

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

หลักการและเหตุผล

แผนปฏิบัติการราชการสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 กำหนดตัวชี้วัดให้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประกอบกับคำรับรองการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มิติการประเมินศักยภาพในการดำเนินงาน (Potential Base) ตัวชี้วัด หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ประเด็นที่ 3.1 : ระดับพื้นฐาน (Basic) ความสำเร็จในการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการที่แตกต่าง (Customer centric) อีกทั้งสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาเอกชนให้มีคุณภาพมาตรฐานอย่างไรก็ตามการดำเนินการของ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำเป็นต้องรับฟัง ศึกษาความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของและความผูกพัน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เป็นการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจ ความต้องการ ความคาดหวังจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพการบริการสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงกลไกที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ผลการสำรวจยังเป็นการสะท้อนถึงการปฏิบัติงานของสำนักงาน เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีแนวทางตอบสนองความต้องการ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อปรับปรุงการให้บริการแก่สถานศึกษา ผู้บริหาร ครู ผู้เรียน ผู้ปกครอง รวมถึงประชาชนทั่วไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการศึกษาเอกชนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
2. เพื่อสำรวจความความพึงพอใจของผู้ปกครองและนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาเอกชน ภายใต้การส่งเสริมสนับสนุน และกำกับดูแล ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
3. เพื่อประเมินความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
4. เพื่อประเมินความผูกพันของผู้ปกครองและนักเรียนที่มีต่อการจัดการศึกษาเอกชน เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการจัดการศึกษาการจัดการศึกษาเอกชน ภายใต้การส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

เนื้อหา

1. แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในด้านต่อไปนี้
 - 1.1 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
 - 1.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 1.4 ด้านคุณภาพให้บริการ
2. การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาเอกชนในประเด็นต่อไปนี้
 - 2.1 ความรู้และความสามารถของครูผู้สอน
 - 2.2 คุณภาพผู้เรียน
 - 2.3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน
 - 2.4 การจัดการเรียนการสอน
 - 2.5 การดูแลช่วยเหลือผู้เรียน
 - 2.6 กิจกรรมนอกหลักสูตรส่งเสริมพัฒนาการและการเรียนรู้
 - 2.7 ค่าเทอม ค่าบำรุงการศึกษา และค่าธรรมเนียม คุ่มค่ากับคุณภาพที่ได้รับ
 - 2.8 สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ และการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้
 - 2.9 สื่อ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน
 - 2.10 สิ่งอำนวยความสะดวก
3. แบบประเมินความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในประเด็นต่อไปนี้
 - 3.1 ท่านรู้สึกประทับใจ การให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
 - 3.2 ท่านรู้สึกยินดีเมื่อต้องขอรับความช่วยเหลือจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
 - 3.3 ท่านยินดีที่ได้รับข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์จากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
 - 3.4 ท่านมักจะพูดถึงสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในทางที่ดีให้บุคคลอื่นฟังเสมอ
 - 3.5 กรณีมีบุคคลอื่นมาวิจารณ์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนท่านพร้อมชี้แจงและอธิบายภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
 - 3.6 ท่านยินดีที่จะแจ้งข้อมูลการพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียนการทะเลาะวิวาทหรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายต่อสังคม ชุมชนให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ทราบ
 - 3.7 ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
 - 3.8 ท่านมีความประสงค์และยินดีที่จะเข้าร่วม/สนับสนุนกิจกรรมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
 - 3.9 ท่านภูมิใจที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาขอคำแนะนำ/คำปรึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน
 - 3.10 ท่านยินดีที่จะให้คำแนะนำและมีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

4. แบบประเมินความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดการศึกษาเอกชนในประเด็นต่อไปนี้
 - 4.1 ท่านรู้สึกประทับใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียน
 - 4.2 ท่านรู้สึกยินดีเมื่อต้องขอรับความช่วยเหลือจากโรงเรียน
 - 4.3 ท่านยินดีที่ได้รับข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์จากโรงเรียน
 - 4.4 ท่านมักจะพูดถึงโรงเรียน ในทางที่ดีให้บุคคลอื่นฟังเสมอ
 - 4.5 กรณีมีบุคคลอื่นมาวิจารณ์โรงเรียน ท่านพร้อมชี้แจงและอธิบายภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียน
 - 4.6 ท่านยินดีที่จะแจ้งข้อมูลการพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียนการทะเลาะวิวาท หรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายต่อสังคม ชุมชนให้โรงเรียนทราบ
 - 4.7 ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบาย และกฎระเบียบของโรงเรียน
 - 4.8 ท่านยินดีที่จะเข้าร่วม/สนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียน
 - 4.9 ท่านภูมิใจที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาเรียนที่โรงเรียนนี้
 - 4.10 ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการพัฒนาการจัดการศึกษาของโรงเรียน

ระยะเวลา

ระหว่างวันที่ ตุลาคม 2566 – 30 กันยายน 2567

ประโยชน์ที่ได้รับ

เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้บริการและการจัดการศึกษาเอกชนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และเป็นข้อมูลใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหาร

เครื่องมือการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 มี 3 ส่วน คือ
 - ตอนที่ 1 แบบสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ประเภทผู้รับบริการ งานที่เข้ามารับบริการ และความถี่ที่ท่านเข้ามารับบริการ ลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (closed - ended)
 - ตอนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านคุณภาพให้บริการ มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ ระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด
 - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ จำแนกเป็น 2 ข้อดังนี้ 1) ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในเรื่องบ้าง และ 2) การรับบริการครั้งนี้เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังหรือไม่อย่างไร
2. แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาเอกชน ภายใต้การส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน มี 3 ส่วน คือ
 - ตอนที่ 1 แบบสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ สถานะ อายุ อาชีพ การศึกษา จำนวนบุตรหลานที่อยู่ในปกครองที่เรียนในโรงเรียนเอกชน ความสัมพันธ์กับบุตรหลานที่อยู่ในความดูแล และที่ตอบแบบสอบถามหรือระดับชั้นเรียนของนักเรียนที่อยู่ในความดูแลของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (closed - ended)

/-ตอนที่ 2...

- ตอนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำแนกเป็น 10 ประเด็น ดังนี้ 1) ความรู้และความสามารถของครูผู้สอน 2) คุณภาพผู้เรียน 3) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน 4) การจัดการเรียนการสอน 5) การดูแลช่วยเหลือผู้เรียน 6) กิจกรรมนอกหลักสูตรส่งเสริมพัฒนาการและการเรียนรู้ 7) ค่าเทอม ค่าบำรุงการศึกษา และค่าธรรมเนียม คุ่มค่ากับคุณภาพที่ได้รับ 8) สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ และการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ 9) สื่อ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน และ 10) สิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ ระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ จำแนกเป็น 2 ข้อดังนี้ 1) ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในเรื่องบ้าง และ 2) การรับบริการครั้งนี้เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังหรือไม่อย่างไร

3. แบบสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 คือ

- ตอนที่ 1 แบบสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ประเภทผู้รับบริการ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่ท่านเคยเข้ามาใช้บริการ และความถี่ที่ท่านเข้ามาใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (closed - ended)

- ตอนที่ 2 แบบสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำแนกเป็น 10 ประเด็น ดังนี้ 1) ท่านรู้สึกประทับใจ การให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน 2) ท่านรู้สึกยินดีเมื่อต้องขอรับความช่วยเหลือจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน 3) ท่านยินดีที่ได้รับข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์จากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน 4) ท่านมักจะพูดถึงสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในทางที่ดีให้บุคคลอื่นฟังเสมอ 5) กรณีมีบุคคลอื่นมาวิจารณ์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ท่านพร้อมชี้แจงและอธิบายภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน 6) ท่านยินดีที่จะแจ้งข้อมูลการพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียน การทะเลาะวิวาท หรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายต่อสังคม ชุมชนให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ทราบ 7) ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน 8) ท่านมีความประสงค์และยินดีที่จะเข้าร่วม/สนับสนุนกิจกรรมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน 9) ท่านภูมิใจที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาขอคำแนะนำ/คำปรึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน และ 10) ท่านยินดีที่จะให้คำแนะนำและมีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ ระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ จำแนกเป็น 2 ข้อดังนี้ 1) ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในเรื่องบ้าง และ 2) การรับบริการครั้งนี้เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังหรือไม่อย่างไร

4. แบบประเมินความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 คือ

- ตอนที่ 1 แบบสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานะของผู้ตอบแบบประเมิน และระดับการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามปลายปิด (closed - ended)

- ตอนที่ 2 แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำแนกเป็น 10 ประเด็น ดังนี้ 1) ท่านรู้สึกประทับใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียน 2) ท่านรู้สึกยินดีเมื่อต้องขอรับความช่วยเหลือจากโรงเรียน 3) ท่านยินดีที่ได้รับข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์จากโรงเรียน 4) ท่านมักจะพูดถึงโรงเรียน ในทางที่ดีให้บุคคลอื่นฟังเสมอ 5) กรณีมีบุคคลอื่นมาวิจารณ์โรงเรียน ท่านพร้อมชี้แจงและอธิบายภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียน 6) ท่านยินดีที่จะแจ้งข้อมูลการพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียน การทะเลาะวิวาท หรือการกระทำ

/ที่ก่อให้เกิด...

ที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายต่อสังคม ชุมชนให้โรงเรียนทราบ 7) ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบาย และกฎระเบียบของโรงเรียน 8) ท่านยินดีที่จะเข้าร่วม/สนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียน 9) ท่านภูมิใจที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาเรียนที่โรงเรียนนี้ และ 10) ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการพัฒนาการจัดการศึกษาของโรงเรียน มีระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ คือ ระดับ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด

- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดการศึกษาของโรงเรียน จำแนกเป็น 2 ข้อดังนี้

1) ท่านต้องการให้โรงเรียนมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในเรื่องบ้าง และ 2) การจัดการศึกษาของโรงเรียนเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังหรือไม่อย่างไร

สำหรับการแปลผลคะแนนความพึงพอใจ ได้ใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ค่าเฉลี่ยในการประเมินมีความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ความหมาย

4.21 – 5.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

3.41 – 4.20 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

2.61 – 3.40 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

1.81 – 2.60 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

1.00 – 1.80 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

การเก็บข้อมูล

ขอความอนุเคราะห์กลุ่มงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนดำเนินการสำรวจความพึงพอใจกลุ่มผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของกลุ่มงาน ระหว่างธันวาคม 2566 – 30 สิงหาคม 2567 และประสานขอความอนุเคราะห์ศึกษานิเทศก์จังหวัด ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษาเอกชนจังหวัด และผู้รับใบอนุญาตโรงเรียน ดำเนินการสำรวจความผูกพันกลุ่มผู้รับบริการ และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ระหว่างวันที่ 24 มิถุนายน 2567 ถึง 19 กรกฎาคม 2567

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิเคราะห์โดยการหาค่าความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของค่าเฉลี่ย และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความผูกพันของผู้ตอบแบบสำรวจ ที่ได้กำหนดไว้และข้อมูลข้อเสนอแนะอื่นๆ วิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการสำรวจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 แบ่งเป็น 4 ฉบับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาเอกชน ภายใต้การส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแล ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ตอนที่ 3 การสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ตอนที่ 4 การสำรวจความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

/ตอนที่ 1...

**ตอนที่ 1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน
คณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567**

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ ส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแลการศึกษาเอกชนของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้นจำนวน 165 ฉบับ นำเสนอเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|------------|------------|
| 1. ชาย | 56 | 33.94 |
| 2. หญิง | 103 | 62.42 |
| 3. ไม่ตอบ | 6 | 3.64 |
| รวม | 165 | 100 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิง จำนวน 103 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.42 และเป็นเพศชายจำนวน 56 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.64

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | - | - |
| 2. 20-29 ปี | 36 | 21.82 |
| 3. 30-39 ปี | 40 | 24.24 |
| 4. 40-49ปี | 38 | 23.03 |
| 5. ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป | 50 | 30.30 |
| 6. ไม่ตอบ | 1 | 0.61 |
| รวม | 165 | 100 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 50 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.30 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 40 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.24 อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 38 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.03 และ อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.82 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามวุฒิการศึกษา

| วุฒิการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------------|------------|
| 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี | 15 | 9.09 |
| 2. ปริญญาตรี | 101 | 61.21 |
| 3. ปริญญาโท | 31 | 18.79 |
| 4. ปริญญาเอก | 4 | 2.42 |
| 5. ไม่ตอบ | 14 | 8.49 |
| รวม | 165 | 100 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 61.21 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.79 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.09 และปริญญาเอก จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.42 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

| ประเภทผู้รับบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------|------------|------------|
| 1. ผู้บริหาร/ครู/บุคลากรโรงเรียนเอกชน | 117 | 70.91 |
| 2. ผู้ปกครอง | 12 | 7.27 |
| 3. ประชาชนทั่วไป | 10 | 6.06 |
| 4. บุคลากรภาครัฐ | 12 | 7.27 |
| 5. อื่น ๆ | 3 | 1.82 |
| 6. ไม่ตอบ | 11 | 6.67 |
| รวม | 165 | 100 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้มีรับบริการที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร/ครู/บุคลากรโรงเรียนเอกชน จำนวน 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 70.91 รองลงมา คือ ผู้ปกครอง บุคลากรภาครัฐ จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.27 และประชาชนทั่วไป จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความถี่งานที่ให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

| งานที่ให้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|------------|------------|
| งานการเจ้าหน้าที่ | 16 | 7.37 |
| งานหลักฐานการศึกษา | 52 | 23.96 |
| งานส่งเสริมสถานศึกษา | 85 | 39.17 |
| งานกฎหมาย | 8 | 3.69 |
| งานพัฒนาคุณภาพการศึกษา | 2 | 0.92 |
| งานอุดหนุนการศึกษา | 43 | 19.82 |
| งานมาตรฐานการศึกษา | 1 | 0.46 |
| งานการคลัง | 4 | 1.84 |
| งานกองทุนสงเคราะห์ | 6 | 2.76 |
| รวม | 217 | 100 |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการ งานส่งเสริมสถานศึกษา จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.17 รองลง คือ งานหลักฐานการศึกษา จำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.96 งานอุดหนุนการศึกษา จำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.82 งานการเจ้าหน้าที่ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.37 งานกฎหมาย จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.69 งานกองทุนสงเคราะห์ จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.76 งานการคลัง จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.84 งานพัฒนาคุณภาพการศึกษา จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.92 และ งานมาตรฐานการศึกษา จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.46 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ

| ความถี่เข้ามาใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------|------------|------------|
| 1. 1-2 ครั้ง/ปี | 35 | 21.21 |
| 2. 3 – 4 ครั้ง/ปี | 17 | 10.30 |
| 3. 5 ครั้งขึ้นไป/ปี | 85 | 51.52 |
| 4. ไม่ตอบ | 28 | 16.97 |
| รวม | 165 | 100 |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความถี่ในการเข้ามาใช้บริการ 5 ครั้งขึ้นไป/ปี จำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.52 รองลง คือ 1-2 ครั้ง/ปี ขึ้นไปจำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.21 และ 3 – 4 ครั้ง/ปี จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในภาพรวม

| ด้านความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลความหมาย |
|---|-------------|--------------|----------------------|------------------|
| 1. ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ | 4.59 | 91.78 | 0.538 | มากที่สุด |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 4.53 | 90.59 | 0.532 | มากที่สุด |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.35 | 87.07 | 0.632 | มากที่สุด |
| 4. ด้านคุณภาพให้บริการ | 4.62 | 92.42 | 0.497 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.52 | 90.46 | 0.480 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คิดเป็นร้อยละ 90.46 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

โดยด้านคุณภาพให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.62 รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในภาพรวม

| ระดับความพึงพอใจ | ราย | ร้อยละ |
|-------------------------------------|------------|------------|
| 1. ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | 177 | 71.37 |
| 2. ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก | 67 | 27.02 |
| 3. ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง | 4 | 1.61 |
| 4. ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย | 0 | 0 |
| 5. ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด | 0 | 0 |
| รวม | 248 | 100 |

/จากตารางที่ 2...

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในภาพรวม ที่อยู่ในระดับดีขึ้นไป (ระดับมากที่สุดและระดับมาก) มีจำนวน 244 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.39 โดย

เมื่อพิจารณาแต่ละระดับ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 177 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.37 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.02 และมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.61 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลความหมาย |
|--|-------------|--------------|----------------------|------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยคยดี | 4.59 | 91.88 | .614 | มากที่สุด |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน | 4.55 | 91.10 | .619 | มากที่สุด |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส | 4.62 | 92.39 | .535 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.59 | 91.78 | .538 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 คิดเป็นร้อยละ 91.78 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

โดยข้อ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.62 รองลงมา คือ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม/เป็นมิตร/อภัยคยดี” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และ “เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลความหมาย |
|--|-------------|--------------|----------------------|------------------|
| 1. บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/มีการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน | 4.56 | 91.15 | .588 | มากที่สุด |
| 2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย | 4.52 | 90.49 | .621 | มากที่สุด |
| 3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน | 4.52 | 90.37 | .582 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.53 | 90.59 | .532 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.59 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

โดยข้อ “บริการอย่างเป็นระบบและเป็นขั้นตอน/มีการแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงาน” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.56 รองลงมา คือ “ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย” และ “ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมกับสภาพงาน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลความหมาย |
|---|-----------|--------|----------------------|-------------|
| 1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม | 4.44 | 88.85 | .618 | มากที่สุด |
| 2. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่หลากหลาย | 4.26 | 85.21 | .818 | มากที่สุด |
| 3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ | 4.36 | 87.15 | .680 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.35 | 87.07 | .632 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คิดเป็นร้อยละ 87.07 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

โดยข้อ “สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม” มีค่าเฉลี่ยสูงเท่ากับ 4.44 รองลงมา คือ “มีอุปกรณ์และเครื่องมือเหมาะสมกับงานที่ให้บริการ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และ “มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่หลากหลาย” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลความหมาย |
|--|-----------|--------|----------------------|-------------|
| 1. ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน) | 4.65 | 92.93 | .505 | มากที่สุด |
| 2. ได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน | 4.60 | 91.95 | .539 | มากที่สุด |
| ภาพรวม | 4.62 | 92.42 | .497 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านคุณภาพให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คิดเป็นร้อยละ 92.42 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ

โดยข้อ “ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน)” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.65 รองลงมา คือ “ได้รับการบริการที่มีมาตรฐาน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

1. ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดบ้าง

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีกระบวนการขั้นตอน สิ่งอำนวยความสะดวก และมีคุณภาพดีอยู่แล้ว โดยผู้รับบริการบางส่วนยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ดังนี้ ควรมีระบบรับส่งเอกสารออนไลน์ เพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานเพื่อความสะดวกรวดเร็ว จุติรับบริการมีที่นั่งรอรับบริการรวมทั้งบริเวณทางเดิน ควรมีแสงสว่างให้เพียงพอ

2. การรับบริการครั้งนี้เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังหรือไม่อย่างไร

การให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนส่วนใหญ่เป็นไปตามที่คาดหวัง ให้บริการด้วยความสุภาพสามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้ตรงประเด็นเข้าใจง่ายได้รับข้อมูลครบถ้วนสมบูรณ์ และมีขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม ไม่ซับซ้อน และสะดวกรวดเร็ว

/ส่วนที่ 4...

ส่วนที่ 4 แนวทางในการสนองตอบความต้องการ/ความคาดหวังของผู้รับบริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า การให้บริการของเจ้าที่มีกระบวนการขั้นตอน สิ่งอำนวยความสะดวกมีคุณภาพดีอยู่แล้ว และมีผู้รับบริการบางส่วนต้องการให้มีระบบรับส่งเอกสารออนไลน์ เพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานเพื่อความสะดวก รวดเร็ว มีจุดรับบริการ มีที่นั่งรอรับบริการ รวมทั้งทางเดินที่มีแสงสว่างเพียงพอ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนจึงมีแนวทางในการตอบสนองความต้องการ/การคาดหวังของผู้รับบริการ โดยปรับปรุงและพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีการเตรียมความพร้อมด้านการให้บริการและมีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ ด้วยการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ให้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนชัดเจน ให้บริการต่างๆ อย่างเต็มที่ด้วยอัธยาศัยไมตรีสุภาพและเต็มใจให้บริการที่รวดเร็ว และ ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เช่น ปรับปรุงห้องน้ำให้สวยงาม ปรับที่นั่งรอรับบริการและทางเดินให้มีแสงสว่างเพียงพอ พัฒนารูปแบบการให้บริการแบบ e-service เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการหรือดำเนินการต่างๆ โดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อความสะดวกรวดเร็ว และสร้างความประทับใจในการเข้าใช้บริการเนื่องจากได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว

แนวทางในการตอบสนองความต้องการ/ความคาดหวัง แบ่งเป็นตามประเภทกลุ่มของผู้รับบริการ ดังนี้

- ผู้บริหาร/ครู/บุคลากรโรงเรียนเอกชน

1. พัฒนารูปแบบการให้บริการแบบ e-service เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ หรือดำเนินการต่างๆ โดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

2. เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อความสะดวกรวดเร็ว

3. จัดสรรที่จอดรถเพิ่มเติม

- ผู้ปกครอง

1. จัดสรรที่จอดรถเพิ่มเติม

- ประชาชนทั่วไป

1. ปรับปรุงสถานที่ให้บริการ เช่น ปรับปรุงห้องน้ำให้สวยงาม ปรับที่นั่งรอรับบริการและทางเดินให้มีแสงสว่างเพียงพอ

2. จัดสรรที่จอดรถเพิ่มเติม

- บุคลากรภาครัฐ ไม่ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องนี้

- อื่นๆ ไม่ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องนี้

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาเอกชน ภายใต้การส่งเสริม สนับสนุน และ กำกับดูแล ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดการศึกษาเอกชน ภายใต้การส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแล ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุงการจัดการศึกษาเอกชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน 79 ฉบับ นำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------|-----------|------------|
| 1. ชาย | 27 | 34.18 |
| 2. หญิง | 51 | 64.55 |
| 3. ไม่ตอบ | 1 | 1.27 |
| รวม | 79 | 100 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิง จำนวน 51 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.55 และเป็นเพศชาย จำนวน 27 ราย คิดเป็นร้อยละ 34.18

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามสถานะ

| สถานะ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-----------|------------|
| 1. ผู้ปกครอง | 66 | 83.55 |
| 2. นักเรียน | 6 | 7.59 |
| 3. ไม่ตอบ | 7 | 8.86 |
| รวม | 79 | 100 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจเป็นผู้ปกครอง จำนวน 66 ราย คิดเป็น ร้อยละ 83.55 และเป็นนักเรียน จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.59

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-----------|------------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | - | - |
| 2. 20-29 ปี | 8 | 10.13 |
| 3. 30-39 ปี | 28 | 35.44 |
| 4. 40-49ปี | 29 | 36.71 |
| 5. ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป | 5 | 6.33 |
| 6. ไม่ตอบ | 9 | 11.39 |
| รวม | 79 | 100 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.71 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.44 อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.13 และอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-----------|------------|
| 1. รับราชการ | 16 | 20.25 |
| 2. พนักงานบริษัทเอกชน | 23 | 29.11 |
| 3. รับจ้างทั่วไป | 13 | 16.46 |
| 4. เกษตรกร | 2 | 2.53 |
| 5. ค้าขาย | 7 | 8.86 |
| 6. อื่น ๆ | 5 | 6.33 |
| 7. ไม่ตอบ | 13 | 16.46 |
| รวม | 79 | 100 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 23 ราย คิดเป็นร้อยละ 29.11 รองลงมา คือ รับราชการ จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.25 รับจ้างทั่วไป จำนวน 13 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.46 ค้าขาย จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.86 และเกษตรกร จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-----------|------------|
| 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี | 10 | 12.66 |
| 2. ปริญญาตรี | 37 | 46.83 |
| 3. ปริญญาโท | 19 | 24.05 |
| 4. ปริญญาเอก | 1 | 1.27 |
| 5. ไม่ตอบ | 12 | 15.19 |
| รวม | 79 | 100 |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 37 ราย คิดเป็นร้อยละ 46.83 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 19 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.05 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.66 และปริญญาเอก จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามจำนวนบุตรหลานที่อยู่ในการปกครอง ที่เรียนในโรงเรียนเอกชน

| จำนวนบุตรหลาน | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------|-----------|------------|
| 1. 1 คน | 35 | 44.30 |
| 2. 2 คน | 29 | 36.71 |
| 3. 3 คน | 5 | 6.33 |
| 4. มากกว่า 3 คน | 2 | 2.53 |
| 5. ไม่ตอบ | 8 | 10.13 |
| รวม | 79 | 100 |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีจำนวนบุตรหลานที่อยู่ในการปกครองที่เรียนในโรงเรียนเอกชน 1 คน จำนวน 35 ราย คิดเป็นร้อยละ 44.30 รองลงมา คือ 2 คน จำนวน 29 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.71 3 คน จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.33 และมากกว่า 3 คน จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.13 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความสัมพันธ์กับบุตรหลานที่อยู่ในความดูแล

| ความสัมพันธ์กับบุตรหลาน | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-----------|------------|
| 1. พ่อ - แม่ | 49 | 62.02 |
| 2. ปู่-ย่า-ตา-ยาย | 7 | 8.86 |
| 3. พี่ | 1 | 1.27 |
| 4. ลุง-ป้า-น้า-อา | 14 | 17.72 |
| 5. อื่นๆ | - | - |
| 6. ไม่ตอบ | 8 | 10.13 |
| รวม | 79 | 100 |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นพ่อ-แม่ จำนวน 49 ราย คิดเป็นร้อยละ 62.02 รองลงมา คือ ลุง-ป้า-น้า-อา จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.72 ปู่-ย่า-ตา-ยาย จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.86 และพี่ จำนวน 1 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียนที่ตอบแบบสอบถามหรือระดับชั้นเรียนของนักเรียนที่อยู่ในความดูแลของผู้ปกครองที่ตอบแบบสอบถาม

| ระดับชั้นเรียน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-----------|------------|
| 1. ก่อนอนุบาล | 6 | 7.59 |
| 2. อนุบาล | 22 | 27.85 |
| 3. ประถมศึกษา | 36 | 45.57 |
| 4. มัธยมศึกษาตอนต้น | 21 | 26.58 |
| 5. มัธยมศึกษาตอนปลาย | 4 | 5.06 |
| 6. อื่นๆ | - | - |
| รวม | 79 | 100 |

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสำรวจ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นหรือมีนักเรียนที่อยู่ในความดูแลกำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้น ประถมศึกษา จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.57 รองลงมา คือ อนุบาล จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.85 มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 21 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.58 ก่อนอนุบาล จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.59 และมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.06 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดการศึกษาเอกชน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาเอกชนในภาพรวม

| ประเด็นความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลความหมาย |
|--|-----------|--------|----------------------|-------------|
| 1. ความรู้และความสามารถของครูผู้สอน | 4.27 | 85.38 | .733 | มากที่สุด |
| 2. คุณภาพผู้เรียน | 4.14 | 82.78 | .655 | มาก |
| 3. คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียน | 4.11 | 82.28 | .660 | มาก |
| 4. การจัดการเรียนการสอน | 4.19 | 83.80 | .717 | มาก |
| 5. การดูแลช่วยเหลือผู้เรียน | 4.18 | 83.54 | .813 | มาก |
| 6. กิจกรรมนอกหลักสูตรส่งเสริมพัฒนาการและการเรียนรู้ | 4.14 | 82.78 | .888 | มาก |
| 7. ค่าเทอม ค่าบำรุงการศึกษา และค่าธรรมเนียม ค่ามัดกับคุณภาพที่ได้รับ | 4.00 | 80.00 | .751 | มาก |
| 8. สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ และการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ | 4.06 | 81.28 | .727 | มาก |
| 9. สื่อ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน | 4.11 | 82.28 | .698 | มาก |
| 10. สิ่งอำนวยความสะดวก | 3.94 | 78.72 | .827 | มาก |
| ภาพรวม | 4.12 | 82.32 | .585 | มาก |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาเอกชน ภายใต้การส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแล ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 คิดเป็นร้อยละ 82.32 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกประเด็นยกเว้นประเด็น “ความรู้และความสามารถของครูผู้สอน” อยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.27 โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยรองลงมาคือ “การจัดการเรียนการสอน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 “การดูแลช่วยเหลือผู้เรียน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 “คุณภาพผู้เรียน และ กิจกรรมนอกหลักสูตรส่งเสริมพัฒนาการและการเรียนรู้” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนประเด็น “สิ่งอำนวยความสะดวก” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.94 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในภาพรวม

| ระดับความพึงพอใจ | ราย | ร้อยละ |
|-------------------------------------|-----|--------|
| 1. ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด | 36 | 45.57 |
| 2. ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก | 31 | 39.24 |
| 3. ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง | 12 | 15.19 |
| 4. ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย | 0 | 0 |
| 5. ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด | 0 | 0 |
| รวม | 79 | 100 |

/จากตารางที่ 2...

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในภาพรวม ที่อยู่ในระดับดีขึ้น (ระดับมากที่สุดและระดับมาก) มีจำนวน 67 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.81 โดย

เมื่อพิจารณาแต่ละระดับ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 36 ราย คิดเป็นร้อยละ 45.57 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.24 และ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง จำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.19 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการจัดการศึกษา

1. ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดบ้าง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เห็นว่าสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนสามารถส่งเสริมสนับสนุน และกำกับดูแลการจัดการศึกษาเอกชน ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการจัดการศึกษาเอกชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเห็นว่า ควรมีจำนวนครูต่อนักเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อเอาใจใส่ดูแลนักเรียนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม พัฒนาครูผู้ฝึกสอนให้มีทักษะที่จำเป็นและทันสมัย ควรมีการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยภายในโรงเรียน และควรจัดสภาพแวดล้อมสื่ออุปกรณ์การเรียนให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน

2. การจัดการศึกษาเอกชนของโรงเรียนเป็นไปตามที่ท่านคาดหวังหรือไม่อย่างไร

การจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชนส่วนใหญ่เป็นไปตามที่คาดหวัง โดยโรงเรียนเอกชนสามารถจัดการศึกษาให้นักเรียนมีทักษะความรู้และคุณลักษณะเป็นไปตามมาตรฐาน และมีพัฒนาการในแต่ละช่วงชั้นเหมาะสม

ส่วนที่ 4 แนวทางในการสนองตอบความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่า สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนส่งเสริมสนับสนุน กำกับดูแลการจัดการศึกษาเอกชนได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการจัดการศึกษาเอกชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเห็นว่า ควรมีจำนวนครูต่อนักเรียนอย่างเหมาะสม เพื่อเอาใจใส่ดูแลนักเรียนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม พัฒนาครูผู้ฝึกสอนให้มีทักษะที่จำเป็นและทันสมัย ควรมีการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านความปลอดภัยภายในโรงเรียนและควรจัดสภาพแวดล้อมสื่ออุปกรณ์การเรียนให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม การศึกษาเอกชน จึงมีแนวทางในการสนองตอบความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยกำชับให้โรงเรียนดำเนินการจัดสรรจำนวนครูต่อนักเรียนให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด พัฒนาครูผู้ฝึกสอนให้มีทักษะที่จำเป็นและทันสมัย เพิ่มมากขึ้น กำชับให้โรงเรียนนำมาตรฐานด้านความปลอดภัยภายในโรงเรียนมาดำเนินการอย่างเคร่งครัด และขอความร่วมมือโรงเรียนจัดสภาพแวดล้อม สื่ออุปกรณ์การเรียนให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน

แนวทางในการสนองตอบความต้องการ/ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แบ่งเป็นตามประเภทกลุ่มของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้

- ผู้ปกครอง

1. กำชับให้โรงเรียนดำเนินการจัดสรรจำนวนครูต่อนักเรียนให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
2. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนพัฒนาครูให้มีทักษะที่จำเป็นและทันสมัยเพิ่มมากขึ้น
3. กำชับให้โรงเรียนนำมาตรฐานด้านความปลอดภัยภายในโรงเรียนมาดำเนินการอย่างเคร่งครัด
4. ขอความร่วมมือโรงเรียนจัดสภาพแวดล้อม สื่ออุปกรณ์การเรียนให้ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน

-นักเรียน ไม่ได้แสดงความคิดเห็นในเรื่องนี้

ตอนที่ 3 การสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

เป็นการสำรวจความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้นจำนวน 973 ฉบับ นำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------|-------|--------|
| 1. ชาย | 155 | 15.93 |
| 2. หญิง | 818 | 84.07 |
| รวม | 973 | 100 |

จากภาพที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิง จำนวน 818 ราย คิดเป็นร้อยละ 84.07 และเป็นเพศชาย จำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.93

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 5 | 0.51 |
| 2. 20-29 ปี | 94 | 9.66 |
| 3. 30-39 ปี | 260 | 26.72 |
| 4. 40-49ปี | 374 | 38.44 |
| 5. ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป | 240 | 24.67 |
| รวม | 973 | 100 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี จำนวน 374 ราย คิดเป็นร้อยละ 38.44 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 260 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.72 อายุระหว่าง ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 240 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.67 อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.66 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 5 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

| ประเภทผู้รับบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------------------|-------|--------|
| 1. ผู้บริหาร/ครู/บุคลากรโรงเรียนเอกชน | 695 | 71.43 |
| 2. ผู้ปกครอง | 250 | 25.69 |
| 3. ประชาชนทั่วไป | 14 | 1.44 |
| 4. บุคลากรภาครัฐ | 14 | 1.44 |
| 5. อื่น ๆ | - | - |
| รวม | 973 | 100 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นผู้บริหาร/ ครู/บุคลากรโรงเรียนเอกชน จำนวน 695 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.43 รองลงมา คือ ผู้ปกครอง จำนวน 250 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.69 และประชาชนทั่วไป บุคลากรภาครัฐ จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี | 110 | 11.31 |
| 2. ปริญญาตรี | 681 | 69.99 |
| 3. ปริญญาโท | 156 | 16.03 |
| 4. ปริญญาเอก | 26 | 2.67 |
| รวม | 973 | 100 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับศึกษา ปริญญาตรี จำนวน 681 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.99 รองลงมา คือ ปริญญาโท จำนวน 156 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.03 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.31 และปริญญาเอก จำนวน 26 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามกลุ่มงานที่เข้ามาใช้บริการ

| กลุ่มงานที่เข้ามาใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|-------|--------|
| 1. กลุ่มงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ | 160 | 9.96 |
| 2. กลุ่มงานกองทุนและสวัสดิการ | 430 | 26.77 |
| 3. กลุ่มงานเลขานุการกรม | 30 | 1.87 |
| 4. กลุ่มงานโรงเรียนนโยบายพิเศษ | 78 | 4.86 |
| 5. กลุ่มงานโรงเรียนสามัญศึกษา | 371 | 23.10 |
| 6. กลุ่มงานนโยบายและแผน | 155 | 9.65 |
| 7. กลุ่มงานทะเบียน | 361 | 22.48 |
| 8. อื่น ๆ | 21 | 1.31 |
| รวม | 973 | 100 |

หมายเหตุ ผู้ตอบแบบสำรวจ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการที่กลุ่มงานกองทุนและสวัสดิการ จำนวน 430 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.77 รองลงมา คือ กลุ่มงานโรงเรียนสามัญศึกษา จำนวน 371 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.10 กลุ่มงานทะเบียน จำนวน 361 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.48 กลุ่มงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบ จำนวน 160 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.96 กลุ่มงานนโยบายและแผน จำนวน 155 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.65 กลุ่มงานโรงเรียนนโยบายพิเศษ จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.86 และ กลุ่มงานเลขานุการกรม จำนวน 30 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.87 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ

| ความถี่ที่เข้ามาใช้บริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------------|-------|--------|
| 1. 1-2 ครั้ง/ปี | 622 | 63.93 |
| 2. 3 - 4 ครั้ง/ปี | 146 | 15.00 |
| 3. 5 ครั้งขึ้นไป/ปี | 205 | 21.07 |
| รวม | 973 | 100 |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้เข้ารับบริการที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เข้ารับบริการ 1-2 ครั้ง/ปี จำนวน 622 ราย คิดเป็นร้อยละ 63.93 รองลง คือ 5 ครั้ง/ปี ขึ้นไป จำนวน 205 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.07 และ 3 - 4 ครั้ง/ปี จำนวน 146 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

| ประเด็นความผูกพัน | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลความหมาย |
|---|-------------|--------------|----------------------|-------------|
| 1. ท่านรู้สึกประทับใจการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน | 3.37 | 67.34 | 1.034 | ปานกลาง |
| 2. ท่านรู้สึกยินดีเมื่อต้องขอรับความช่วยเหลือจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน | 3.39 | 67.89 | 1.040 | ปานกลาง |
| 3. ท่านยินดีที่ได้รับข้อมูลข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ ต่างๆ เป็นประโยชน์จากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน | 3.44 | 68.84 | 1.041 | มาก |
| 4. ท่านมักจะพูดถึงสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ในทางที่ดีให้บุคคลอื่นฟังเสมอ | 3.37 | 67.36 | 1.057 | ปานกลาง |
| 5. กรณีมีบุคคลอื่นมาวิจารณ์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนท่านพร้อมชี้แจงและอธิบายภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน | 3.34 | 66.84 | 1.049 | ปานกลาง |
| 6. ท่านยินดีที่จะแจ้งข้อมูลการพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียน การทะเลาะวิวาท หรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายต่อสังคม ชุมชนให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนทราบ | 3.48 | 69.66 | 1.052 | มาก |
| 7. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน | 3.56 | 71.14 | 1.057 | มาก |
| 8. ท่านมีความประสงค์และยินดีที่จะเข้าร่วม/สนับสนุนกิจกรรมของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน | 3.49 | 69.70 | 1.070 | มาก |
| 9. ท่านภูมิใจที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาขอคำแนะนำ/คำปรึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน | 3.45 | 69.04 | 1.046 | มาก |
| 10. ท่านยินดีที่จะให้คำแนะนำและมีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน | 3.49 | 69.83 | 1.040 | มาก |
| ภาพรวม | 3.44 | 68.76 | 0.981 | มาก |

จากตารางที่ 1 พบว่า ความผูกพันของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 คิดเป็นร้อยละ 68.76 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากและปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.34 – 3.56 ดังนี้

โดยประเด็น “ยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนมี” ค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.56 รองลงมาคือ “ยินดีที่จะให้คำแนะนำและมีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 “ยินดีที่จะให้คำแนะนำและมีส่วนร่วมในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 “ยินดีที่จะแจ้งข้อมูลการพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียน การทะเลาะวิวาท หรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายต่อสังคม ชุมชนให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ทราบ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ส่วนประเด็น “กรณีมีบุคคลอื่นมาวิจารณ์สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ท่านพร้อมชี้แจงและอธิบายภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.34 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

1. ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดบ้าง

การจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน ภายใต้การส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแล ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เป็นไปอย่างมีคุณภาพ และมีผู้รับบริการบางส่วนได้มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง โดยเห็นว่าควรมีการจัดอบรมครูที่น่าสนใจ สนุกสนานได้ความรู้ ควรส่งเสริมสนับสนุนครูในส่วนค่าเดินทาง ที่พัก อาหาร เบี้ยเลี้ยง เช่นเดียวกับกับครูภาครัฐในเข้ารับการอบรมพัฒนา ควรให้มีสวัสดิการเบิก-จ่ายค่ารักษาพยาบาล โดยไม่ต้องสำรองจ่ายและไม่กำจัดวงเงินในการรักษาแต่ละปี สามารถสลับไปใช้สิทธิ์บัตรทองได้โดยไม่ต้องทำเรื่องลาออก ควรให้ครูเอกชนได้เงินค่าเสี่ยงภัย และควรให้มีสวัสดิการกู้เงินจากการส่งเงินสมทบของครู มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาหรืออธิบายรายละเอียดของการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ และการติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็ว และทันสมัย เช่น เว็บไซต์ ไลน์ รวมถึงจัดให้มีผู้รับผิดชอบตอบข้อคำถามหรือปัญหาผ่านช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์ ไลน์ Open Chat เป็นต้น โรงเรียนควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เหมาะกับการเรียนรู้ให้นักเรียนได้ใช้พื้นที่สำหรับศึกษาเรียนรู้ด้วยตัวเอง หรือสำหรับพักผ่อนในเวลาว่าง ควรจัดระบบจุดรอรับ-ส่ง นักเรียน ควรมีที่จอดรถสำหรับผู้ปกครองและมีห้องน้ำสำหรับผู้ปกครองที่มารอรับนักเรียน

2. การรับบริการครั้งนี้เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังหรือไม่อย่างไร

การให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นไปตามที่คาดหวัง และมีผู้รับบริการบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้มีการการให้บริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเห็นว่าควรมีแนวทางการดำเนินงานของโรงเรียนที่ชัดเจน ควรให้บริการด้วยความสุภาพ เจ้าหน้าที่สามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้ตรงประเด็นเข้าใจง่าย มีขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว และมีช่องทางติดต่อสื่อสารที่หลากหลายและทันสมัย เช่น เว็บไซต์ ไลน์

ตอนที่ 4 การสำรวจความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดการศึกษาเอกชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การสำรวจความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการจัดการศึกษาเอกชน เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการจัดการศึกษาเอกชน ภายใต้การส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแล ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น จำนวน 2,595 ฉบับ นำเสนอเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------|-------|--------|
| 1. ชาย | 434 | 16.72 |
| 2. หญิง | 2,161 | 83.28 |
| รวม | 2,595 | 100 |

จากภาพที่ 1 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจเป็นเพศหญิง จำนวน 2,161 ราย คิดเป็นร้อยละ 83.28 และเป็นเพศชาย จำนวน 434 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.72

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| 1. ต่ำกว่า 20 ปี | 195 | 7.51 |
| 2. 20-29 ปี | 275 | 10.60 |
| 3. 30-39 ปี | 1,033 | 39.81 |
| 4. 40-49ปี | 864 | 33.29 |
| 5. ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป | 228 | 8.79 |
| รวม | 2,595 | 100 |

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30 - 39 ปี จำนวน 1,033 ราย คิดเป็นร้อยละ 39.81 รองลงมา คือ อายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 864 ราย คิดเป็นร้อยละ 33.29 อายุระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 275 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.60 อายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 228 ราย คิดเป็นร้อยละ 8.79 และต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 195 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.51 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ

| ประเภทผู้รับบริการ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|-------|--------|
| 1. ผู้ปกครอง | 2,303 | 88.75 |
| 2. นักเรียน | 167 | 6.44 |
| 3. ประชาชนทั่วไป | 74 | 2.85 |
| 4. อื่น ๆ | 51 | 1.97 |
| รวม | 2,595 | 100 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็น ผู้ปกครอง จำนวน 2,303 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.75 รองลงมา คือ นักเรียน จำนวน 167 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.44 และประชาชนทั่วไป จำนวน 74 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.85 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|-------|--------|
| 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี | 1,332 | 51.33 |
| 2. ปริญญาตรี | 1,097 | 42.27 |
| 3. ปริญญาโท | 158 | 6.09 |
| 4. ปริญญาเอก | 8 | 0.31 |
| รวม | 2,595 | 100 |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 1,332 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.33 รองลงมา คือ ปริญญาตรี จำนวน 1,097 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.27 ปริญญาโท จำนวน 158 ราย คิดเป็นร้อยละ 6.09 และปริญญาเอก จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.31 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน

| ประเด็นความผูกพัน | ค่าเฉลี่ย | ร้อยละ | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน | แปลความหมาย |
|--|-----------|--------|----------------------|-------------|
| 1. ท่านรู้สึกประทับใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียน | 3.40 | 68.07 | 1.074 | มาก |
| 2. ท่านรู้สึกยินดีเมื่อต้องขอรับความช่วยเหลือจากโรงเรียน | 3.43 | 68.69 | 1.085 | มาก |
| 3. ท่านยินดีที่ได้รับข้อมูล ข่าวสารและการประชาสัมพันธ์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์จากโรงเรียน | 3.56 | 71.29 | 1.086 | มาก |
| 4. ท่านมักจะพูดถึงโรงเรียน ในทางที่ดีให้บุคคลอื่นฟังเสมอ | 3.52 | 70.39 | 1.092 | มาก |
| 5. กรณีมีบุคคลอื่นมาวิจารณ์โรงเรียน ท่านพร้อมชี้แจงและอธิบายภาพลักษณ์ที่ดีของโรงเรียน | 3.45 | 68.90 | 1.088 | มาก |
| 6. ท่านยินดีที่จะแจ้งข้อมูลการพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียน การทะเลาะวิวาท หรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายต่อสังคม ชุมชนให้โรงเรียนทราบ | 3.58 | 71.55 | 1.102 | มาก |
| 7. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบาย และกฎระเบียบของโรงเรียน | 3.63 | 72.53 | 1.104 | มาก |
| 8. ท่านยินดีที่จะเข้าร่วม/สนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียน | 3.57 | 71.37 | 1.101 | มาก |
| 9. ท่านภูมิใจที่จะแนะนำให้บุคคลอื่นมาเรียนที่โรงเรียนนี้ | 3.56 | 71.17 | 1.112 | มาก |
| 10. ท่านยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการพัฒนาการจัดการศึกษาของโรงเรียน | 3.62 | 72.49 | 1.108 | มาก |
| ภาพรวม | 3.53 | 70.65 | 1.032 | มาก |

จากตารางที่ 1 พบว่า ความผูกพันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 คิดเป็นร้อยละ 70.65 เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกประเด็น มีค่าเฉลี่ย 3.40 – 3.63 ดังนี้

/โดยประเด็น...

โดยประเด็น “มีความยินดีที่จะปฏิบัติตามนโยบาย และกฎระเบียบของโรงเรียน” มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 3.63 รองลงมา คือ “ยินดีที่จะให้ความร่วมมือในการพัฒนาการจัดการศึกษาของโรงเรียน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 “ท่านยินดีที่จะแจ้งข้อมูลการพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียน การทะเลาะวิวาท หรือการกระทำที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนเสียหายต่อสังคม ชุมชนให้โรงเรียนทราบ” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 “ยินดีที่จะเข้าร่วม/สนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียน” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ส่วนประเด็น “รู้สึกประทับใจในการจัดการศึกษาของโรงเรียน” มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 3.40 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

1. ท่านต้องการให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดบ้าง

การจัดการศึกษาของโรงเรียนเอกชน ภายใต้การส่งเสริม สนับสนุน และกำกับดูแล ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่มีความเห็นว่าโรงเรียนสามารถจัดการศึกษาได้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ และมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียบางส่วนมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของโรงเรียนเอกชน โดยเห็นว่า ควรจะมีจำนวนครูต่อนักเรียนที่เหมาะสมพัฒนาครูให้มีเทคนิคการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายและเหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละสถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ควรจัดการเรียนการสอนเน้นภาษาต่างประเทศที่ใช้กันอย่างแพร่หลาย เช่น ภาษาอังกฤษ ภาษาจีน เป็นต้น ควรมีการพัฒนาสื่อสำหรับการเรียนการสอนที่หลากหลายและทันสมัย ส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะด้านวิชาการและทักษะจำเป็นในชีวิตประจำวัน ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารกิจกรรมของนักเรียนให้ผู้ปกครองทราบ ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับแจ้งข้อมูลข่าวสารที่สะดวก รวดเร็ว ควรมีการดำเนินการด้านความปลอดภัยในสถานศึกษา โรงเรียนสามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาการทะเลาะวิวาท การใช้ความรุนแรงในเด็ก และการBULLY ได้อย่างเป็นธรรม ควรจัดอาหารกลางวันของเด็กให้เป็นไปตามหลักโภชนาการ ควรมีทุนการศึกษาเพื่อช่วยเหลือภาระของผู้ปกครอง มีการกำหนดค่าธรรมเนียมการศึกษาที่สอดคล้องการจัดการเรียนของแต่ละโรงเรียนและสภาพเศรษฐกิจและมีช่องทางการชำระค่าธรรมเนียมที่หลากหลาย ควรมีกฎระเบียบเกี่ยวกับการแต่งกาย ทรงผม และการลงโทษนักเรียนที่เหมาะสม และควรมีสภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ของโรงเรียนที่เอื้อต่อการเรียนการสอนรวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ตู้น้ำดื่ม ห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการใช้งาน

2. การรับบริการครั้งนี้เป็นไปตามที่ท่านคาดหวังหรือไม่อย่างไร

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนเป็นไปตามที่คาดหวัง และมีผู้รับบริการบางส่วนได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเห็นว่าโรงเรียนควรมีแนวทางการให้บริการที่ชัดเจน มีขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน สะดวกรวดเร็ว มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลายและทันสมัย เช่น เว็บไซต์ ไลน์ เป็นต้น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและสามารถตอบปัญหาข้อซักถามได้ตรงประเด็นเข้าใจง่าย