



รายงานวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา
รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจำศรีษัณฑ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์ ได้ดำเนินการให้บริการแก่ผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้เกิดความประทับใจ สะดวก รวดเร็วและคล่องตัว และเพื่อปรับปรุงคุณภาพ ในการให้บริการจึงจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษาตามภารกิจ หลักทั้ง ๔ ด้านคือด้านการบริหารวิชาการด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป เพื่อนำผลการสำรวจรวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการมาพิจารณา ทบทวนและวิเคราะห์ เพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจวบคีรีขันธ์

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	๒
สารบัญ	๓
ความเป็นมา	๔
วัตถุประสงค์	๔
เครื่องมือการประเมิน	๔
กลุ่มประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล	๕
การประมวลผลคะแนน	๕
การรายงานผลการประเมิน	๕ - ๖
สรุป/ข้อเสนอแนะ	๗

ที่มา

สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาประจำบุรีรัมย์เป็นหน่วยงานภาครัฐสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ รับผิดชอบการบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา มีภารกิจหลักในการบริหารจัดการศึกษา ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชากรวัยเรียนทุกคน ได้รับโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษาอย่างทั่วถึง มีเขตบริการจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ มีสถานศึกษาในสังกัด จำนวน ๑๘ โรงเรียน ระยะทางจากสถานศึกษาส่วนใหญ่ห่างไกลจากที่ตั้งสำนักงาน ซึ่งในการให้บริการแก่ข้าราชการครู บุคลากร นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ดำเนินการในทุกรูปแบบ เช่นการกำหนดที่ตั้ง สหวิทยาเขต กลุ่มสหวิทยาเขต การให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งการออกตรวจเยี่ยม นิเทศสถานศึกษาของผู้บริหาร ศึกษานิเทศก์และหน่วยงานภายใน เพื่อให้บริการอย่างทั่วถึงและมีความพึงพอใจมากที่สุด

การวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการวัดเพื่อสะท้อนผลการให้บริการในงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.๒๕๕๘ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาต่อผู้รับบริการของส่วนราชการ และนำผลสำรวจมาเพื่อยกระดับและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต่อไปทั้งนี้ จะนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานตามโครงสร้างและกระบวนการบริหารจัดการงาน ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารงานทั่วไป เพื่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจำบุรีรัมย์มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษาตามภารกิจหลักทั้ง ๔ ด้าน คือ ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณและด้านการบริหารทั่วไป

๒.๒ เพื่อนำผลสำรวจรวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้รับบริการมาพิจารณาทบทวนและวิเคราะห์ เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไขการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจำบุรีรัมย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เครื่องมือในการประเมิน

เครื่องมือในการประเมินใช้แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจตามภารกิจงานของกลุ่มงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจำบุรีรัมย์ ทั้งหมด ๙ กลุ่ม ๑ หน่วย

กลุ่มประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการเก็บรวบรวมข้อมูล

๑. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา หรือบุคคลอื่นที่มาติดต่อ ประสานงานและใช้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจำวงศัรชั้่นนี้
๒. จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ต้องไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน

การประมวลผลคะแนน

การประมวลผลคะแนนโดยใช้เกณฑ์การกำหนดระดับคุณภาพเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๕ หมายถึง ดีเยี่ยม

(ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ ระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๐ ขึ้นไป)

ระดับ ๔ หมายถึง ดีมาก

(ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ ระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๘๐ ขึ้นไป)

ระดับ ๓ หมายถึง ดี

(ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ ระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๗๐ ขึ้นไป)

ระดับ ๒ หมายถึง พอใช้

(ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ ระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๖๐ ขึ้นไป)

ระดับ ๑ หมายถึง ปรับปรุง

(ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจ ระดับมากขึ้นไป น้อยกว่าร้อยละ ๖๐)

การรายงานผลการประเมิน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจำวงศัรชั้่นนี้ มีผลการประเมินความพึงพอใจด้าน การบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

การบริหารและ การจัดการศึกษาของ สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา	จำนวน ผู้ตอบ แบบสอบ ถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบ แบบสอบถาม ที่มีความพึงพอใจ ระดับ มากขึ้นไป	
		ปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
๑.ด้านการ บริหารงานด้าน วิชาการ	๙๐๐	๐	๘	๑๕๗	๑๘๑	๕๕๔	๙๐๐	๖๑.๕๕
๒. ด้านการ บริหารงานด้าน งบประมาณ	๙๐๐	๐	๗	๙๕	๑๕๐	๖๔๘	๙๐๐	๗๒.๐๐
๓. ด้านการ บริหารงานด้านการ บริหารงานบุคคล	๙๐๐	๐	๙	๓๘	๑๐๑	๗๕๒	๙๐๐	๘๓.๕๕

การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		ปรับปรุง	พอใช้	ดี	ดีมาก	ดีเยี่ยม	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
๔. ด้านการบริหารงานทั่วไป	๙๐๐	๐	๗	๑๙๐	๒๐๐	๕๐๓	๙๐๐	๕๕.๘๘
รวม	๓,๖๐๐	๐	๓๑	๔๘๐	๖๓๒	๒,๔๕๗	๓,๖๐๐	๖๘.๒๕
คิดเป็นร้อยละ		๐	๐.๘๖	๑๓.๓๓	๑๗.๕๕	๖๘.๒๕		

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในระดับมากขึ้นไปสูงสุดคือ ด้านการบริหารงานด้านการบริหารงานบุคคล คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๕๕ รองลงมาคือด้านการบริหารงานด้านงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๐ ด้านการบริหารงานวิชาการ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๕๕ และด้านการบริหารงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๘๘ ตามลำดับ ซึ่งผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ทั้ง ๔ ด้าน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๕

เปรียบเทียบผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจำบึงขันธ์ (๒๕๖๔ - ๒๕๖๕)

การบริหารและการจัดการ	ค่าคะแนนเปรียบเทียบรายปี				หมายเหตุ
	๒๕๖๕		๒๕๖๔		
	คะแนน	ผลต่าง	คะแนน	ผลต่าง	
๑.ด้านการบริหารงานด้านวิชาการ	๖๑.๕๕	-	-	-	เนื่องจากปี ๒๕๖๕ เป็นปีแรกที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาประจำบึงขันธ์ เข้ารับการประเมิน
๒. ด้านการบริหารงานด้านงบประมาณ	๗๒.๐๐		-	-	
๓. ด้านการบริหารงานด้านการบริหารงานบุคคล	๘๓.๕๕	-	-	-	
๔. ด้านการบริหารงานทั่วไป	๕๕.๘๘	-	-	-	

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีผลการประเมินเพิ่มขึ้นทั้ง ๔ ด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการบริหารงบประมาณซึ่งมีอัตราการเพิ่มขึ้นสูงสุด ทั้งนี้ เพื่อให้การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องได้อย่างทั่วถึงและมีความพึงพอใจในการบริการมากขึ้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จึงดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

๑. ปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายด้วยช่องทางที่หลากหลาย และสร้างเครือข่ายความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน
๒. ปรับปรุง พัฒนา การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศอย่างเป็นระบบด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ทันกับสถานการณ์ สามารถเข้าถึงข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นได้หลากหลายช่องทาง
๓. ปรับปรุง บำรุง รักษาสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกภายในอาคารสถานที่และระบบสาธารณูปโภคให้มีความสะอาด สดชื่น ร่มรื่น สวยงาม และบรรยากาศเอื้อต่อการเรียนรู้