



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

ส่วนที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ รับผิดชอบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในเขตอำเภอสูงเม่น อำเภอเด่นชัย อำเภอลอง และอำเภอวังชิ้น พันธกิจ คือ จัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันชาติและการปกครองในระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความรู้ คุณธรรมจริยธรรม มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาให้ประชากรวัยเรียนทุกคนได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากล การพัฒนาระบบการทำงานเป็นการชี้ถึงประสิทธิผลการปฏิบัติราชการและการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒

การบริหารและการจัดการศึกษา รวมถึงการให้บริการ เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง ต่อการบริหารการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ จะต้องให้บริการโดยตรงกับผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา เพื่อให้การจัดการศึกษาดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการ รวมทั้งการให้บริการต่างๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๓ ขอบเขตการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ และผู้มารับบริการ
๒. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการศึกษา ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒

๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ ต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒

๒. สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจ มาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ ๒

วิธีดำเนินการ

การศึกษาความพึงพอใจในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป

๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ และผู้มารับบริการ

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษา ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ จำนวน ๑๕๐ คน

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ ซึ่งประกอบด้วย ๒ ส่วน

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษา และอื่นๆ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ จำนวน ๑๕๐ คน โดยการส่งแบบสอบถามตามระบบการส่งหนังสือ

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ และค่าร้อยละ นำเสนอในตารางประกอบการพรรณนาแบบความเรียง

ตอนที่ ๒ ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ ใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในตารางประกอบการพรรณนาแบบความเรียง

๒.๕ เกณฑ์การให้คะแนน

โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วน ประมาณค่า ๕ ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

โดยกำหนดการให้คะแนนสำหรับระดับคำถาม ดังนี้

ระดับมากที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ ๕ คะแนน
ระดับมาก	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ ๔ คะแนน
ระดับปานกลาง	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ ๓ คะแนน
ระดับน้อย	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ ๒ คะแนน
ระดับน้อยที่สุด	เกณฑ์การให้คะแนนเท่ากับ ๑ คะแนน

นำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมาย มาวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ - ๕.๐๐	หมายถึงระดับ	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙	หมายถึงระดับ	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙	หมายถึงระดับ	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙	หมายถึงระดับ	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙	หมายถึงระดับ	น้อยที่สุด

๒.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ค่าร้อยละ (Percentage)
๒. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ส่วนที่ ๓

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ ตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามจากข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรากฏดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	๘๔	๕๖
คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษา	๖	๔
บุคลากรทางการศึกษา	๒๐	๑๓.๓๓
คณะกรรมการสถานศึกษา	๑๐	๖.๖๖
ครูผู้สอน	๒๐	๑๓.๓๓
อื่นๆ	๑๐	๖.๖๖
รวม	๑๕๐	๑๐๐

จากตาราง พบว่าผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษา จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔ บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๖ ครูผู้สอน จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๓ อื่นๆ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๖ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจ

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ดังแสดงในตาราง ดังนี้

การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ด้านวิชาการ	๑๕๐	๐	๔	๔	๗๐	๗๒	๑๔๒	๙๔.๖๖
๒. ด้านบริหารงานบุคคล	๑๕๐	๐	๖	๑๐	๗๕	๕๙	๑๓๔	๘๙.๓๓
๓. ด้านงบประมาณ	๑๕๐	๐	๘	๗	๗๒	๖๓	๑๓๕	๙๐.๐๐
๔. ด้านบริหารทั่วไป	๑๕๐	๐	๗	๗	๗๑	๖๕	๑๓๓	๙๐.๖๖
รวม			๒๕	๒๘	๒๘๘	๒๕๙	๕๔๔	๙๐.๖๖
คิดเป็นร้อยละ								๙๐.๖๖

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๒ ตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ทุกด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป โดยด้านวิชาการ มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๔.๖๖ ลำดับถัดมา ด้านบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจร้อยละ ๙๐.๖๖ ถัดมา ด้านงบประมาณมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ โดยด้านบริหารงานบุคคล มีความพึงพอใจร้อยละ ๘๙.๓๓

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๒ ตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๖

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๒ ในด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป มีรายละเอียดของแต่ละข้อดังนี้

ข้อ ๑ ความพึงพอใจด้านวิชาการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๘ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๖๖ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๖ อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๖

ข้อ ๒ ความพึงพอใจด้านบริหารงานบุคคล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓๓ อยู่ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๕๐ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๖.๖๖ ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔

ข้อ ๓ ความพึงพอใจด้านงบประมาณ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๒ อยู่ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๘ ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๖ อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๓

ข้อ ๔ ความพึงพอใจด้านบริหารทั่วไป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๓๓ อยู่ ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๓๓ อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๖ระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ ๔.๖๖

ส่วนที่ ๔

สรุปและอภิปรายผล

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษา บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ครูผู้สอน และอื่นๆ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ จำนวน ๑๕๐ คน โดยเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคล มีระดับความพึงพอใจต่อในด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป ของสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ เพื่อนำผลการสำรวจในครั้งนี้ เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาแพร่ เขต ๒ ตามกระบวนการบริหารงานทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป มีดังนี้

ด้านวิชาการ	ระดับความพึงพอใจ	๔.๗๓
ด้านบริหารงานบุคคล	ระดับความพึงพอใจ	๔.๔๖
ด้านงบประมาณ	ระดับความพึงพอใจ	๔.๕๐
ด้านบริหารทั่วไป	ระดับความพึงพอใจ	๔.๕๓

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจะเห็นว่าผู้รับบริการมีค่าคะแนนความพึงพอใจด้านวิชาการมากที่สุด ๔.๗๓ ลำดับถัดมาคือด้านบริหารทั่วไป ๔.๕๓ และ ด้านงบประมาณ ๔.๕๐ ด้านบริหารงานบุคคล ๔.๔๖

สรุป ระดับความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านทุกหัวข้อ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนค่าเฉลี่ย ๔.๕๓