

รายงาน การประเมินความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการ
บริหารและจัดการศึกษา



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1

บทสรุปผู้บริหาร

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 นั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ปีงบประมาณ 2562 ในประเด็นความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ในการประเมินครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จำนวน 263 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีจำนวน 1 ฉบับ ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับและปลายเปิด (Open Ended) การวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ โดยใช้โปรแกรมคำนวณด้วยคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์เนื้อหาในส่วนที่เป็นข้อมูลปลายเปิด

ผลการประเมินสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จำนวน 4 ด้าน พบว่า

ด้านวิชาการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเฉลี่ย จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 92.01

ด้านงบประมาณ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเฉลี่ย จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 93.46

ด้านบริหารงานบุคคล ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเฉลี่ย จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 94.16

ด้านบริหารทั่วไป ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเฉลี่ย จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 93.77

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริการจัดการและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนางานการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ให้เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งนี้ ก็เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของนักเรียนให้มีความยั่งยืน ต่อเนื่อง และเป็นไปเพื่อประโยชน์ต่อการจัดการศึกษา

ทั้งนี้ รายงานฉบับนี้คงเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานและสถานศึกษาเพื่อไปสู่การวางแผนและปฏิบัติงานร่วมกัน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
สิงหาคม 2562

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
ส่วนที่ 1 บทนำ	
อำนาจหน้าที่	1
สรุป	5
ส่วนที่ 2 เครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูล	
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	6
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	6
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	7
ส่วนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจ	
ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบประเมิน	8
ความพึงพอใจด้านการบริการและการจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหาร	9
ส่วนที่ 4 สรุปและอภิปรายผลการประเมิน	18
ภาคผนวก	21

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลส่วนบุคคล	8
2	ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการบริหารด้านวิชาการ	9
3	ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการบริหารด้านงบประมาณ	11
4	ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการบริหารด้านบริหารงานบุคคล	13
5	ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการบริหารด้านบริหารทั่วไป	15
6	ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการบริหาร	17

ส่วนที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานนับเป็นรากฐานความสำคัญในการสร้างความมั่นคงและสร้างความสำเร็จก้าวหน้าของชาติ เพราะประชาชนส่วนใหญ่สิ้นสุดการศึกษาในระบบโรงเรียน ในระดับการศึกษานี้ ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ที่รัฐบาลจะต้องจัดให้แก่ประชาชน สถานศึกษาจึงเป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่สำคัญ เพราะเป็นหน่วยปฏิบัติซึ่งผลการจัดการศึกษาจะเป็นเช่นไรนั้นขึ้นอยู่กับ การปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและโรงเรียนเป็นสำคัญ ซึ่งการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพดังกล่าวได้นั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบสำคัญหลายประการได้แก่ คน งบประมาณ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ

จากองค์ประกอบสำคัญดังกล่าว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ซึ่งเป็นหน่วยงานของกระทรวงศึกษาธิการที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคถือเป็นหน่วยงานที่ต้องนำนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังและให้เกิดความยั่งยืน ซึ่งตามกฎหมายกระทรวงได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ.2550 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้ “ให้ปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานพิจารณาดำเนินการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาในด้านวิชาการด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป” ด้วยเหตุดังกล่าวสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจึงเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน ประสานงานและกำกับ ติดตามสถานศึกษาให้จัดการศึกษาให้แก่ผู้เรียนอย่างมีคุณภาพและมีเป้าหมายหลักเพื่อเป็นองค์กรที่มีระบบและมีกลไกการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้นรูปแบบที่จะสะท้อนถึงควมมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา คือการปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านวิชาการ ทั้งนี้เพื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จะได้นำผลการสำรวจดังกล่าวไปสู่การวางแผนและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้งานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 มีการพัฒนางานที่เป็นที่ประจักษ์และยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

บทบาทหน้าที่

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา 37 ของพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษา พ.ศ.2546 ดังนี้

- ก ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา (มาตรา 36)
- ข มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการศึกษาที่กำหนดไว้ในกฎหมายนี้ (พรบ.ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ) และกฎหมายอื่นและ

ค มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

- 1) จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น
- 2) วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบและกำกับตรวจสอบติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
- 3) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 4) กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา
- 5) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 6) ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 7) จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 8) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาของเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
- 9) ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 10) ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา
- 11) ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา
- 12) ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ โดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มอบหมาย

ตามบทบาทอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 มีหน้าที่ทั้งกำกับ ดูแล ส่งเสริมและสนับสนุนสถานศึกษาในสังกัดให้สามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษา และนักเรียนให้มีโอกาสทางการศึกษาอย่างรอบด้าน สำหรับบทบาทอำนาจหน้าที่ของสถานศึกษา ตามกฎกระทรวงซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. 2550 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 และมาตรา 39 วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

“ให้ปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานพิจารณาดำเนินการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาในด้านวิชาการด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไปไปยังคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา หรือสถานศึกษาในอำนาจหน้าที่ของตน แล้วแต่กรณีในเรื่องดังต่อไปนี้”

1. ด้านการบริหารงานวิชาการ มีภาระหน้าที่ 17 อย่างด้วยกันคือ

- 1.1 การพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่น
- 1.2 การวางแผนงานด้านวิชาการ
- 1.3 การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา
- 1.4 การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา
- 1.5 การพัฒนากระบวนการเรียนรู้
- 1.6 การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน
- 1.7 การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา
- 1.8 การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้
- 1.9 การนิเทศการศึกษา
- 1.10 การแนะแนว
- 1.11 การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา
- 1.12 การส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ
- 1.13 การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น
- 1.14 การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัวย องค์กร หน่วยงานสถานประกอบการ และสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา
- 1.15 การจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา
- 1.16 การคัดเลือกหนังสือ แบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษา
- 1.17 การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา 2

2. ด้านการบริหารงานงบประมาณ มีภาระหน้าที่ 22 อย่างด้วยกันคือ

- 2.1 การจัดทำแผนงบประมาณและคำขอตั้งงบประมาณเพื่อเสนอต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แล้วแต่กรณี
- 2.2 การจัดทำแผนปฏิบัติการใช้จ่ายตามที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยตรง
- 2.3 การอนุมัติการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรร
- 2.4 การขอโอนและการขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณ
- 2.5 การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ
- 2.6 การตรวจสอบติดตามและรายงานการใช้งบประมาณ
- 2.7 การตรวจสอบติดตามและรายงานการใช้จ่ายผลผลิตจากงบประมาณ
- 2.8 การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา
- 2.9 การปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับกองทุนเพื่อการศึกษา
- 2.10 การบริการจัดการทรัพยากรเพื่อการศึกษา
- 2.11 การวางแผนพัสดุ
- 2.12 การกำหนดรูปแบบรายการ หรือคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ หรือสิ่งก่อสร้างที่ใช้เงินงบประมาณเพื่อเสนอต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานแล้วแต่กรณี

- 2.10 การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการจัดทำและจัดหาพัสดุ
- 2.11 การจัดหาพัสดุ
- 2.12 การควบคุมดูแล บำรุงรักษาและจำหน่ายพัสดุ
- 2.13 การจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สิน
- 2.14 การเบิกเงินจากคลัง
- 2.15 การรับเงิน การเก็บรักษาเงิน และการจ่ายเงิน
- 2.16 การนำเงินส่งคลัง
- 2.17 การจัดหาบัญชีการเงิน
- 2.18 การจัดทำรายงานทางการเงินและงบการเงิน
- 2.19 การจัดทำหรือจัดหาแบบพิมพ์บัญชี ทะเบียน และรายงาน

3. ด้านการบริหารงานบุคคล มีภาระหน้าที่ 20 อย่างด้วยกันคือ

- 3.1 การวางแผนอัตรากำลัง
- 3.2 การจัดสรรอัตรากำลังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 3.3 การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง
- 3.4 การเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น การย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 3.5 การดำเนินการเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน
- 3.6 การลาทุกประเภท
- 3.7 การประเมินผลการปฏิบัติงาน
- 3.8 การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ
- 3.9 การสั่งพักราชการและการสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน
- 3.10 การรายงานการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ
- 3.11 การอุทธรณ์และการร้องทุกข์
- 3.12 การออกจากราชการ
- 3.13 การจัดระบบและการจัดทำทะเบียนประวัติ
- 3.14 การจัดทำ บัญชีรายชื่อและให้ความเห็นเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- 3.15 การส่งเสริมการประเมินวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 3.16 การส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ
- 3.17 การส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 3.18 การส่งเสริมวินัย คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 3.19 การริเริ่มส่งเสริมการขอรับใบอนุญาต
- 3.20 การพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การดำเนินการที่เกี่ยวกับการ

บริหารงานบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

4. ด้านการบริหารงานทั่วไป มีภาระหน้าที่ 21 อย่างด้วยกันคือ

- 4.1 การพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ
- 4.2 การประสานงานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษา
- 4.3 การวางแผนการบริหารงานการศึกษา

- 4.4 งานวิจัยเพื่อพัฒนานโยบายและแผน
- 4.5 การจัดระบบการบริหารและพัฒนาองค์กร
- 4.6 การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
- 4.7 งานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
- 4.8 การดำเนินงานธุรการ
- 4.9 การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม
- 4.10 การจัดทำสำมะโนผู้เรียน
- 4.11 การรับนักเรียน
- 4.12 การเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องการจัดตั้ง ยุบ รวมหรือเลิกสถานศึกษา
- 4.13 การประสานการจัดการศึกษาในระบบ นอกกระบบและตามอัธยาศัย 4
- 4.14 การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา
- 4.15 การทัศนศึกษา
- 4.16 งานกิจการนักเรียน
- 4.17 การประชาสัมพันธ์งานการศึกษา
- 4.18 การส่งเสริม สนับสนุนและประสานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา
- 4.19 งานประสานราชการกับส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (ท) การรายงานผลการปฏิบัติงาน
- 4.20 การจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน
- 4.21 แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการลงโทษนักเรียน

สรุป

จากความเป็นมา บทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาตามที่กฎหมายกำหนดจะพบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและสถานศึกษาต่างก็มีบทบาทหน้าที่ที่ต้องช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเพื่อให้เกิดผลไปยังนักเรียนอย่างยั่งยืน ดังนั้นการขับเคลื่อนงานตามบทบาทหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดทั้งในส่วนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและสถานศึกษาต่างมีความสัมพันธ์กันเป็นลูกโซ่ ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ถือเป็นข้อมูลสำคัญที่จะช่วยให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ได้พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการบริการไปสู่ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับบริการ ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียนเพื่อความยั่งยืนและเกิดประโยชน์ต่อประเทศในอนาคต

ส่วนที่ 2

เครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 โดยแบ่งเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 1 ตัวเลือก โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน 3 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือขอความเห็นชอบจากผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1

2. กลุ่มตัวอย่าง ขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้กำหนดให้จัดส่งให้กลุ่มตัวอย่างด้านละไม่ต่ำกว่า 100 คน ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ได้ดำเนินการจัดส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างในทุกโรงเรียนในสังกัด และได้ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านวิชาการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 263 คน
2.2 ด้านงบประมาณ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 260 คน
2.3 ด้านการบริหารบุคคล	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 257 คน
2.4 ด้านการบริหารทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 257 คน

3. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทั้งการจัดเก็บด้วยตนเองและทางระบบ My office

4. ระยะเวลาการเก็บข้อมูล มิถุนายน-กรกฎาคม 2562

3. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การจัดกระทำข้อมูล

1. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์เพื่อเตรียมนำมาทำการวิเคราะห์
2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS / PC (Statistical Package For the Social Science/Personal Computer) และการคำนวณด้วย Microsoft Excel
3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package For the Social Science/Personal Computer) และการคำนวณด้วย Microsoft Excel

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัว ตอนที่ 1 ขอกกลุ่มตัวอย่าง โดยการหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ความพึงพอใจด้านบริหารจัดการและการรับบริการของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ของผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับบริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean)

การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ได้กำหนดเกณฑ์ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์แบบสอบถามข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 โดยการหาค่าความถี่ สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะ จัดทำโดยการสังเคราะห์ประกอบความเรียง

ส่วนที่ 3

ผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 แบ่งได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลผู้ตอบแบบประเมิน

ตารางที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
ผู้บริหาร	82	31.18
บุคลากรทางการศึกษา	18	6.84
ครูผู้สอน	77	29.28
ก.ต.ป.น.	5	1.90
คณะกรรมการสถานศึกษา	81	30.80
อื่นๆโปรดระบุ		
รวม	263	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อมูลส่วนบุคคลจำแนกตามตำแหน่งดังนี้

-ผู้บริหาร	จำนวน 82 คน	คิดเป็นร้อยละ 31.18
-บุคลากรทางการศึกษา	จำนวน 18 คน	คิดเป็นร้อยละ 6.84
-ครูผู้สอน	จำนวน 77 คน	คิดเป็นร้อยละ 29.28
-ก.ต.ป.น.	จำนวน 5 คน	คิดเป็นร้อยละ 1.90
-คณะกรรมการสถานศึกษา	จำนวน 81 คน	คิดเป็นร้อยละ 30.80

ข้อมูลจำนวนการตอบแบบสอบถามแต่ละด้าน

1.ด้านวิชาการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 263 คน
2.ด้านงบประมาณ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 260 คน
3.ด้านการบริหารบุคคล	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 257 คน
4.ด้านการบริหารทั่วไป	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 257 คน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สุราษฎร์ธานี เขต 1

2.1 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
สุราษฎร์ธานี เขต 1

ตารางที่ 2 ด้านวิชาการ

การประเมิน	จำแนกระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบที่ความพึงพอใจระดับมาก ขึ้นไป	
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ การศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา และ สถานศึกษา	0	3	20	171	69	240	91.25
2.การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่น สอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา	2	1	15	156	89	245	93.15
3.การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตร สถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตร แกนกลางการศึกษาขั้น พื้นฐาน พุทธศักราช 2551	0	0	18	145	100	245	93.15
4.การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษา จัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็น สำคัญ	0	0	22	130	111	241	91.63
5.การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษา มีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่ หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	0	5	26	164	68	232	88.21
6.การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษา มีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการ ปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	0	0	19	163	81	244	92.77
7.การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา	0	6	11	158	88	246	93.53
8.การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และ สถานศึกษา ทำวิจัย และนำผลการวิจัย ไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขต พื้นที่การศึกษา	2	5	23	163	70	233	88.59
9.การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษา พัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	0	3	16	103	141	244	92.77

การประเมิน	จำแนกระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบที่ความพึงพอใจระดับมาก ขึ้นไป	
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน 10.การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมใน การจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้ เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาใน รูปแบบเครือข่าย	1	3	18	154	87	241	91.63
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านบริหารวิชาการ		3	18	148	94	242	92.01

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านวิชาการในภาพรวมเฉลี่ย พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปเฉลี่ย จำนวน 242 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 263 คน คิดเป็น
ร้อยละ 92.01 หากวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่า การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตามตรวจสอบการพัฒนา
คุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 246 คน
คิดเป็นร้อยละ 93.53 และการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิตพัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการ
จัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมกลุ่มสาระ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด จำนวน 232
คน คิดเป็นร้อยละ 88.21

ตารางที่ 3 ด้านงบประมาณ

การประเมิน	จำแนกระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบที่ความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอน เงินงบประมาณในสถานศึกษา	0	3	25	162	70	232	89.23
2.การวางแผนการใช้งบประมาณ ถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่ กำหนด และสอดคล้องกับ นโยบาย	0	1	11	154	94	248	95.38
3.การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการ จัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	0	0	14	162	106	246	94.61
4.การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้ งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	1	3	18	171	76	238	91.53
5.การนิเทศ กำกับ ติดตาม และ ตรวจสอบการใช้งบประมาณของ สถานศึกษา	0	2	13	163	74	245	94.23
6.การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชีของสถานศึกษา	0	4	9	156	84	247	95.00
7.การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการ เบิกจ่ายงบประมาณแก่ สถานศึกษา	0	5	10	172	89	255	98.07
8.การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีเข้า มาใช้ในการพัฒนางาน	0	6	15	153	67	239	91.92
9.จัดทำเอกสารการรายงานผล การดำเนินงานด้านงบประมาณ ประจำปีอย่างเป็นระบบ	2	2	9	153	94	247	95.00
10.การประเมินความเสี่ยงด้าน การเงิน การบัญชี และพัสดุของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และ สถานศึกษา	2	5	13	163	79	242	93.07
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านบริหารงบประมาณ		3	14	159	84	243	93.46

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านงบประมาณในภาพรวมเฉลี่ย พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปเฉลี่ย จำนวน 243 คน จากผู้ตอบแบบสอบถาม 260 คน คิดเป็นร้อยละ 93.46 หากวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่า การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 98.07 และการจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 89.23

ตารางที่ 4 ด้านบริหารงานบุคคล

การประเมิน	จำแนกระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบที่ความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.การจัดทำข้อมูลข่าวสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	0	2	14	155	86	241	93.74
2.การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	0	5	12	151	89	240	93.38
3.การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	0	2	10	157	88	245	95.33
4.การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นครูมืออาชีพโดยวิธีหลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	0	6	9	172	70	242	94.16
5.การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครู และบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	0	2	15	150	90	240	93.38
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้าน การบริหารบุคคล		3	12	157	85	242	94.16

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านบริหารงานบุคคล พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปเฉลี่ย จำนวน 242 คน จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 94.16 หากวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่า การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใสตรวจสอบได้ มีระดับความพึงพอใจมากขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 95.33 และการจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถาน และการเสริมสร้าง วินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ

วิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย มีระดับความพึงพอใจมากขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 93.38

ตารางที่ 5 ด้านบริหารทั่วไป

การประเมิน	จำแนกระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบที่ความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศ เชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอก เขตพื้นที่การศึกษา และส่วนกลาง อย่างเป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวก และรวดเร็ว	1	3	16	156	81	237	92.21
2.การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ ข้อมูลสารสนเทศ ต่อสถานศึกษา และสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง	1	4	11	154	87	241	93.77
3.ช่องทางในการสื่อสารและ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกัน หลายช่องทาง	0	3	10	151	93	244	94.94
4.การจัดทำผังอาคารสถานที่ และ ป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	1	2	7	142	105	247	96.10
5.การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค และ สภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	1	1	5	144	106	250	97.27
6.การติดตาม ประเมินผลการ ปฏิบัติงานตามมาตรฐานการ ปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	0	2	8	167	80	247	96.10
7.การวางระบบควบคุมภายในที่ สอดคล้องกับสภาพปัญหา และ ตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	0	3	12	177	65	242	94.16
8.การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพ ของครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้อย่างทั่วถึงสอดคล้องกับ ระเบียบที่กำหนดและความ ต้องการจำเป็น	1	4	18	164	70	234	91.05
9.การรับฟังความคิดเห็นของครู และบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	2	15	15	158	79	237	92.21
10.การประสาน ส่งเสริม สร้าง เครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วม	2	19	19	157	77	234	91.05

การประเมิน	จำแนกระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบที่ความพึงพอใจ ระดับมากขึ้นไป	
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษา							
รวมเฉลี่ยความพึงพอใจ ด้านบริหารงานทั่วไป	1	2	13	157	84	241	93.77

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านบริหารทั่วไปในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปเฉลี่ย จำนวน 241 คน จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 93.77 หากวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่า การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค และสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบสะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 97.27 และการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึงสอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น และการประสาน ส่งเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีระดับความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 91.05

ตารางที่ 6 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา

การประเมิน	จำแนกระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
1.ด้านวิชาการ		3	18	148	94	242	92.01
2.ด้านงบประมาณ		3	12	159	84	243	93.46
3.ด้านบริหารงานบุคคล		3	14	157	85	242	94.16
4.ด้านบริหารทั่วไป	1	2	13	157	84	241	93.77
รวม	1	11	57	621	347		
คิดเป็นร้อยละ	0.09	1.06	5.49	59.88	33.48		

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปมากที่สุดเฉลี่ย คือ ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน 242 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 94.16 และด้านวิชาการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 242 คน จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 92.01

ส่วนที่ 4

สรุปและอภิปรายผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 พบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

ส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 31.18 เป็นคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 เป็นครูผู้สอน จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 29.28 เป็นบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.84 และเป็น ก.ต.ป.น. จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90

2. สรุปและอภิปรายผล

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จำนวน 4 ด้าน พบว่า

2.1.1 ด้านวิชาการ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปเฉลี่ย จำนวน 242 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 92.01 หากวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่า การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตามตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 93.53 และการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิตพัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมกลุ่มสาระ มีระดับความพึงพอใจมากขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 88.21 ที่เป็นเช่นนี้ก็เนื่องมาจากงบประมาณในการสนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิตพัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมกลุ่มสาระ ยังมีงบประมาณที่เกี่ยวข้องน้อยมาก จึงทำให้ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวนี้ต่ำที่สุด

2.1.2 ด้านงบประมาณ พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปเฉลี่ย จำนวน 243 คน จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 93.46 หากวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่า การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 98.07 และการจัดตั้งจัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 89.23 ที่เป็นเช่นนี้ก็เนื่องมาจากการในปัจจุบันการจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษาได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและขั้นตอน ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.1.3 ด้านบริหารงานบุคคล พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปเฉลี่ย จำนวน 242 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 94.16 หากวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่า การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใสตรวจสอบได้ มีระดับความพึงพอใจมากขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 95.33 และการจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา และการเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย มีระดับความพึงพอใจมากขึ้นไปน้อย

ที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 93.38 ทั้งนี้เนื่องมาจากปัญหาการจัดสรรอัตรากำลังที่ยังไม่เป็นไปตามแผน อัตรากำลังเนื่องจากการขาดอัตราเงินเดือน จึงทำให้ผู้รับบริการไม่ได้รับการจัดสรรอัตราตามที่ต้องการจึงทำให้ ประเด็นดังกล่าวผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.1.4 ด้านการบริหารทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 241 คน จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 93.77 หากวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่า การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค และสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบสะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากขึ้นไปมากที่สุด จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 97.27 และการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึงสอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น และการประสาน ส่งเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษา มีระดับความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปน้อยที่สุด จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 91.05 ทั้งนี้ เนื่องมาจากการจัดสวัสดิการของสำนักงานยังไม่สามารถจัดได้ครอบคลุมลงไปถึงโรงเรียนทุกโรงเรียนได้เนื่องจากงบประมาณในการดำเนินการไม่เพียงพอและยังขาดการระดมทรัพยากรที่เป็นรูปธรรมทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.1.5 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจใน ระดับมากขึ้นไปมากที่สุดเฉลี่ย คือ ด้านบริหารงานบุคคล จำนวน 242 คน จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 94.16 และด้านวิชาการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้น ไปน้อยที่สุด จำนวน 242 คน จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 92.01 ทั้งนี้ เนื่องมาจาก การดำเนินงานด้านวิชาการ ในปัจจุบันได้มีปรับเปลี่ยนระบบการดำเนินการจากเชิงรับเป็นเชิงรุก การมีตัวชี้วัดใน การดำเนินงานด้านวิชาการซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ทางด้านคุณภาพ จึงทำให้ผู้รับบริการประทับใจกับความยุ่งยากในการ ดำเนินงาน จึงทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2.1.6 ข้อเสนอแนะ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะให้สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ดังนี้

2.1.6.1 ควรจัดให้มีศูนย์ให้คำปรึกษาและแนะนำทางด้านวิชาการโดยเฉพาะ หลักสูตรและการวัดประเมินผล

2.1.6.2 ควรมีการจัดรูปแบบการให้ความรู้ด้านวิชาการโดยการให้ความรู้ เฉพาะเป็นเครือข่ายในแต่ละเดือน เพื่อเป็นการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการพัฒนางานด้านวิชาการ

3. แนวทางการพัฒนา

การบริการและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จากผลสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนา งานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 มีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

3.1 ด้านบริหารวิชาการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิตพัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนที่ หลากหลายครอบคลุมกลุ่มสาระ ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านดังกล่าว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จึงควรแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อการพัฒนาการจัดทำสื่อที่มีความหลากหลาย อีกทั้งยังกำหนดให้มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษา แนะนำ และส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างจริงจัง

3.2 ด้านบริหารงบประมาณ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด การจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จึงควรจัดทำคู่มือในการดำเนินการดังกล่าวเพื่อให้โรงเรียนได้มีแนวทางในการดำเนินการ

3.3 ด้านบริหารบุคคล ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ความต้องการของสถานศึกษาและการเสริมสร้างวินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านดังกล่าว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จึงควรแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและกำหนดแนวทางในการพัฒนาประเด็นดังกล่าวต่อไป

3.4 ด้านการบริหารทั่วไป ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การประสาน ส่งเสริมสร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐและเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ดังนั้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ควรมีการดำเนินการเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นการระดมทรัพยากร โดยเน้นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร หน่วยงาน และบุคลากรที่มีบทบาททางการศึกษา



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา