

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผล
การจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4

ผู้วิจัย กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลจัดการศึกษา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4

ปีที่วิจัย พ.ศ. 2561

การวิจัยความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ 2) ศึกษาความต้องการในการรับบริการของกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยผู้บริหารโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 จำนวน 133 คน และครูจำนวน 133 โรงเรียน ประกอบด้วยครูวิชาการโรงเรียน ครูผู้สอนระดับปฐมวัย ครูผู้สอนระดับประถมศึกษา และครูผู้สอนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็น ผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 103 คน และครูจำนวน 103 โรงเรียน กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเคร์จซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ดำเนินการวิจัยในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จำนวน 2 ฉบับ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการวิจัย

1.ผู้บริหารโรงเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจรายข้อระดับมาก 8 รายการ และพึงพอใจรายข้อระดับปานกลาง 7 รายการ

2. ครูมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ภาพรวมและรายข้อในระดับมาก

3. ผู้บริหารโรงเรียนให้ข้อเสนอแนะและความต้องการในการบริการ ในเรื่อง1) การสนับสนุนช่วยเหลือด้านสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยี 2) การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการจัดตั้งชมรมผู้บริหารที่เข้มแข็งและมีบทบาทในการบริหารจัดการที่มีคุณภาพ และ 3) การจัดทำฐานข้อมูลสถานศึกษาที่ประสบผลสำเร็จในด้านต่างๆ เพื่อสถานศึกษาอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ประโยชน์

4. ครูให้ข้อเสนอแนะและความต้องการในการบริการ ในเรื่อง 1) การส่งเสริมให้โรงเรียนที่ประสบผลสำเร็จด้านเทคนิค กระบวนการจัดเรียนรู้ให้เด็กเรียนรู้ให้ความช่วยเหลือโรงเรียนต่างๆ และเผยแพร่ข้อมูลเพื่อช่วยเหลือสนับสนุนให้โรงเรียนอื่นได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้ 2)การส่งเสริมและให้ความรู้

เรื่องการวิจัยแก่ครูอย่างต่อเนื่อง นำผลการอบรมไปใช้งานได้จริง 3) การจัดทำคู่มือได้ร่วมกิจกรรมเวทีเผยแพร่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ กระบวนการเรียนรู้ที่ดีหรือวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อใช้ประสบการณ์ไปประยุกต์ใช้ และมีการสนับสนุนส่งเสริมให้จัดในระดับเครือข่ายทุกเครือข่าย โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นที่ปรึกษา 4) การพัฒนาความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาและการใช้หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน 5) การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้มีคุณภาพ 6) การนิเทศติดตามการดำเนินการจัดการศึกษาสำหรับผู้เรียนที่มีความต้องการพิเศษให้มีคุณภาพ 7) การจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร 8) การให้ข้อมูล กระบวนการจัดการเรียนรู้ที่ประสบผลสำเร็จเพื่อเป็นตัวอย่างหรือแนวทางในการนำไปใช้ 9) การช่วยเหลือสื่อต้นแบบ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของครู 10) การสนับสนุนการจัดตั้งเครือข่ายครูแกนนำ ครูต้นแบบ เพื่อส่งเสริมความร่วมมือทางวิชาการ 11) การจัดฝึกอบรมทำสื่อและเทคนิคการสอนสำหรับครูปฐมวัย และ 12) ควรมีการปรับปรุงระบบ WiFi ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อใช้ในการพัฒนาครู

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตามประเด็นต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นในทุกรายการ
2. ควรใช้ข้อมูลจากผลการวิเคราะห์การเสนอความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร และครูมาจัดลำดับความสำคัญ กำหนดแนวทางการพัฒนาและผู้รับผิดชอบหลักเพื่อยกระดับการให้บริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
3. ควรกำหนดมาตรการในการยกระดับการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4 สู่มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในระดับชาติต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิเคราะห์และศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มอื่นๆ ตามบทบาทหน้าที่ที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด
2. ควรศึกษารูปแบบ วิธีการบริการที่กลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่มต้องการ เพื่อพัฒนาให้การปฏิบัติงานด้านการบริการของกลุ่มมีความเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานภาระงานที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4

ผู้วิจัย กลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4

ปีที่วิจัย พ.ศ. 2561

การวิจัยความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มนโยบายและแผน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ 2) ศึกษาความต้องการและข้อเสนอแนะในการรับบริการของกลุ่มนโยบายและแผน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน หรือรักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงเรียน จำนวน 133 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน จำนวน 103 คน ดำเนินการวิจัยในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2561 ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2561 ถึงวันที่ 10 ตุลาคม 2561 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบคุณภาพโดยมีค่าความตรงเชิงโครงสร้างอยู่ในช่วง 0.88-1.00 และมีค่าความเที่ยง 0.90

ผลการวิจัยสรุปว่า

1. ผู้บริหารโรงเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มนโยบายและแผนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก
2. ผู้บริหารโรงเรียนให้ข้อเสนอแนะและความต้องการในการบริการของกลุ่มนโยบายและแผนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ในเรื่องการจัดสรรงบประมาณประเด็นความรวดเร็วทันเวลา และกระจายให้ทั่วถึงตรงกับความต้องการจำเป็นของโรงเรียน

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. กลุ่มนโยบายและแผน ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการตามประเด็นต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับที่สูงขึ้นในทุกรายการ
2. กลุ่มนโยบายและแผนควรใช้ข้อมูลจากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจและการเสนอความต้องการและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 สู่มาตรฐาน เป็นที่ยอมรับในระดับชาติต่อไป

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิเคราะห์และศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการกลุ่มอื่นๆ ตามบทบาทหน้าที่ของกลุ่มนโยบายและแผน ที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด
2. ควรศึกษารูปแบบวิธีการบริการที่กลุ่มผู้รับบริการแต่ละกลุ่มต้องการและมีความพึงพอใจ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการบริการของกลุ่มนโยบายและแผนมีความเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ตามมาตรฐานภาระงานที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ชื่อวิจัย	การวิจัยความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มบริหารงานบุคคลสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4
คณะผู้วิจัย	นางสาวชูศรี กาญจนวงศ์ นายวิสุทธิศักดิ์ หวานพร้อม นางนัยนา เมฆแดง
ที่ปรึกษาวิจัย	นายวิรัตน์ ไกรแก้ว นายบดินทร์ ธรรมสังวาลย์ นายสนิท นิลบุตร นายอำนาจ สุทิน

.....

การวิจัยความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 และเพื่อศึกษาความต้องการในการรับบริการจากกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ กำหนด ขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 จำนวน 133 โรง เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูหัวหน้างานบริหารงานบุคคลในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 จำนวน 103 โรงที่ตอบแบบสำรวจกลับคืนมา

ขั้นตอนการวิจัยครั้งนี้มี 10 ขั้นตอน คือ 1) ประชุมจัดตั้งคณะผู้วิจัยและกำหนดชื่อเรื่องและ วัตถุประสงค์การวิจัยตามสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 2) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ภารกิจของกลุ่ม งานตามโครงสร้างการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 3) ประชุมพิจารณาความตรงเชิงโครงสร้างและความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย 4) จัดพิมพ์เครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิจัย 5) ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย 6) วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานวิจัยฉบับร่าง 7) เสนอ(ร่าง)ผลการวิจัยแก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 โดยใช้รูปแบบการประชุมกลุ่ม (Focus Group) 8) เขียนรายงานการ วิจัยฉบับสมบูรณ์ 9) จัดทำเอกสารรายงานการวิจัย 5 เล่ม 10) ส่งมอบเอกสารรายงานการวิจัยเพื่อใช้ ประโยชน์การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้างานบริหารงานบุคคล ต่อการรับบริการจากกลุ่ม บริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจพบว่า โดยภาพรวมมีผู้รับบริการกลุ่ม ผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งแบบสอบถามคืนจำนวน 103 ชุด จากจำนวน 133 ชุด คิดเป็นร้อยละ 77.44 และครูหัวหน้างานบริหารงานบุคคลที่ส่งแบบสอบถามคืนจำนวน 103 ชุด จากจำนวน 133 ชุด คิดเป็น

ร้อยละ 77.44 สรุปรวมกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้างานบริหารงานบุคคล ที่ส่งแบบสอบถามคืนมาจำนวน 206 ชุด จากจำนวน 266 ชุด คิดเป็นร้อยละ 77.44

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการรับบริการจากกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 4 พบว่า โดยภาพรวมผู้บริหารสถานศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดคือประเด็นการให้บริการขอสำเนาแฟ้มประวัติ (ก.พ.7) ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจระดับมากเรียงตามลำดับคือ ประเด็นการให้บริการขอทำบัตรประจำตัวทุกตำแหน่ง และประเด็นการให้บริการขอหนังสือรับรองประเภทต่างๆ ส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจระดับมากลำดับสุดท้าย คือ ประเด็นการส่งเสริม/สนับสนุนให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีหรือเลื่อนวิทยฐานะโดยใช้วิธีการที่กคศ.กำหนด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของครูหัวหน้างานบริหารงานบุคคลที่มีต่อการรับบริการจากกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 4 พบว่า ความพึงพอใจของครูหัวหน้างานบริหารงานบุคคลที่มีต่อการรับบริการจากกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 4 พบว่า โดยภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายประเด็นพบว่าประเด็นที่มีความพึงพอใจระดับมากเรียงตามลำดับคือ การให้บริการขอทำบัตรประจำตัวทุกตำแหน่ง รองลงมาคือการให้บริการขอสำเนาแฟ้มประวัติ (ก.พ.7) และการให้บริการขอหนังสือรับรองประเภทต่างๆส่วนประเด็นที่มีความพึงพอใจระดับมากลำดับสุดท้าย คือ ประเด็น การส่งเสริม/สนับสนุนให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษามีหรือเลื่อนวิทยฐานะโดยใช้วิธีการที่ กคศ.กำหนด

ความต้องการและข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการรับบริการจากกลุ่มบริหารงานบุคคลสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 4

1. ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการรับบริการจากกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 4 ในประเด็นดังนี้
 - 1) ควรคืนตำแหน่งทดแทนทันทีเมื่อโรงเรียนมีอัตราว่าง ย้าย/เกษียณ
 - 2) ควรจัดสรรตำแหน่งนักการภารโรงให้ครบทุกโรงเรียน
 - 3) ควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจด้านการประเมินวิทยฐานะหลักเกณฑ์ใหม่
 - 4) ควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจด้านวินัยและการรักษาวินัยแก่ผู้บริหารครูและบุคลากรอย่าง

ต่อเนื่อง

2. ความต้องการและข้อเสนอแนะของครูหัวหน้างานบริหารงานบุคคลที่มีต่อการรับบริการจากกลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ในประเด็นดังนี้

- 1) ควรจัดสรรครูให้ครบทุกชั้นเรียน ไม่ควรจัดสรรตามจำนวนนักเรียน
- 2) ควรหาวิธีการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนครู บุคลากรในโรงเรียนขนาดเล็ก
- 3) ควรจัดสรรตำแหน่งครูประจำการให้โรงเรียนแทนครูอัตราจ้าง
- 4) ควรจัดการอบรมการจัดทำ ล็อกบุ๊ก และการประเมินวิทยฐานะหลักเกณฑ์ใหม่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ควรศึกษาผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานของกลุ่มบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป
2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ควรมีลำดับขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการดังกล่าวของทุกกลุ่มงานเพื่อให้ผู้รับบริการทราบ
3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ควรมอบหมายให้กลุ่มงานแต่ละกลุ่มมีฝ่ายประชาสัมพันธ์ของกลุ่มงานเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารการให้บริการของกลุ่มงานในทุกช่องทาง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ควรถอดบทเรียนระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของกลุ่มงานที่มีผลการปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้แก่กลุ่มงานอื่นๆ
2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ควรศึกษาวิจัยรูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของกลุ่มงานแต่ละกลุ่มงาน
3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ควรศึกษาวิจัยในลักษณะการวิจัยสถาบันเพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพในระดับเขตพื้นที่โดยนำผลการศึกษาวิจัยรูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของกลุ่มงานแต่ละกลุ่มงานมาสังเคราะห์เป็นงานวิจัยระดับเขตพื้นที่ต่อไป

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ชื่อวิจัย	การวิจัยความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4
คณะผู้วิจัย	นางสาวชูศรี กาญจนวงศ์ นายวิสุทธิศักดิ์ หวานพร้อม นางนัยนา เมฆแดง
ที่ปรึกษาวิจัย	นายวิรัตน์ ไกรแก้ว นายบดินทร์ ธรรมสังวาลย์ นายสนิท นิลบุตร นายอำนาจ สุทิน

การวิจัยความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 และเพื่อศึกษาความต้องการในการรับบริการจากกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 จำนวน 133 โรงเรียนรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่รับผิดชอบหัวหน้างานบริหารงานทั่วไปในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 จำนวน 103 โรงเรียนที่ตอบแบบสำรวจกลับคืนมา

ขั้นตอนการวิจัยครั้งนี้มี 10 ขั้นตอน คือ 1) ประชุมจัดตั้งคณะผู้วิจัยและกำหนดชื่อเรื่องและวัตถุประสงค์การวิจัยตามสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 2) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องวิเคราะห์ภารกิจของกลุ่มงานตามโครงสร้างการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 3) ประชุมพิจารณาความตรงเชิงโครงสร้างและความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย 4) จัดพิมพ์เครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิจัย 5) ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย 6) วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานวิจัยฉบับร่าง 7) เสนอ(ร่าง)ผลการวิจัยแก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 โดยใช้รูปแบบการประชุมกลุ่ม (Focus Group) 8) เขียนรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ 9) จัดทำเอกสารรายงานการวิจัย 5 เล่ม 10) ส่งมอบเอกสารรายงานการวิจัยเพื่อใช้ประโยชน์การวิจัยครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้างานบริหารงานทั่วไป ต่อการรับบริการจากกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจโดยภาพรวมมีกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งแบบสอบถามคืนจำนวน 103 ชุด จากจำนวน 133 ชุด คิดเป็นร้อยละ 77.44 และครูหัวหน้างานบริหารงานทั่วไปที่ส่งแบบสอบถามคืนจำนวน 103 ชุด จากจำนวน 133 ชุด คิดเป็น

ร้อยละ 77.44 สรุปรวมกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารสถานศึกษาและครูหัวหน้างานบริหารงานทั่วไป ส่งแบบสำรวจความพึงพอใจคืนมาจำนวน 206 ชุด จากจำนวน 266 ชุด คิดเป็นร้อยละ 77.44

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการรับบริการจากกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4 พบว่าโดยภาพรวมผู้บริหารสถานศึกษามีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นผู้บริหารสถานศึกษามีความพึงพอใจระดับมากยกเว้นประเด็นการจัดบริการยานพาหนะให้แก่สถานศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษามีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลางและประเด็นที่ผู้บริหารสถานศึกษามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือประเด็นการให้บริการรับ-ส่งหนังสือราชการ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารความเคลื่อนไหวทางด้านการศึกษาและด้านอื่นๆแก่สถานศึกษา ประเด็นการให้บริการต้อนรับและให้ข้อมูลการให้บริการของกลุ่มงานต่างๆเช่นสถานที่ตั้งหรือประสานบุคคลที่ต้องการมาติดต่อแก่ผู้มาติดต่อราชการและประเด็นการบริการสถานศึกษาด้านข้อมูลต่างๆของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกและบริการเป็นผู้ประสานงานระหว่างหน่วยงานดังกล่าวกับสถานศึกษา ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของครูหัวหน้างานบริหารงานทั่วไปที่มีต่อการรับบริการจากกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4 พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็นพบว่าทุกประเด็นครูหัวหน้างานบริหารงานทั่วไปมีความพึงพอใจระดับมากยกเว้นประเด็นการจัดบริการยานพาหนะให้แก่สถานศึกษาครูหัวหน้างานบริหารงานทั่วไปมีความพึงพอใจในประเด็นดังกล่าวอยู่ในระดับปานกลางและประเด็นที่ครูหัวหน้างานบริหารงานทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับคือประเด็นการให้บริการรับ-ส่งหนังสือราชการ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารความเคลื่อนไหวทางด้านการศึกษาและด้านอื่นๆแก่สถานศึกษา ประเด็นการให้บริการต้อนรับและให้ข้อมูลการให้บริการของกลุ่มงานต่างๆเช่นสถานที่ตั้งหรือประสานบุคคลที่ต้องการมาติดต่อแก่ผู้มาติดต่อราชการ และประเด็นการให้บริการด้านอาคารสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆเช่นการบริการน้ำดื่ม ที่นั่งพักระหว่างรอติดต่อราชการกับกลุ่มงานอำนวยการหรือกลุ่มงานอื่นๆแก่ผู้บริหารสถานศึกษาคณะครูและบุคลากรหรือผู้มาติดต่อราชการในสำนักงานเขตพื้นที่ตามลำดับ

ความต้องการและข้อเสนอแนะ ที่มีการรับบริการจากกลุ่มอำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4

1. ความต้องการและข้อเสนอแนะของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อการรับบริการจากกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 4 ในประเด็นดังนี้

- 1.1 ควรจัดมุมกาแฟ ด้านหลัง (โรงอาหารเก่า มีที่นั่ง น้ำดื่ม อื่นๆ)
- 1.2 ควรปรับปรุงซ่อมแซมห้องน้ำให้ใช้การได้เพียงพอแก่ผู้รับบริการ
- 1.3 ควรจัดให้มีผู้ประสานข้อมูลของหน่วยงานภายใน/ภายนอกให้ชัดเจน
- 1.4 ควรจัดป้ายข้อมูลข่าวสารให้เป็นปัจจุบัน
- 1.5 ควรมียานพาหนะไว้บริการสถานศึกษา

2.ความต้องการและข้อเสนอแนะของครูหัวหน้างานบริหารงานทั่วไปที่มีต่อการรับบริการจาก
กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ในประเด็นดังนี้

2.1 ควรมีที่นั่งพักเพิ่มขึ้นเวลาติดต่อราชการหรือประชุม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ควรศึกษาผลการวิจัยนี้ไปเป็น
แนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานของกลุ่มอำนวยการให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
ต่อไป

2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ควรมีลำดับขั้นตอนการ
ให้บริการและระยะเวลาในการดำเนินการให้บริการดังกล่าวของทุกกลุ่มงานเพื่อให้ผู้รับบริการทราบ

3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ควรจัดสรรงบประมาณเพื่อ
จัดซื้อจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆเพื่อบริการแก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึงเช่น โต๊ะ เก้าอี้สำหรับการนั่ง
รอบริการของผู้รับบริการ มุมกาแฟ หรือมุมหนังสือ เป็นต้น

4. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ควรจัดให้มีคู่มือหรือแนว
ปฏิบัติการให้บริการยานพาหนะให้แก่สถานศึกษาอย่างเป็นระบบต่อไป

5. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ควรมอบหมายให้กลุ่มงานแต่ละ
กลุ่มมีฝ่ายประชาสัมพันธ์ของกลุ่มงานเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสารการให้บริการของกลุ่มงานในทุก
ช่องทาง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ควรถอดบทเรียน
ระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของกลุ่มงานที่มีผลการปฏิบัติที่เป็นเลิศเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง
พัฒนาการให้บริการให้แก่กลุ่มงานอื่นๆ

2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ควรศึกษาวิจัยรูปแบบการ
พัฒนาระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของกลุ่มงานแต่ละกลุ่มงาน

3. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ควรศึกษาวิจัย
ในลักษณะการวิจัยสถาบันเพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพในระดับเขต
พื้นที่โดยนำผลการศึกษาวิจัยรูปแบบการพัฒนาระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพของกลุ่มงานแต่ละกลุ่ม
งานมาสังเคราะห์เป็นงานวิจัยระดับเขตพื้นที่ต่อไป

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ชื่อวิจัย	การวิจัยความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4
คณะผู้วิจัย	ผู้อำนวยการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ และคณะ
ที่ปรึกษาวิจัย	นายวิรัตน์ ไกรแก้ว นายสนิท นิลบุตร นายอำนาจ สุทิน นายบัณฑิต ธรรมสังวาลย์

การวิจัยความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 และเพื่อศึกษาความต้องการในการรับบริการของกลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ขอบเขตการวิจัย โดยมีขั้นตอนการวิจัย 10 ขั้นตอน คือ 1) ประชุมจัดตั้งคณะผู้วิจัยและกำหนดชื่อเรื่องและวัตถุประสงค์การวิจัยตามสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 2) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ภาระกิจของกลุ่มงานตามโครงสร้างการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 3) ประชุมพิจารณาความตรงเชิงโครงสร้างและความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย 4) จัดพิมพ์เครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิจัย 5) ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย 6) วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานวิจัยฉบับร่าง 7) เสนอ(ร่าง)ผลการวิจัยแก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 โดยใช้รูปแบบการประชุมกลุ่ม (Focus Group) 8) เขียนรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ 9) จัดทำเอกสารรายงานการวิจัย 5 เล่ม 10) ส่งมอบเอกสารรายงานการวิจัยเพื่อใช้ประโยชน์ การวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 จำนวน 133 โรงเรียน เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่รับผิดชอบหัวหน้างานการเงินและพัสดุ สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 จำนวน 103 โรงเรียนที่ตอบแบบสำรวจกลับคืนมา เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้รับผิดชอบหัวหน้างานการเงินและพัสดุ ต่อการรับบริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการ

วิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจพบว่า โดยภาพรวมมีกลุ่มเป้าหมายผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งแบบสอบถามคืนจำนวน 103 ชุด จากจำนวน 133 ชุด คิดเป็นร้อยละ 77.44 และครูผู้รับผิดชอบหัวหน้างานบริหารการเงินและพัสดุ ที่ส่งแบบสอบถามคืนจำนวน 103 ชุด จากจำนวน 133 ชุด คิดเป็นร้อยละ 77.44 สรุปรวมกลุ่มเป้าหมายผู้บริหารสถานศึกษาและครูต่อการรับบริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ ที่ส่งแบบสอบถามคืนจำนวน 206 ชุด จากจำนวน 266 ชุด คิดเป็นร้อยละ 77.44

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อ การรับบริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อ การรับบริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับ ดี ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล รองลงมา คือ การเบิกเงินค่าศึกษาบุตร ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การขอขึ้นทะเบียนที่ราชพัสดุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของครูผู้รับผิดชอบหัวหน้างานการเงินและพัสดุ ที่มีต่อการรับบริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 พบว่า ความพึงพอใจของครูผู้รับผิดชอบหัวหน้างานบริหารการเงินและพัสดุ ที่มีต่อ การรับบริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับ ดี ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล รองลงมา คือ การให้บริการระบบ E-Money ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การขอขึ้นทะเบียนที่ราชพัสดุ

ความต้องการและข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการรับบริการกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้ 1) ควรเผยแพร่เอกสารหรือแนวปฏิบัติ ต่าง ๆ ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 2)โครงการคุ้มครองครู ไม่เพียงพอต่อความต้องการของครู ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้ 1)สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ควรศึกษา ผลการวิจัยนี้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานของกลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ 2)สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ควร เผยแพร่เอกสารหรือแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ทางเว็บไซต์ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป 1)สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4ควรจัดทำรายงานวิจัยสรุปเป็นเล่มเดียว ให้ครอบคลุมทั้ง 6 กลุ่มงานเพื่อความให้แก่กลุ่มงานได้เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและปรับปรุงเรื่องการให้บริการ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ชื่อวิจัย	การวิจัยความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4
คณะผู้วิจัย	ผู้อำนวยการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาและคณะ
ที่ปรึกษาวิจัย	นายวิรัตน์ ไกรแก้ว นายสนิท นิลบุตร นายบดินทร์ ธรรมสังวาลย์ นายอำนาจ สุกิน

.....

การวิจัยความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการกลุ่มส่งเสริมจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 และเพื่อศึกษาความต้องการในการรับบริการของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ขอบเขตการวิจัย โดยมีขั้นตอนการวิจัย 10 ขั้นตอน คือ 1) ประชุมจัดตั้งคณะผู้วิจัยและกำหนดชื่อเรื่องและวัตถุประสงค์การวิจัยตามสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 2) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ภาระกิจของกลุ่มงานตามโครงสร้างการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 3) ประชุมพิจารณาความตรงเชิงโครงสร้างและความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย 4) จัดพิมพ์เครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิจัย 5) ลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย 6) วิเคราะห์ข้อมูลและจัดทำรายงานวิจัยฉบับร่าง 7) เสนอ(ร่าง)ผลการวิจัยแก่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 โดยใช้รูปแบบการประชุมกลุ่ม (Focus Group) 8) เขียนรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ 9) จัดทำเอกสารรายงานการวิจัย 5 เล่ม 10) ส่งมอบเอกสารรายงานการวิจัยเพื่อใช้ประโยชน์ การวิจัยครั้งนี้ กำหนดขอบเขตประชากรที่ใช้ในการศึกษาเป็นสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 จำนวน 133 โรง เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูที่รับผิดชอบหัวหน้างานบริหารทั่วไป สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 4 จำนวน 103 โรงที่ตอบแบบสำรวจกลับคืนมา เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสำรวจความพึงพอใจ ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้บริหารสถานศึกษาและครู ผู้รับผิดชอบหัวหน้างานบริหารทั่วไป ต่อการรับบริการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจง

ความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจพบว่า โดยภาพรวมมีกลุ่มเป้าหมายผู้บริหารสถานศึกษา ที่ส่งแบบสอบถามคืนจำนวน 103 ชุด จากจำนวน 133 ชุด คิดเป็นร้อยละ 77.44 และครูผู้รับผิดชอบหัวหน้างานบริหารทั่วไป ที่ส่งแบบสอบถามคืนจำนวน 103 ชุด จากจำนวน 133 ชุด คิดเป็นร้อยละ 77.44 สรุปรวมกลุ่มเป้าหมายผู้บริหารสถานศึกษาและครูต่อการรับบริการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ที่ส่งแบบสอบถามคืนจำนวน 206 ชุด จากจำนวน 266 ชุด คิดเป็นร้อยละ 77.44

ความพึงพอใจของครูผู้รับผิดชอบหัวหน้างานบริหารทั่วไปที่มีต่อ การรับบริการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับ ดี ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การส่งเสริม กิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด ผู้บำเพ็ญประโยชน์ รองลงมา คือ การป้องกันและแก้ไขปัญหา การเสกติดในสถานศึกษา ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการจัดการศึกษาเด็กไร้สัญชาติ ต่างชาติพันธุ์

ความพึงพอใจของครูที่มีต่อ การรับบริการกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 พบว่า ภาพรวม อยู่ในระดับ ดี ประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การส่งเสริม กิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด ผู้บำเพ็ญประโยชน์ รองลงมา คือ การป้องกันและแก้ไขปัญหา การเสกติดในสถานศึกษา ประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับการจัดการศึกษาเด็กไร้สัญชาติ ต่างชาติพันธุ์

ความต้องการและข้อเสนอแนะ ที่มีต่อการรับบริการกลุ่มส่งเสริมจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ควรศึกษาผลการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 4 ควรจัดทำรายงานวิจัยสรุปเป็นเล่มเดียว ให้ครอบคลุมทั้ง 6 กลุ่มงานเพื่อความให้แก่แต่ละกลุ่มงานได้เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจและปรับปรุงเรื่องการให้บริการ