

รายงานผลการวิเคราะห์
ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2
ประจำปี 2562



กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 ประจำปี 2562 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการสำรวจมาใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการสำนักงานเขตพื้นที่ให้มีคุณภาพสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 ขอขอบคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริการของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 ให้มีความเป็นเลิศในด้านการให้บริการต่อไป

หวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2
สิงหาคม 2562

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ส่วนที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของการสำรวจ	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ส่วนที่ 2 วิธีการดำเนินงาน	
2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผล	3
2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3
2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	3
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ	
3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ตารางที่ 1	4
3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ	
ตารางที่ 2	5
ตารางที่ 3	6
ตารางที่ 4	7
ตารางที่ 5	8
ตารางที่ 6	9
3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ	10
ส่วนที่ 4 สรุปผล	
4.1 ปัญหาอุปสรรค	10
4.2 ข้อเสนอแนะ	10
4.3 บทสรุป	10
ภาคผนวก	
ที่ปรึกษา คณะทำงาน	

ส่วนที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และต่อมาได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561 ตามข้อ 6 ให้มีการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาออกเป็น 9 กลุ่ม และ 1 หน่วย ดังต่อไปนี้

- (1) กลุ่มอำนวยการ
- (2) กลุ่มนโยบายและแผน
- (3) กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- (4) กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
- (5) กลุ่มบริหารงานบุคคล
- (6) กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
- (7) กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา
- (8) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
- (9) หน่วยตรวจสอบภายใน
- (10) กลุ่มกฎหมายและคดี

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 มีภารกิจหลักในการจัดและส่งเสริมการศึกษาระดับขั้นพื้นฐานแก่ผู้เรียนในเขตพื้นที่บริการ 7 อำเภอของจังหวัดขอนแก่น ได้แก่ อำเภอท่าม่วง อำเภอสองแคว อำเภอปัว อำเภอเชียงกลาง อำเภอทุ่งช้าง อำเภอบ่อเกลือ และอำเภอเฉลิมพระเกียรติ โดยในการบริหารจัดการมุ่งเน้นให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และนโยบายรัฐบาล วิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ของ สพป.ขอนแก่น เขต 2 มีดังนี้

วิสัยทัศน์

“การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 มี คุณภาพก้าวสู่มาตรฐานสากล ผู้เรียนดำรงชีวิตอย่างเป็นสุข สืบสานวัฒนธรรมวิถีน่าน บนพื้นฐานศาสตร์พระราชา ภายในปี 2564”

พันธกิจ

1. จัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติและการปกครองใน ระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
2. พัฒนาศักยภาพผู้เรียนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันโดยพัฒนาคุณภาพผู้เรียน ให้มีความรู้ ทักษะวิชาการ ทักษะชีวิต ทักษะอาชีพ คุณลักษณะในศตวรรษที่ 21
3. ส่งเสริมการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาให้เป็นผู้มีอาชีพ
4. สร้างโอกาส ความเสมอภาค ลดความเหลื่อมล้ำ ให้ผู้เรียนทุกคนได้รับการบริการทาง การศึกษา อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม
5. ส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ยึดหลัก ปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง และเป้าหมายโลกเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs)
6. พัฒนาระบบบริหารจัดการแบบบูรณาการและส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา

ค่านิยม (Values) 4 Well

Welcome (ยินดีให้บริการ)

Wellcare (ดูแลกันดูแลญาติ)

Welfare (สวัสดิการดีเยี่ยม)

Well-being (สุขจริงในที่ทำงาน)

จากการบริหารจัดการศึกษาดังกล่าว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้มีคุณภาพสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยม ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
2. เพื่อนำผลการสำรวจ ตลอดจนข้อเสนอแนะ มาใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการ และการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.3 ขอบเขตของการสำรวจ

ศึกษาความพึงพอใจในการบริหารจัดการศึกษา ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป จากผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ และการบริหารจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2
2. นำข้อมูลจากผลการสำรวจ ตลอดจนข้อเสนอแนะ มาใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการ และการให้บริการด้านต่างๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 2

วิธีการดำเนินงาน

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ โรงเรียนในสังกัด จำนวน 144 โรงเรียน 3 สาขา และผู้ใช้บริการอื่นๆ กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้ใช้บริการอื่นๆ จำนวน 165 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผล

การสอบถามในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามความพึงพอใจประกอบด้วย ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

แบบสอบถาม กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก
- คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาน่าน เขต 2 ดำเนินการโดยจัดทำหนังสือแจ้งไปยังโรงเรียนในสังกัด จำนวน 144 โรงเรียน และ 3 สาขา รวมถึงประชาสัมพันธ์ถึงผู้ใช้บริการอื่นๆ ให้เข้าไปตอบแบบสอบถามผ่านช่องทางเว็บไซต์ สพป.น่าน เขต 2 www.nan2.go.th และการตอบตามแบบประเมินความพึงพอใจ (เอกสารกระดาษ) ซึ่งได้วางไว้ที่จุดให้บริการต่างๆ โดยกำหนดช่วงระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำไปใช้ประมวลผลตั้งแต่วันที่ 28 มิถุนายน 2562 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2562

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในแต่ละด้านของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาน่าน เขต 2 โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติวิเคราะห์ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพในการทำงาน โดยหาค่าเฉลี่ยและหาค่าร้อยละ

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจ โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แปลความหมายของค่าเฉลี่ย โดยการกำหนดเกณฑ์ในการแปลค่าของคะแนน ดังนี้

- 4.50 – 5.00 มีความพึงพอใจ มากที่สุด
- 3.50 – 4.49 มีความพึงพอใจ มาก
- 2.50 – 3.49 มีความพึงพอใจ ปานกลาง
- 1.50 – 2.49 มีความพึงพอใจ น้อย
- 1.00 – 1.49 มีความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การสอบถามในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป ผู้จัดทำได้ทำการวิเคราะห์นำเสนอผลการวิเคราะห์และแปลความหมายตามลำดับดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพในการทำงาน		
ผู้บริหาร	42	25.5
บุคลากรทางการศึกษา	21	12.7
ครูผู้สอน	89	53.9
ก.ต.ป.น.	2	1.2
คณะกรรมการสถานศึกษา	7	4.2
อื่น ๆ โปรดระบุ (บริษัท, ห้างร้าน)	4	2.4
รวม	165	100

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 42 คน หรือ ร้อยละ 25.5 เป็นบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 21 คน หรือร้อยละ 12.7 เป็นครูผู้สอน จำนวน 89 คน หรือร้อยละ 53.9 เป็นคณะกรรมการ ก.ต.ป.น. จำนวน 2 คน หรือร้อยละ 1.2 เป็นคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 7 คน หรือร้อยละ 4.2 และอื่นๆ จำนวน 4 คน หรือร้อยละ 2.4 ซึ่งจากข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นครูผู้สอน รองลงมาคือผู้บริหารสถานศึกษา และอันดับสุดท้ายคือ คณะกรรมการ ก.ต.ป.น.

3.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในแต่ละด้าน ที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศึกษาน่าน เขต 2 ได้ผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 2 – 6

ตารางที่ 2 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 ที่มีต่อการให้บริการงานด้านวิชาการ ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา	4.06	0.465	มาก
2. การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา	3.96	0.608	มาก
3. การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 และตามบริบทของสถานศึกษา	4.10	0.509	มาก
4. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.25	0.619	มาก
5. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษา มีการผลิต พัฒนา สื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	3.96	0.666	มาก
6. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	4.10	0.566	มาก
7. การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา	4.04	0.588	มาก
8. การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา	3.87	0.658	มาก
9. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	4.13	0.579	มาก
10. การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย	3.97	0.609	มาก
รวม	4.04	0.587	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 2 พบว่า โดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านวิชาการ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน ลำดับสุดท้ายคือ การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

ตารางที่ 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชานัน เขต 2 ที่มีต่อการให้บริการงานด้านงบประมาณ ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงิน งบประมาณในสถานศึกษา	3.92	0.648	มาก
2. การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	4.09	0.492	มาก
3. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	4.12	0.523	มาก
4. การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	3.90	0.655	มาก
5. การนิเทศ กำกับ ติดตามและ ตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา	4.02	0.535	มาก
6. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา	3.92	0.711	มาก
7. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา	3.92	0.657	มาก
8. การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	4.00	0.563	มาก
9. จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านการงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ	4.01	0.558	มาก
10. การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	3.97	0.523	มาก
รวม	3.99	0.587	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 3 พบว่า โดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน มากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย ลำดับสุดท้ายคือ การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 4 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนาน เขต 2 ที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานบุคคล ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	3.98	0.610	มาก
2. การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	3.95	0.566	มาก
3. การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบ	4.00	0.584	มาก
4. การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเป็นครูมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	3.99	0.620	มาก
5. การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	4.10	0.570	มาก
รวม	4.00	0.590	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 4 พบว่า โดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย มากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบ ลำดับสุดท้ายคือ การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา

ตารางที่ 5 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชนาน เขต 2 ที่มีต่อการให้บริการงานด้านบริหารงานทั่วไป ดังนี้

ความพึงพอใจในการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว	4.02	0.557	มาก
2. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อสถานศึกษาและสาธารณะอย่างต่อเนื่อง	4.07	0.531	มาก
3. ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง	4.04	0.573	มาก
4. การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	4.04	0.562	มาก
5. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	4.06	0.592	มาก
6. การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	4.02	0.600	มาก
7. การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	3.99	0.574	มาก
8. การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น	3.92	0.578	มาก
9. การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษารวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	3.99	0.590	มาก
10. การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	3.96	0.594	มาก
รวม	4.01	0.575	มาก

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 5 พบว่า โดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านงานบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อสถานศึกษาและสาธารณะอย่างต่อเนื่อง มากเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ลำดับสุดท้ายคือ การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น

ตารางที่ 6 สรุปร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 ที่มีต่อการให้บริการงานทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจระดับมากที่สุดขึ้นไป	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านวิชาการ	-	1 (0.61%)	23 (13.94%)	109 (66.06%)	32 (19.39%)	141	85.45
2. ด้านบริหารงานบุคคล	-	1 (0.61%)	25 (15.15%)	111 (67.27%)	28 (16.97%)	139	84.24
3. ด้านงบประมาณ	-	2 (1.21%)	26 (15.76%)	111 (67.27%)	26 (15.76%)	137	83.03
4. ด้านบริหารทั่วไป	-	1 (0.61%)	25 (15.15%)	111 (67.27%)	28 (16.97%)	139	84.24
รวม	-	5	99	442	114	-	84.24
คิดเป็นร้อยละ	-	0.76	15	66.97	17.27	-	84.24

ผลการวิเคราะห์ตารางที่ 6 พบว่า โดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.24 โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ ระดับมากที่สุดขึ้นไป ในด้านวิชาการมากที่สุด ร้อยละ 85.45 รองลงมาคือด้านบริหารงานบุคคล ร้อยละ 84.24 ด้านบริหารทั่วไป ร้อยละ 84.24 และลำดับสุดท้ายคือ ด้านงบประมาณ ร้อยละ 83.03 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ สรุปได้ ดังนี้

1. ด้านวิชาการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 66.06 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 19.39 ระดับปานกลาง ร้อยละ 13.94 ระดับน้อย ร้อยละ 0.61

2. ด้านบริหารงานบุคคล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 67.27 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 16.97 ระดับปานกลาง ร้อยละ 15.15 ระดับน้อย ร้อยละ 0.61

2. ด้านงบประมาณ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 67.27 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 15.76 ระดับปานกลาง ร้อยละ 15.76 ระดับน้อย ร้อยละ 1.21

2. ด้านบริหารทั่วไป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ร้อยละ 67.27 ระดับมากที่สุด ร้อยละ 16.97 ระดับปานกลาง ร้อยละ 15.15 ระดับน้อย ร้อยละ 0.61

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

ด้านวิชาการ

อยากให้ศึกษานิเทศก์ออกโรงเรียนรับฟังปัญหาการจัดการเรียนการสอนจากครูโดยตรง และหาวิธีการช่วยกันในการพัฒนาการศึกษา แนะนำเทคนิคการจัดกิจกรรมใหม่ๆ โดยสม่ำเสมอ

ด้านงบประมาณ

1. ควรจัดอบรมจัดซื้อ/จ้าง ให้ความรู้ระบบ e-GP ให้กับครูพัสดุ
2. ควรปรับปรุงขั้นตอนในเรื่องการขอรื้อถอนอาคารเรียนอาคารประกอบเนื่องจากล่าช้า

ด้านบุคลากร

ควรจัดอบรมเพื่อพัฒนาครูในด้านต่างๆ โดยสม่ำเสมอ

ด้านบริหารทั่วไป

ควรปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานบางงานซึ่งกระจุกอยู่ที่เจ้าหน้าที่บางคน หรือลูกจ้างชั่วคราว

ส่วนที่ 4

บทสรุป

จากกระบวนการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป เกิดปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ ดังนี้

ปัญหาอุปสรรค

1. จากการจัดบุคลากรลงกรอบงาน ทำให้บุคลากรในแต่ละกลุ่มถูกลด ประกอบกับภารกิจงานที่ต้องรับผิดชอบมีมากการบริการอาจมีความล่าช้าไปบ้าง
2. ในบางงาน/บางกิจกรรม ไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณหรือได้รับจัดสรรน้อย ทำให้การบริหารจัดการไม่บรรลุวัตถุประสงค์เท่าที่ควร
3. เจ้าหน้าที่บางคนขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและการสร้างความประทับใจในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. เจ้าหน้าที่ควรให้บริการกับผู้มาติดต่อราชการด้วยความรวดเร็วด้วยมิตรไมตรี ควรมีการกำหนดกระบวนการ/ขั้นตอนในการทำงานให้บริการไม่ให้ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้ผู้ใช้บริการให้บริการด้วยความรวดเร็ว โดยใช้ระบบ one stop service
2. ควรมีการวางแผนงบประมาณที่มีจำกัด โดยการลดกระบวนการขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เพื่อให้การบริหารงบประมาณเกิดประโยชน์สูงสุด
3. ควรใช้การสื่อสารในช่องทางต่างๆ เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินงาน และประชาสัมพันธ์การบริหารจัดการที่ดี ให้กับผู้รับบริการหรือหน่วยงานภายนอกได้รับทราบ เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

บทสรุป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 ในงานทั้ง 4 ด้าน สรุปได้ว่าผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สมควรหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นไป โดยขณะนี้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 ได้นำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป ทั้งนี้มีการบริการข้อมูลโดยนำเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มาให้บริการในส่วนการทำงานของบุคลากรเจ้าหน้าที่ และผู้มาติดต่อประสานงาน มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์เชื่อมต่อบริการผ่านสื่อโซเชียลมีเดีย เว็บไซต์สำนักงาน กลุ่มไลน์ เฟสบุ๊ก มีการบริการเข้าสู่ระบบ Wi - Fi ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 ทำให้การติดต่อประสานงาน มีความสะดวกรวดเร็ว ในด้านอาคารสถานที่ ได้มีการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณอาคารสำนักงาน สถานที่จอดรถ ซึ่งขณะนี้ มีเพียงพอสำหรับผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ จัดทำแผนผังป้ายประชาสัมพันธ์แสดงจุดต่าง ๆ มีมุมกาแฟดื่มบริการตนเองสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้มาติดต่อราชการ และได้พัฒนาบุคลากรให้ตระหนักในหน้าที่ให้ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นไป โดยเน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานปฏิบัติตามค่านิยม 4 Well ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 คือ Welcome (ยินดีให้บริการ) Wellcare (ดูแลกันดูแลกัน) Welfare (สวัสดิการดีเยี่ยม) Well-being (สุขจริงในที่ทำงาน) เพื่อให้องค์กรมีความเป็นเลิศในด้านการบริหารและการจัดการต่อไป

ภาคผนวก

ที่ปรึกษา

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต 2 ทุกคน
ผู้อำนวยการกลุ่ม/หน่วย ทุกคน

คณะทำงาน

- | | |
|---------------------------|------------------------------|
| 1. นางนงเยาว์ ศิริรัตน์ | ผู้อำนวยการกลุ่มผู้อำนวยการ |
| 2. นางสาวสุจิตรา อินตะกัน | นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ |
| 3. นางสาวนาถยา อุดอ้าย | เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน |