

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาระนอง เพื่อรายงานผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการ ให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย ของ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งได้กำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป เพื่อเป็น การสะท้อนผลการบริหารจัดการศึกษาของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการบริหารและการจัดการศึกษาที่ เกิดขึ้น และนำผลการประเมินความพึงพอใจที่เกิดขึ้นมาดำเนินการรายงานตามประเด็นการพิจารณาที่กำหนดใน มาตรฐานที่ 3 สมรรถนะผลการบริหารและการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ 6 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมี ความพึงพอใจในการบริหารและจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ในการนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง ใคร่ขอขอบพระคุณผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกท่านที่ให้ข้อมูล และข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	3
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ.....	6
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	8
บทที่ 5 สรุปและอภิปรายผล.....	13

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ความเป็นมาและความสำคัญ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2554 มาตรา 3/1 บัญญัติว่า "การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลด ภารกิจและยุบเลิก หน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ ตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมี ผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน ดังนั้น การปรับปรุง คุณภาพการ ให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญยิ่ง โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะ เป็นการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา จึงได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ ของ ผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ขึ้น เพื่อสอบถาม ความพึงพอใจของผู้มารับบริการและนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบความจริงที่เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญ สำหรับผู้บริหาร ครู บุคลากร ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

2. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง **ขอบเขตของการศึกษา**

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการตาม กระบวนการ บริหารงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และ ด้านบริหารทั่วไป โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการจากผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา และผู้มารับบริการอื่น ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรให้มีคุณภาพ การให้คุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น

3. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ ให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การให้บริการตามระยะเวลาที่กำหนด ความสะดวก รวดเร็วของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพร้อมของวัสดุอุปกรณ์สำหรับให้บริการ และความสามารถ ในการแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง รวดเร็วของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
2. สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ หมายถึง การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น สำหรับผู้ บริการ ทั้งความพอเพียง ความเป็นระเบียบ และความสะอาด
3. ด้านคุณภาพต่อการให้บริการ หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บริการ ความถูกต้อง แม่นยำ ในการให้ข้อมูล ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ
4. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันเกิดจาก พื้นฐาน การรับรู้ ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ และจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสามารถ ตอบสนองความต้องการ ให้แก่บุคคลนั้นได้ ซึ่งระดับความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยาได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถ สังเกตได้จาก การแสดงออก "พึง" เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับคำภาษาอังกฤษ "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยสังเขป ดังนี้

กูต (Good) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจซึ่งเป็นผล มาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลส์ดอร์ฟ (Mangelsdorff) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับ วัดคุณภาพ ของงาน วอลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง "ความรู้สึก ที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ" จากคำจำกัดความข้างต้น จะ สังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่ น่าพอใจ

(สำนักบริการ วิชาการ, 2555)

พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้ อีกประการหนึ่ง

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการ หมายถึง คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ ของผู้บริโภคก็คือ การประเมิน หรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยภาพรวม แต่จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ได้พบว่า นักวิชาการทางการตลาด จำนวนไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการตามการรับรู้ ว่าสอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับ ความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อ รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การบริการจึงมี ความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ของผู้บริโภค กล่าวคือ ความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้บริโภค ที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่ เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง ไม่ว่าจะเป็นอย่างองค์กรใดหรือหน่วยงานใด ทั้งภาครัฐหรือเอกชน คุณภาพการให้บริการถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้เกิดความประทับใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกทั้งยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร หรือหน่วยงานอีกด้วย ในทางธุรกิจความ คาดหวังของลูกค้าที่จะได้รับการที่ดีย่อมเกิดกับลูกค้าทุกคน ซึ่ง การตอบสนองความคาดหวังนั้นผู้ให้บริการเองจะต้องตระหนักและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

Augustine Quek กล่าวว่า ในยุคโลกาภิวัตน์ เน้นการแข่งขันเริ่มทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ผู้ผลิต กำลังเผชิญกับแรงกดดันในการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ ๑ หนึ่งคือ การให้บริการที่เป็นเลิศ (Augustine Quek อ้างใน พิชัย, 2550 : 57)

วีระพงษ์ เฉลิม:จิระรัตน์ (2539 : 14) ได้เห็นความหมายของคุณภาพบริการ คือ ความ
สอดคล้อง

กับความต้องการของผู้บริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ
ระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ ดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการบริการจากทัศนคติของตนเอง โดยเปรียบเทียบกับบริการที่ตนเองคาดหวังเมื่อตรงกับความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนั้น แต่ถ้าไม่ตรงกับที่คาดหวังก็จะสรุปว่า การบริการไม่มี คุณภาพ ตามความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้นคุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่งที่สร้างความ พึงพอใจให้กับผู้รับบริการ และทุกองค์กรจะต้องพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศอันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร
นั่นเอง

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลัง ความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาของ องค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (ตรีเพชร, ม.ป.ป.)

เป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลัก หรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐาน คติที่ว่า คน ทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการ ให้บริการเดียวกัน การบริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้อง ตรง เวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้าง

ความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการ สาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จะเห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้าง ความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้น แก่ผู้รับบริการ

พอสรุปได้ว่า การบริการมีเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการ ให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการ โดยมีหลักการคือ ความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความเหมาะสมเกี่ยวกับ สถานที่ อุปกรณ์ และ เวลาที่กำหนดเป็นต้น

บทที่ 3 วิธีการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูบุคลากรทางการศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้รับบริการทั่วไปของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในการประเมินครั้งนี้ทั้งสิ้น 298 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามภารกิจงาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ดำเนินการจัดส่ง Link (ลิ้งค์) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ผ่านทางช่องทางไลน์ ว่างบนหน้า เว็บไซต์ และ QR-code ติดไว้บริเวณสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา ให้กับผู้บริหารสถานศึกษา ครูบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้มารับบริการ ต่าง ๆ ตามกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ จำนวน 300 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป นำมาหาค่าความถี่ และร้อยละส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสรุปแบบตารางประกอบคำบรรยาย
2. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพระนครศรีอยุธยา เป็นการสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน กำหนดระดับคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน นำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

และนำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมายโดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยของช่วงระดับคะแนน 5 ระดับ (สัมพันธ์ พันธุ์พฤษฯ, 2542) สรุปรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยมีการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ ดังนี้

- 4.51 -5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
- 3.51 -4.50 หมายถึงระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก
- 2.51 -3.50 หมายถึงระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง
- 1.51 -2.50 หมายถึงระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
- 1.00 -1.50 หมายถึงระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

3. ข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์นั้น เสนอในรูปแบบรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว นำเสนอผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565 ตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ (1) ผู้บริหารสถานศึกษา (2) บุคลากรทางการศึกษา และบุคลากรอื่น (3) ครูผู้สอน (4) องค์กรคณะบุคคล (5) คณะกรรมการสถานศึกษา

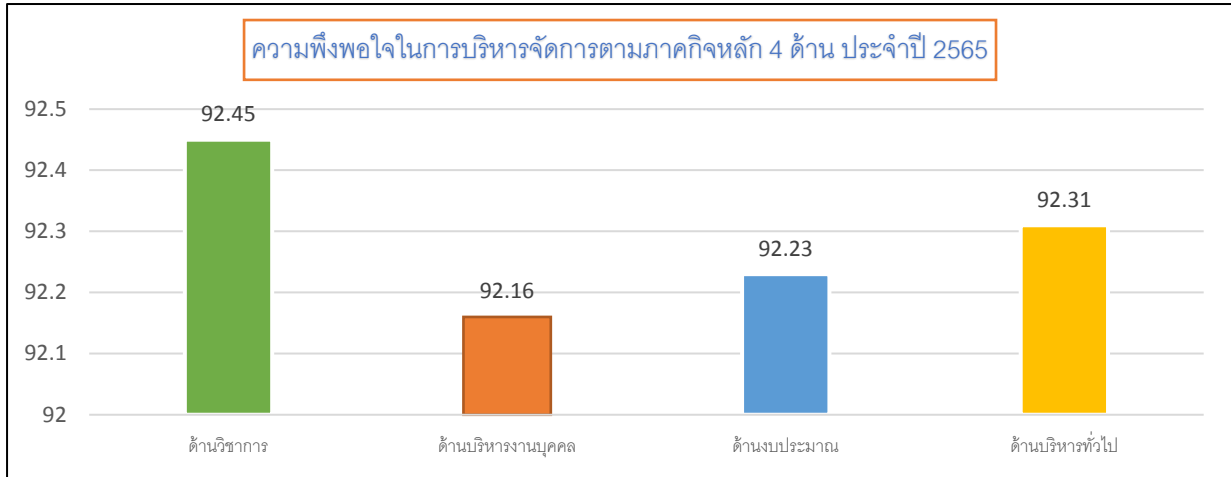
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565 ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565 ตั้งแต่ระดับมากขึ้นไปในภาพรวม

การบริหารจัดการ การศึกษาของ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา	จำนวน ผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบ แบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจ ระดับ มาก ขึ้นไป	
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
1.ด้านวิชาการ	106	0	1	7	54	44	98	92.45
2.ด้านบริหาร งานบุคคล	102	1	1	6	49	45	94	92.16
3.ด้านงบประมาณ	103	1	2	6	53	42	95	92.23
4.ด้านบริหารทั่วไป	104	1	1	6	49	47	96	92.31
รวม								92.29

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565 คือ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว ภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.29

เมื่อแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 92.45 รองลงมา คือ ด้านบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 92.31 ด้านงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 92.23 ส่วนด้านบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.16



แผนภูมิที่ 1 ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการบริหาร และการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565 ดังนี้

การบริหาร จัดการศึกษา ของสำนักงาน เขตพื้นที่ การศึกษา	จำนวน ผู้ตอบ แบบ สอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)									
		มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด	
		คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ	คน	ร้อยละ
1.ด้านวิชาการ	106	44	41.51	54	50.94	7	6.60	1	0.94	0	0
2.ด้านบริหาร งานบุคคล	102	45	44.12	49	48.04	6	5.88	1	0.98	1	0.98
3.ด้าน งบประมาณ	103	42	40.78	53	51.46	6	5.83	1	0.97	1	0.97
4.ด้านบริหาร ทั่วไป	104	47	45.19	49	47.12	6	5.77	1	0.96	1	0.96

จากตารางที่ 2 พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565 ด้านวิชาการ ในระดับมาก จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 50.94 และมีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ด้านวิชาการ ในระดับน้อยที่สุด จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565 ดังนี้

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565 ดังนี้

การบริหารจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา	จำนวน ผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ ความพึงพอใจ (คน)				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
1.ด้านวิชาการ	106	41.51	50.94	6.60	0.94	0
2.ด้านบริหารงานบุคคล	102	44.12	48.04	5.88	0.98	0.98
3.ด้านงบประมาณ	103	40.78	51.46	5.83	0.97	0.97
4.ด้านบริหารทั่วไป	104	45.19	47.12	5.77	0.96	0.96

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565 ตามระดับความพึงพอใจ คือ

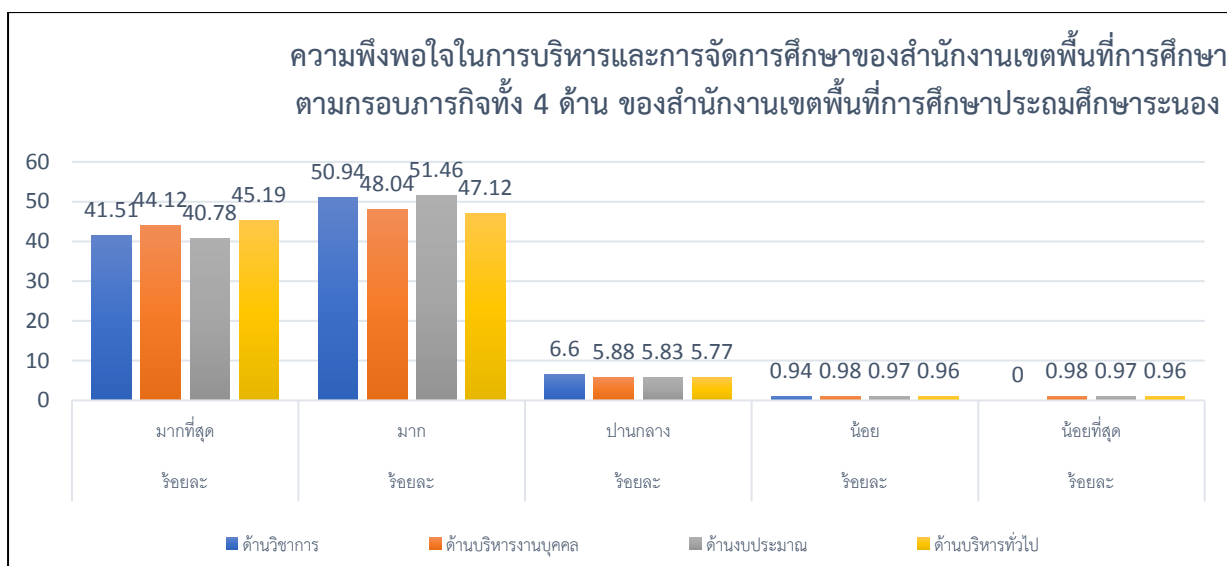
1. **ความพึงพอใจระดับมากที่สุด** คือ ด้านบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 45.19 รองลงมาด้านบริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ 44.12 ด้านวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 41.51 และด้านงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 40.78 ตามลำดับ

2. **ความพึงพอใจระดับมาก** คือ ด้านงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 51.46 รองลงมา ด้านวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 50.94 ด้านบริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ 48.04 และด้านบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 47.12 ตามลำดับ

3. **ความพึงพอใจระดับปานกลาง** คือ ด้านวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 6.60 รองลงมา ด้านบริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ 5.88 ด้านงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 5.83 และด้านบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 5.77 ตามลำดับ

4. **ความพึงพอใจระดับน้อย** คือ ด้านบริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ 0.98 รองลงมา ด้านงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 0.97 ด้านบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 0.96 และด้านวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 0.94 ตามลำดับ

5. **ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด** คือ ด้านบริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ 0.98 รองลงมา ด้านงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 0.97 ด้านบริหารทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 0.96 และด้านวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ



แผนภูมิที่ 2 ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565 ตามระดับความพึงพอใจ

สรุปผล

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ (1) ผู้บริหารสถานศึกษา (2) บุคลากรทางการศึกษาและบุคลากรอื่น (3) ครูผู้สอน (4) องค์กรคณะบุคคล (5) คณะกรรมการสถานศึกษา

2. ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565 **ในภาพรวม คิดเป็นร้อยละ 92.29**

3. ระดับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565 ด้านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจ**ระดับมากขึ้นไปมากที่สุด** คือ ด้านวิชาการ รองลงมา คือ ด้านบริหารทั่วไป ด้านงบประมาณ และด้านบริหารงานบุคคล

4. ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565 (1) ผู้ตอบแบบสอบถาม **มีความพึงพอใจมากที่สุด อันดับแรก** คือ ด้านบริหารทั่วไป รองลงมาด้านบริหารงานบุคคล ด้านวิชาการ และด้านงบประมาณ ตามลำดับ (2) ผู้ตอบแบบสอบถาม **มีความพึงพอใจระดับมาก อันดับแรก** คือ ด้านงบประมาณ รองลงมาด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ตามลำดับ (3) ผู้ตอบแบบสอบถาม **มีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง อันดับแรก** คือ ด้านวิชาการ รองลงมาด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารทั่วไป ตามลำดับ (4) ผู้ตอบแบบสอบถาม **มีความพึงพอใจระดับน้อย อันดับแรก** คือ ด้านบริหารงานบุคคล รองลงมา ด้านงบประมาณ ด้านบริหารทั่วไป และด้านวิชาการ ตามลำดับ (5) ผู้ตอบแบบสอบถาม **มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด อันดับแรก** คือ ด้านบริหารงานบุคคล รองลงมาด้านงบประมาณ ด้านบริหารทั่วไป และด้านวิชาการ ตามลำดับ

บทที่ 5 อภิปรายผล

อภิปรายผล

จากการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ประจำปี 2565 ของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาระนอง มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านคิดเป็นร้อยละ 92.29 **ส่วนด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุด** คือ ด้านบริหารทั่วไป ทั้งนี้ เนื่องมาจากบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ให้ความสำคัญผู้มารับบริการอย่างเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ ให้ค่าปรึกษาชี้แนะ ตลอดจนถึงการประสานงานและอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการอย่างกัลยาณมิตร **ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย และน้อยที่สุด** คือ ด้านบริหารงานบุคคล อาจเนื่องมาจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร นโยบาย หรือแผนการดำเนินงานของกลุ่มบริหารงานบุคคล ยังไม่ทั่วถึง ผู้รับบริการได้รับข้อมูลไม่ชัดเจน