

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4

ปีงบประมาณ 2562

ผู้รวบรวมข้อมูล

กลุ่มอำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต 4
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔

ผู้รวบรวมข้อมูล กลุ่มอำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔

ปีที่ดำเนินการ ๒๕๖๒

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ ครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุดรธานี เขต ๔ และเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงาน ตามกรอบแนวคิด ความพึงพอใจ ต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ จำนวน ๔ ด้าน คือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป

ประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมิน ได้แก่ ครู บุคลากรทางการศึกษาในสังกัด และมีผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย ที่มาใช้บริการ จำนวน ๖๖๔ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประเมินที่ ผู้รับผิดชอบสร้างขึ้น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแยกเป็นประเด็น ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ๔ ด้าน โดยด้านวิชาการ ด้านงบประมาณและด้านบริหารทั่วไป ด้านละ ๑๐ ข้อ ส่วนด้านบริหารงานบุคคล จำนวน ๕ รวมทั้งสิ้น ๓๕ ข้อ สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอัตราส่วนร้อยละ

ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการบริหารจัดการด้านวิชาการ อยู่ในระดับมากขึ้นไป อัตราส่วนร้อยละ ๘๘ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด ส่วนด้านบริหารบุคคล ด้าน งบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ แต่ยังมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก จาก การประเมิน ค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้าน อยู่ใน ระดับ มาก ขึ้นไป คิดเป็น อัตราส่วน ร้อยละ ๘๕

ผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมิน เห็นว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา อุดรธานี เขต ๔ ควรพัฒนารูปแบบประสิทธิภาพการบริหารและจัดการศึกษา ทั้ง ๔ ด้าน ให้เกิดความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านบริหารทั่วไป ซึ่งมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ส่วน

ผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลเห็นว่า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการ บริการระดับมากขึ้นไป ในระดับค่อนข้างมาก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ ควร พัฒนารูปแบบ และประสิทธิภาพการให้บริการ ให้มีระบบชัดเจนยิ่งขึ้น

คำนำ

การศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นรากฐานของการศึกษาของคนไทย ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักเขตพื้นที่การศึกษา ตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ โดยได้มุ่งมั่นพัฒนาการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานแบบมีส่วนร่วม บนพื้นฐานของความรับผิดชอบต่อที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการบริหารจัดการสำนักเขตพื้นที่การศึกษา ตามพันธกิจ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชากรวัยเรียนทุกคน ได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ ส่งเสริม พัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ ตามมาตรฐานการศึกษา มีคุณภาพ อัจฉริยภาพ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ ตามหลักสูตรและค่านิยมหลักของคนไทย ๑๒ ประการ ดำเนินการส่งเอกสาร สนับสนุน หน่วยงานองค์กรที่เกี่ยวข้อง ให้มีส่วนร่วม ในการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีคุณภาพ อัจฉริยภาพ มีจรรยาบรรณ วิชาชีพ และค่านิยมหลักของคนไทย ๑๒ ประการ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ภายในองค์กร บูรณาการมีส่วนร่วม ของหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง และภาคประชาชน เพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษา ภายใต้อัตลักษณ์ UDN 3 หมายถึง ความเป็นเอกภาพ อันหนึ่งอันเดียวกัน (Unity) พลังและความคิดสร้างสรรค์ เทคโนโลยี (Dynamic) ความเป็นที่หนึ่ง (Number One) มุ่งสร้างความคิด ๓ ประการ คือ หน่วยงาน / สถานศึกษา ดี บุคลากร ดี และ นักเรียน ดี สำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๓ จึงได้จัดเก็บ ข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นการบริหารจัดการศึกษาและประเด็นความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ ขึ้น

ทั้งนี้ ตามแบบรายงานการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มุ่งพัฒนามาตรฐานการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อขับเคลื่อน การดำเนินงานตามภารกิจ ที่มีส่วนผลักดันให้นโยบายสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบคุณบุคลากรกลุ่มอำนวยการ ครู และบุคลากรทางการศึกษาทุกท่านที่มีส่วนร่วมให้ผลการเก็บ รวบรวมข้อมูลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ไว้ ณ โอกาสนี้

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ

๑

คำนำ

๒

บทที่ ๑ บทนำ

๓

บทที่ ๒ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๖

บทที่ ๓ วิธีการดำเนินการศึกษา

๑๑

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๑๓

บทที่ ๕ สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ

๑๔

คณะผู้จัดทำ

๑๗

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมา ความสำคัญ หลักการและเหตุผล

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน...” ดังนั้น การให้บริการ ครู บุคลากรทางการศึกษา และประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุกแห่งทั้งภาครัฐและเอกชน เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการในปี ๒๕๔๕ เป็นต้นมา รัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการบริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่ม ดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่าง ๆ ด้านความสะดวก, ความรวดเร็ว ยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงาน ภาครัฐอย่างสูงสุด โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้าง จิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ มีหน้าที่ในการบริหารจัดการศึกษาและให้บริการเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก แก่ครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ตามบทบาทภารกิจของอย่างบูรณาการ ทั้งนี้ คณะกรรมการประเมินสัมฤทธิ์ผลปฏิบัติงาน ในหน้าที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้กำหนดแนวทางการประเมิน ในองค์ประกอบที่ ๓ : สัมฤทธิ์ผลการบริหาร และการจัดการศึกษา ตัวชี้วัดที่ ๖ : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีความพึงพอใจในการบริหาร และการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ โดยกำหนดประเด็นการพิจารณา ๒ ประเด็น คือ

ประเด็นที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป

ประเด็นที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสาร จึงได้มีการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของ เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

กรอบแนวคิด

จากการศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ และการศึกษาค้นคว้าตามทีคณะกรรมาธิการประเมินสัมฤทธิ์ผลปฏิบัติงาน ในหน้าที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้กำหนดแนวทางการประเมิน ในองค์ประกอบที่ ๓ : สัมฤทธิ์ผลการบริหาร และการจัดการศึกษา ตัวชี้วัดที่ ๖ : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ชี้ความพึงพอใจในการบริหาร และการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ จึงได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดเพื่อการเก็บข้อมูล ดังนี้

๑.การประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป

๒.การประเมินความพึงพอใจการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๔

๒. เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๔

ขอบเขตของการวิจัย

๑.ประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษเขต ๓ ตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป

๒.ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๔ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

๑. ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้เสียต่อการบริหารและจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๔ ครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเครื่องมือในการ จัดเก็บข้อมูล วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก เลือกรวิธีการเก็บข้อมูลซึ่งมีทั้งการจัดเก็บข้อมูล การแจกแบบประเมินนอกสถานที่ ณ จุดที่จัดงานพิธี หรือการประชุมสัมมนาครู และบุคลากรทางการศึกษา ของโรงเรียน

ในสังกัด และส่งแบบประเมินขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบประเมินไปยังโรงเรียนในสังกัด ในรูปแบบของ QR code ขั้นตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและ สรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรณนาวิเคราะห์

๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน ในสังกัด และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหาร และการจัดการศึกษา ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษาในสังกัด รวมทั้งให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ จำนวน ๒,๖๕๖ คน

๓. ผู้รับผิดชอบการสำรวจได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์จากแบบประเมินใช้ค่าอัตราส่วนร้อยละในการอธิบายผลที่ได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้บริหารการศึกษาและบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ ทราบ ถึงความสามารถของหน่วยงานในการบริหารจัดการศึกษาและการให้บริการแก่ครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๒. เพื่อให้ผู้บริหารการศึกษาและบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ นำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

๑ สำนักงาน หมายถึง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔

๒ ผู้รับบริการและมีส่วนได้เสีย หมายถึง ครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔

บทที่ ๒ เอกสารและงานวิชาการที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แชลปลิน (Chaplin, ๑๙๖๘, p. ๔๓๗ อ้างถึงในวินชัย แก้วศิริโกมล , ๒๕๕๐, หน้า ๖) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (๒๕๕๕, หน้า ๑๑) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้ว จะได้รับรางวัลอย่างใดอย่างหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นแต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าอินทรีย์ที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (๒๕๕๕, หน้า ๙) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง สภาพของจิตที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลงความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนองความเครียด

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น ผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้ เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการและความศรัทธา

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไรหากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปากแต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบพฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ(Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการ ที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่

ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดให้บริการของ นักวิชาการ สุนันทา ทวีผล (๒๕๕๐, หน้า ๑๓) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

๑. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัด ให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่ม หนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่ คุ่มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

๒. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

๓. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน

๔. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

๕. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมาก

เทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ

เมื่อพิจารณาถึงเทคนิคการสร้างความประทับใจในการบริการ ซึ่งได้มีผู้กล่าวไว้ว่า ดังนี้ ปรัชญา เวสารัชช (๒๕๔๐, หน้า ๔๘ -๕๓ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า ๑๗) ได้กล่าวไว้ว่า เกี่ยวกับวิธีการสร้างความ ประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ อาจทำได้หลากหลายขึ้นอยู่กับกำลังทรัพยากรที่มีและความตั้งใจที่จะ ให้บริการที่ดี โดยพนักงานผู้ให้บริการเป็นเรื่องสำคัญพนักงานผู้ให้บริการต้องมีจิตสำนึกที่ดี สนใจและตั้งใจ พัฒนาการบริการของตนให้เกิดความประทับใจที่ดีสำหรับประชาชน แล้วจะต้องมีขบวนการวิธีปฏิบัติที่สร้างความ ประทับใจสำหรับประชาชนผู้รับบริการ คือ

๑. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพอาจทำได้หลายทาง

๑.๑ การให้บัตรคิวโดยรับบัตรคิวจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ หรือหยิบจากจุดวางบัตรคิว แต่ทั้งนี้ต้อง มีการประกาศให้ทราบตลอดเวลา

๑.๒ การจัดแถว การจัดช่องให้ติดต่อโดยการจัดช่องหรือแถวให้ประชาชนเข้าแถวอย่างเป็นระเบียบ

๑.๓ การจัดหรือกำกับพนักงานผู้ให้บริการคอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อให้เกิดระเบียบ

๑.๔ การจัดช่องพิเศษในกรณีที่มีเรื่องที่ต้องติดต่อบางเรื่องสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว ก็ควรแยกเรื่อง ดังกล่าวออกจากช่องปกติและจัดเป็นช่องทางด่วนให้โดยประชาสัมพันธ์ให้ทราบ และชัดเจน เช่น

๑.๔.๑ การจัดเวลาทำการ เริ่มจาก ๐๘.๓๐ น . ถึง ๑๖.๓๐ น.

๑.๔.๒ การระบุเวลาดำเนินการ หน่วยบริการที่ดีควรระบุเวลาดำเนินการให้ชัดเจน เพื่อที่ประชาชนจะ ได้ทราบระยะเวลาในการดำเนินการ

๑.๔.๓ การจัดจุดรับบริการ จุดที่รับติดต่อควรเป็นจุดที่สะดวกสำหรับประชาชน ควรเป็นจุดที่อยู่ บริเวณด้านหน้าของหน่วยงาน

๑.๔.๔ บริการจุดเดียว ในระบบบริการที่ดีภาระทั้งหลายควรตกกับพนักงาน ส่วนประชาชนควรได้รับความ สะดวกมากที่สุด การกำหนดจุดรับติดต่อควรจัดให้เหลือน้อยที่สุด ประชาชนควรติดต่อที่จุดเดียวและ เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการทั้งหมดให้แล้วเสร็จ

๒. การอำนวยความสะดวก ประชาชนได้รับความสะดวกมากเท่าไรก็จะยิ่งทำให้เกิดความรู้จักและความ ประทับใจที่ดีมาก โดยสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ดังนี้

๒.๑ ความสะดวกระหว่างรอ หน่วยบริการควรเร่งบริการให้รวดเร็ว ลดเวลาที่ผู้รับบริการให้น้อยลงที่สุด หากจำเป็นที่ผู้รับบริการต้องรอหน่วยงานบริการ ต้องจัดให้ประชาชนเกิดความสะดวกในการรอ เช่น จัดให้มีสถานที่และที่นั่งรอเพียงพอไม่แออัด ไม่เบียดเสียด ไม่ยัดเยียด

๒.๒ ความสะอาดของสถานที่ ความประทับใจของประชาชนขึ้นอยู่กับความสะอาดของสถานที่ ความเรียบร้อยของอาคารสถานที่โดยเฉพาะห้องสุขา

๒.๓ ความสะดวกของประชาชนบางกลุ่ม ประชาชนที่เข้ามาติดต่อมีหลายกลุ่มหลายประเภท โดยเฉพาะคนพิการ ควรจัดให้มีทางเลื่อนสำหรับรถเข็น

๓. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการเก็บและประมวลผลข้อมูล ผ่อนแรงในการทำงาน สร้างความถูกต้อง ช่วยลดความผิดพลาดของมนุษย์ ช่วยให้ทำงานได้รวดเร็วและช่วยให้ผลงานมีความเรียบร้อย เทคโนโลยีสามารถนำมาใช้สำหรับงานบริการ เช่น

๓.๑ แบบฟอร์มไม่จำเป็นต้องเป็นแบบฟอร์มที่จัดพิมพ์โดยส่วนราชการ หน่วยบริการควรยินยอมให้ผู้ติดต่อสามารถพิมพ์แบบฟอร์มของตนเอง

๓.๒ การให้ข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันมีการพัฒนาของเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ หน่วยบริการควรใช้ประโยชน์จากการพัฒนาชุดใหม่ เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการบริการ เช่น ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และให้ข้อมูลผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ

๓.๓ การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนงานบริการ เทคโนโลยีหรือเครื่องมือสมัยใหม่ช่วยในการบริการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อช่วยในการพิมพ์หรือบันทึกผลงานแทนการลงรายการด้วยตัวบุคคล

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

เกี่ยวกับเรื่องคุณภาพการบริการ มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกัน ตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้ สมิต สัจฉกร (๒๕๔๒ อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, ๒๕๕๐, หน้า๑๘) ให้ความหมายคำว่า การบริการตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Service” ซึ่งเป็นคำที่เราคุ้นเคย และคนส่วนมากจะเรียกร้อง ขอรับบริการเพื่อความพึงพอใจของตนโดยกล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการจัดอำนวยความสะดวกก็เป็น การให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก

ทั้งนี้ คณะกรรมการประเมินสัมฤทธิ์ผลปฏิบัติงาน ในหน้าที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้กำหนดแนวทางการประเมิน ในองค์ประกอบที่ ๓ : สัมฤทธิ์ผลการบริหาร และการจัดการศึกษา ตัวชี้วัดที่ ๖ : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีความพึงพอใจในการบริหาร และการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ โดย กำหนดประเด็นการพิจารณา ๒ ประเด็น คือ

ประเด็นที่ ๑ ผลการประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป

ประเด็นที่ ๒ ผลการประเมินความพึงพอใจการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

กรอบแนวคิด

จากการทบทวนเอกสารและทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริหาร และการจัดการศึกษา ต่อการให้บริการ และการศึกษา ตามที่คณะกรรมการประเมินสัมฤทธิ์ผลปฏิบัติงาน ในหน้าที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้กำหนดแนวทางการประเมิน ในองค์ประกอบที่ ๓ : สัมฤทธิ์ผลการบริหาร และการจัดการศึกษา ตัวชี้วัดที่ ๖ : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ี่ความพึงพอใจในการบริหาร และการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ จึงได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดเพื่อการเก็บข้อมูล ดังนี้

๑.การประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป

๒.การประเมินความพึงพอใจการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสาร

บทที่ ๓

วิธีการดำเนินการศึกษา

ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของผู้รับบริการและมีส่วนได้เสีย ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ ครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและมีส่วนได้เสียในเชิงปริมาณ โดยผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูล ได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

๑. ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
๓. วิธีสร้างเครื่องมือ
๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๕. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ และสถานศึกษา จำนวน ๖๖๔ คน โดย กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย ซึ่งสุ่มจากผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเด็นความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ด้านละ ๖๖๔ คน และประเด็นความพึงพอใจการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เกี่ยวกับด้านอาคารสถานที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสวัสดิการและด้านข้อมูลข่าวสาร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งผู้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลสร้างขึ้นแบ่งออกเป็น ๒ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ(Check list)

ส่วนที่ ๒ เป็นแบบประเมิน มาตรฐานส่วนประมาณค่า (Rating scale) มี ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยสอบถามความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ด้านละ ๖๖๔ ฉบับ

วิธีสร้างเครื่องมือ

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูลและเจ้าหน้าที่ผู้ร่วมรับผิดชอบการให้บริการ ในส่วนของกลุ่มอำนวยการ ซึ่งประกอบด้วย รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานีเขต ๔ ที่ควบคุมกำกับกลุ่มอำนวยการ ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ หัวหน้างานบริหารงานทั่วไปและเจ้าหน้าที่งานบริหารงานทั่วไป ร่วมกันพิจารณาตามกรอบแนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย คณะกรรมการประเมินสัมฤทธิ์ผลปฏิบัติงาน ในหน้าที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้กำหนดแนวทางการประเมิน ในองค์ประกอบที่ ๓ : สัมฤทธิ์ผลการบริหาร และการจัดการศึกษา ตัวชี้วัดที่ ๖ : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีความพึงพอใจในการบริหาร และการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก เลือกรีวิวการเก็บข้อมูลซึ่งมีทั้งการจัดเก็บข้อมูล โดยการแจกแบบประเมินนอกสถานที่ ณ จุดที่จัดงานพิธี หรือการประชุมสัมมนาครู และบุคลากรทางการศึกษา ของโรงเรียนในสังกัด และส่งแบบประเมินขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบประเมินไปยังโรงเรียนในสังกัด และ ในรูปแบบของ QR code และขั้นตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและ สรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรณนาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์จากแบบประเมินใช้ค่าอัตราส่วนร้อยละในการอธิบายผลที่ได้รับ โดยนำผลจากการตอบแบบประเมินที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปมาคิดค่าอัตราส่วนร้อยละ

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ โดยแยกตามประเด็น ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา

ความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ปรากฏผลดังแสดงไว้ในตาราง ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา

ตารางที่ ๑ จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

การบริหารและ การจัดการศึกษาของ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา	จำนวน ผู้ตอบ แบบสอ ถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านวิชาการ	664	-	16	60	365	223	588	89
2. ด้านบริหารงานบุคคล	664	-	20	75	370	199	569	88
3. ด้านงบประมาณ	664	7	22	65	364	206	570	86
4. ด้านบริหารทั่วไป	664	10	34	78	349	193	542	82
รวม	2656	17	92	278	1,448	821	2,269	85
คิดเป็นร้อยละ	100	1	3	10	55	31		

หมายเหตุ ๑. ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ครู บุคลากรทางการศึกษาและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๒. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้าน

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารและการจัดการศึกษาในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ ในประเด็นความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไป ซึ่งสรุปผลการประเมินโดยเรียงลำดับตามหัวข้อ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์ของการประเมิน
๒. วิธีดำเนินการประเมิน
๓. สรุปอภิปรายผลการประเมิน
๔. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

๑. เพื่อประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔

๒. เพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔

วิธีดำเนินการประเมิน

๑. ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริหารและจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ ครั้งนี้ เป็นการประเมินความพึงพอใจ ในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเครื่องมือในการ จัดเก็บข้อมูล วิธีการศึกษาแบ่งออกเป็น ๒ ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก เลือกรูปแบบการเก็บข้อมูลซึ่งมีทั้งการจัดเก็บข้อมูล ในรูปแบบของการสแกน QR Code และขั้นตอนที่ ๒ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลและ สรุปผลเพื่อให้เห็นถึงเชิงปริมาณและพรรณนาวิเคราะห์

๒. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ จำนวน ๖๖๔ คน ในรูปแบบของการสแกน QR Code

๓. ผู้รับผิดชอบการสำรวจได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์จากแบบประเมินใช้ค่าอัตราส่วนร้อยละในการอธิบายผลที่ได้รับ

สรุป อภิปรายผลการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ ครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหาร และการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ และเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงาน ตามกรอบแนวคิด ความพึงพอใจต่อการบริหาร และการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ จำนวน ๔ ด้าน คือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป

ประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมิน ได้แก่ ครู บุคลากรทางการศึกษาในสังกัด และมีผู้
 ส่วนได้เสีย ที่มาใช้บริการ จำนวน ๖๖๔ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประเมินที่
 ผู้รับผิดชอบสร้างขึ้น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแยกเป็นประเด็น ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
 ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารทั่วไป ด้านละ ๑๐ ข้อ และประเด็นความพึงพอใจต่อการบริหารและ
 การจัดการศึกษาด้านบริหารงานบุคคลอีก จำนวน ๕ ข้อ รวมทั้งสิ้น จำนวน ๓๕ ข้อ สถิติพื้นฐานในการ
 วิเคราะห์ข้อมูลแบบอัตราส่วนร้อยละ

ผลการประเมินพบว่า ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการ
 บริหารจัดการด้านวิชาการ อยู่ในระดับมากขึ้นไป อัตราส่วนร้อยละ ๘๘ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด ส่วน
 ด้านบริหารบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ แต่ยังมีระดับความพึง
 พอใจค่อนข้างมากจากการประเมินค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้าน อยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ ๘๕

ผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมิน เห็นว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
 อุดรธานี เขต ๔ ควรพัฒนารูปแบบประสิทธิภาพการบริหารและจัดการศึกษา ทั้ง ๔ ด้าน ให้เกิดความพึงพอใจแก่
 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านบริหารทั่วไป ซึ่งมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

การเก็บรวบรวมข้อมูลของ ครู บุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานเขต สำนักงานเขต
 พื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ มีข้อจำกัดบางประเด็น ดังนี้

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสแกน QR Code เป็นช่องทางที่สะดวกรวดเร็วและเหมาะสมในยุคปัจจุบัน
 แต่ก็มีข้อจำกัดของความเที่ยงตรงทางสถิติ ทำให้ค่าระดับความพึงพอใจในบางประเด็น คลาดเคลื่อนจากความ
 เป็นจริง

๒. การเก็บรวบรวมข้อมูล ในรูปแบบดังกล่าว อาจจะไม่ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
 ที่แท้จริง อาจทำให้ค่าระดับความพึงพอใจในบางประเด็น คลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ ควรมีแผนงานและโครงการพัฒนาคุณภาพการ
 บริหารจัดการศึกษาและการบริการ โดยมีการสร้างแบบประเมินให้ครอบคลุมภารกิจ และมีขั้นตอนการเก็บ
 ข้อมูล ให้ครอบคลุมประชากรกลุ่มตัวอย่าง ของผู้รับบริการ

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔

ผู้รวบรวมข้อมูล กลุ่มอำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔

ปีที่ดำเนินการ ๒๕๖๒

บทคัดย่อ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ ครั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย
ที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
อุดรธานี เขต ๔ และเพื่อนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงาน ตามกรอบแนวคิด ความพึงพอใจ
ต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ จำนวน ๔
ด้าน คือ ด้านบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริหารบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป

ประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมิน ได้แก่ ครู บุคลากรทางการศึกษาในสังกัด และมีผู้มีส่วน
ได้ส่วนเสีย ที่มาใช้บริการ จำนวน ๖๖๔ คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบประเมินที่
ผู้รับผิดชอบสร้างขึ้น เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยแยกเป็นประเด็น ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ ๔
ด้าน โดยด้านวิชาการ ด้านงบประมาณและด้านบริหารทั่วไป ด้านละ ๑๐ ข้อ ส่วนด้านบริหารงานบุคคล จำนวน
๕ รวมทั้งสิ้น ๓๕ ข้อ สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบอัตราส่วนร้อยละ

ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการบริหารจัดการด้านวิชาการ
อยู่ในระดับมากขึ้นไป อัตราส่วนร้อยละ ๘๘ ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับสูงสุด ส่วนด้านบริหารบุคคล ด้าน
งบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยรองลงมาตามลำดับ แต่ยังมีระดับความพึงพอใจค่อนข้างมาก จาก
การประเมิน ค่าเฉลี่ยโดยรวมทุกด้าน อยู่ใน ระดับ มากขึ้นไป คิดเป็น อัตราส่วน ร้อยละ ๘๕

ผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการประเมิน เห็นว่าสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
อุดรธานี เขต ๔ ควรพัฒนารูปแบบประสิทธิภาพการบริหารและจัดการศึกษา ทั้ง ๔ ด้าน ให้เกิดความพึงพอใจแก่
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะด้านบริหารทั่วไป ซึ่งมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ส่วน

ผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลเห็นว่า ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการ
บริการระดับมากขึ้นไป ในระดับค่อนข้างมาก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ ควร
พัฒนารูปแบบ และประสิทธิภาพการให้บริการ ให้มีระบบชัดเจนยิ่งขึ้น

คำนำ

การศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นรากฐานของการศึกษาของคนไทย ซึ่งเป็นภารกิจหลักของสำนักเขตพื้นที่การศึกษา ตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ โดยได้มุ่งมั่นพัฒนาการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานแบบมีส่วนร่วม บนพื้นฐานของความรับผิดชอบที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เพื่อยกระดับคุณภาพและมาตรฐานการบริหารจัดการสำนักเขตพื้นที่การศึกษา ตามพันธกิจส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชากรวัยเรียนทุกคน ได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างต่อเนื่อง อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ ส่งเสริม พัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพ ตามมาตรฐานการศึกษา มีคุณภาพ อัจฉริยภาพ คุณลักษณะอันพึงประสงค์ ตามหลักสูตรและค่านิยมหลักของคนไทย ๑๒ ประการ ดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน หน่วยงานองค์กรที่เกี่ยวข้อง ให้มีส่วนร่วม ในการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีคุณภาพ อัจฉริยภาพ มีจรรยาบรรณ วิชาชีพ และค่านิยมหลักของคนไทย ๑๒ ประการ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภายในองค์กร บูรณาการมีส่วนร่วม ของหน่วยงาน องค์กรที่เกี่ยวข้อง และภาคประชาชน เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ภายใต้อัตลักษณ์ UDN 4 หมายถึง ความเป็นเอกภาพ อันหนึ่งอันเดียวกัน (Unity) พลังและความคิดสร้างสรรค์ เทคโนโลยี (Dynamic) ความเป็นที่หนึ่ง (Number One) มุ่งสร้างความคิด ๓ ประการ คือ หน่วยงาน / สถานศึกษา ดี บุคลากร ดี และ นักเรียน ดี สำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ จึงได้จัดเก็บข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในประเด็นการบริหารจัดการศึกษาและประเด็นความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขึ้น

ทั้งนี้ ตามแบบรายงานการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔ ปีงบประมาณ ๒๕๖๒ ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มุ่งพัฒนามาตรฐานการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจ ที่มีส่วนผลักดันให้นโยบายสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ทุกประการ

ขอขอบคุณบุคลากรกลุ่มอำนวยการ ครู และบุคลากรทางการศึกษาทุกท่านที่มีส่วนร่วมให้ผลการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ไว้ ณ โอกาสนี้

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

นายปัญญาภรณ์ จันทร์ทอง

ผู้อำนวยการสำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔

นายปัญญาพล แสงคำไพ

รองผู้อำนวยการสำนักเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุดรธานี เขต ๔

คณะกรรมการดำเนินงาน

๑. นางพนาวลัย์ สุทธิโคตร

ผู้อำนวยการกลุ่มอำนวยการ

๒. นางแป้งหอม คำสา

นักประชาสัมพันธ์

๓. นางสาวพิสมัย เครือเกาะ

นักจัดการงานทั่วไป

๔. นางสาววิริยา เมืองขวา

เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์

๕. นางสาวสมญาวิตรี เมืองศรี

เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์

๖. นางสาวพัทตร์ศิริ ศรีละบุตร

เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์