๑
๓. ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง	๐	๐	๘	๕๓	๒๗๖
๔. การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	๐	๒	๗	๕๔	๒๗๔
๕. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	๐	๑	๗	๕๑	๒๗๘
๖. การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	๐	๐	๗	๕๓	๒๗๗
๗. การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	๐	๐	๗	๕๙	๒๗๑

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
๘. การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น	๐	๑	๑๑	๕๕	๒๗๐
๙. การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	๐	๐	๑๑	๔๙	๒๗๗
๑๐. การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคลหน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐ และเอกชน เข้ามาระดมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	๐	๐	๑๐	๕๗	๒๗๐
รวมจำนวนผู้ตอบทุกข้อ	๕	๘๒	๕๒๔	๐	๒๗๕๙
ร้อยละความพึงพอใจ	๐.๑๕	๒.๙๓	๑๕.๕๕	๐.๐๐	๘๑.๘๗

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา
 การให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การบริหารและการจัดการศึกษาของ สำนักงานเขตพื้นที่	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความ พึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ด้านวิชาการ	๓๔๒	๒๘๖	๔๓	๑๐	๒	๑	๓๒๙	๙๖.๑๙
๒. ด้านงบประมาณ	๓๓๓	๒๗๓	๔๗	๑๑	๒	๐	๓๑๙	๙๕.๗๙
๓. ด้านบริหารงานบุคคล	๓๓๗	๒๔๘	๗๖	๑๑	๒	๐	๓๒๔	๙๖.๑๔
๔. ด้านบริหารงานทั่วไป	๓๓๗	๒๗๕	๕๒	๘	๒	๐	๓๒๗	๙๗.๐๓
รวม	๑,๓๔๙	๑,๐๘๒	๒๑๘	๔๐	๘	๑	๑,๒๔๗	๙๒.๔๓
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	๘๐.๒๑	๑๖.๑๖	๒.๙๗	๐.๕๙	๐.๐๗	ดีเยี่ยม	

ตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่เว็บไซต์ของ สตผ. ที่ <http://evaobec.moe.go.th/>

จากตารางสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สรุปได้ดังนี้

ระดับความพึงพอใจในด้านวิชาการ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๙

ระดับความพึงพอใจในด้านงบประมาณ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๑๙คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๙

ระดับความพึงพอใจในด้านบริหารงานบุคคล มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๓

ระดับความพึงพอใจในด้านบริหารงานทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๓

บทที่ ๕

การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการและแนวทางการพัฒนา

๑. การวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจ

จากผลการประเมินความพึงพอใจ พบว่า ระดับความพึงพอใจในด้านวิชาการ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๑๙ ระดับความพึงพอใจในด้านงบประมาณ มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๕ ระดับความพึงพอใจในด้านบริหารงานบุคคล มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๐๓ ระดับความพึงพอใจในด้านบริหารงานทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป จำนวน ๓๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๔๓ จากผลการสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในเกณฑ์ที่สูงเนื่องด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ได้ดำเนินโครงการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับการบริหารงานด้วยธรรมาภิบาล มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ได้มุ่งเน้นให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรทุกคนใส่ใจในการบริการ อำนวยความสะดวก ให้การบริการอย่างรวดเร็วถูกต้อง ลดขั้นตอนการติดต่อ สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture) ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ที่ว่า

“ รวดเร็ว เป็นธรรม มาตรฐาน ”

ปัญหา อุปสรรค

หลังจากการที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ ได้ประชาสัมพันธ์และขอความร่วมมือให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางหน้าเว็บไซต์ตามช่องทางที่แจ้งไปแล้ว จากการรายงานสรุปของ สพฐ. ที่แจ้งปรากฏว่ายังมีผู้ให้ความสนใจเข้าไปตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยมาก จึงได้พิจารณาดำเนินการเพิ่มเติม เช่น

๑. แชนลิ่งค์แบบสอบถามฯทางแอปพลิเคชัน Line กลุ่มผู้บริหารสถานศึกษา, ประธานกลุ่มเครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาแบบบูรณาการ (CEO)
๒. ขอความร่วมมือไปยังผู้บริหาร และคุณครูที่มาติดต่อราชการเป็นรายบุคคล

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการดำเนินงานที่ผ่านมา ได้รับความร่วมมือในการตอบแบบประเมินความพึงพอใจน้อยมาก อาจเนื่องจากภาระของผู้บริหารและครูมีมาก อีกประการแบบประเมินมีหลายข้อหลายด้าน การเข้าไปตอบในแต่ละด้านต้องเข้าไปตอบในส่วนที่ ๑ หลายครั้ง ซึ่งเป็นข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกัน ถ้าสามารถคลิกตอบแบบสอบถามทั้ง ๔ ด้านพร้อมกันจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าตอบแบบสอบถามและใช้เวลาไม่มาก ข้อมูลที่ได้รับอาจคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง เนื่องจากแบบสอบถามมีข้อความหลายด้านหลายข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามไม่ให้ความสนใจอ่าน และวิเคราะห์คำถามให้ดี จึงควรปรับลดประเด็นคำถามให้สั้น กระชับ เพื่อใช้เวลาในการตอบไม่มาก

ภาคผนวก

คณะทำงาน

ที่ปรึกษา

- | | |
|-------------------------------|---|
| ๑. นายสุเทพ ศรบุญทอง | ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ |
| ๒. นางสาวรุ่งอรุณ เมธาภัทรกุล | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ |
| ๓. นายรังสฤษดิ์ บุณรอน | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ |
| ๔. นายชาญวิทย์ ศรเพชร | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ |
| ๕. นางสาวธรรศญา หล้าอุดม | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ |
| ๖. นางปฎิภา ธรรมบุญ | รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูน เขต ๒ ช่วยปฏิบัติราชการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๑ |

คณะทำงาน

- | | |
|-----------------------------------|--|
| ๑. นางวราภรณ์ ทองสุข | ปฏิบัติหน้าที่ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ |
| ๒. นางวิไรรัตน์ เครื่องทอง | ศึกษานิเทศก์ชำนาญการพิเศษ |
| ๓. นางสาวปาริชาติ อัจฉาแดง | นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ |
| ๔. นางสาวนภัสภรณ์ ประเสริฐบุญญาพร | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ |
| ๕. นางสาวจุฑาริณี แก้วเกษตรภรณ์ | นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ |
| ๖. นางพีระวรรณมา เขียวหวาน | เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน |
| ๗. นางสาวเบญจมาศ ตั้งอติพร | พนักงานธุรการ ส ๔ |
| ๘. นางสาวจันทิมา วงศ์จอม | พนักงานพิมพ์ |