

การพัฒนาระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
System Development on Government Service Assessment Report According to Enhancement Measures for Efficiency of Government Service Performance (KPI Report System: KRS), under Office of Basic Educational Commission

จุฬาลักษณ์ ทรัพย์สุทธิ

Jularlak Subsoothi

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกระทรวงศึกษาธิการ

Public Sector Development Group, Office of the Basic Education Commission

e-mail: kamol1456@gmail.com

Received: April 2, 2019

Revised: April 22, 2019

Accepted: April 24, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และประเมินความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ กลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจาก 225 เขต ผู้ปฏิบัติงานการรายงานผลการประเมินส่วนราชการฯ เขตละ 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 225 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 142 คน โดยใช้เกณฑ์ตามตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้แนวทางในการพัฒนาระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีรายละเอียดของเกณฑ์การวัด การประเมินที่เปลี่ยนแปลงไป จึงควรพิจารณาจากแนวคิดของเกณฑ์การให้คะแนนแบบใหม่ควบคู่กับการพัฒนาให้ทันสมัยเหมาะสมกับรูปแบบและวิธีการรายงานตัวชี้วัดมากที่สุด โดยมีแนวคิดในการพัฒนาระบบ ดังนี้ (1) การปรับปรุงจากระบบเดิมให้ดีขึ้น (2) การพัฒนาลักษณะ (Feature) และโมดูล (Module) เพิ่มเติม และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา 183 เขต และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา 42 เขต ได้มีการเข้าใช้งานระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ไปใช้ในการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อ

ระบบรายงานผลฯ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. 1.04) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ รองลงมา คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ, ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ, และด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ

คำสำคัญ: ระบบรายงานผล, ตัวชี้วัด, สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ABSTRACT

The objective of this research were to develop report system of government assessment according to with the KPI Report System (KRS) of Office of Basic Educational Commission and assess the satisfaction of the workers toward the government evaluation report system in accordance with the measures to improve the efficiency of the government performance. The sample consisted of 225 Educational Service Area Offices, 1 Assessment Report Worker, Department of the Convention, totaling 211 persons, receiving 142 samples using the Krejcie and Morgan. And Simple Random Sampling were used to analyze the data by calculating frequency, percentage, cumulative value ($\bar{X}$)

The research found that: experts had guidelines for development of a government evaluation report according to improve the efficiency of government performance, of the Office of Basic Educational Commission, which had details of the key performance indicators changed. Therefore, should consider the concept of the new indicators criteria along with the development to be modern and suitable for the format and method of report system. The concepts of the system development were as follows: (1) Improving from the previous system (2) Developing additional features and modules by 183 schools under Office of Primary Educational Service Area and 42 schools under Office of Secondary Educational Service Area have access to the KPI Report System (KRS) of the Office of Basic Educational Commission. To be used in assessing government agencies in according to improve efficiency in government performance completely, representing 100%. Operator satisfaction with the report system. Overall, the satisfaction were at high level (mean of 3.55). When considered in each aspect, found that the highest mean satisfaction was the satisfaction of the users of the system, followed by data security in the system, working according to the system function and the easy-to-use system.

Keywords: Report System, Key Performance Indicator, Office of Basic Educational Commission

บทนำ

รัฐบาลมีนโยบายปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ เพื่อให้ส่วนราชการมีการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการบริหารงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ส่วนราชการจึงต้องมีการดำเนินงานตามแผนงานโครงการที่สอดคล้องกับนโยบายที่สำคัญเร่งด่วนของรัฐบาล ยุทธศาสตร์และเป้าหมายของประเทศไปสู่การปฏิบัติ ตลอดจนมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตาม เป้าหมายที่รัฐบาลกำหนด ดังนี้

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 3/1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองตามความต้องการของประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติราชการ การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ”

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 12 กำหนดว่าเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) อาจเสนอต่อคณะรัฐมนตรี เพื่อกำหนดมาตรการกำกับกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีการอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ และมาตรา 45 กำหนดให้ส่วนราชการจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และระยะเวลาที่ ก.พ.ร. กำหนด

คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 5/2559 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 44 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 หัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ โดยความเห็นชอบของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ได้ออกคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 5/2559 เรื่อง มาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์ในการปฏิรูประบบการบริหารราชการแผ่นดิน มีผลบังคับใช้ ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2559

มติคณะรัฐมนตรี 5 เมษายน 2559 เห็นชอบการประเมินโดยแบบประเมินข้าราชการพลเรือนในความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารและแบบประเมินส่วนราชการตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 5/2559 และให้นำแบบประเมินฯ นี้ไปใช้ในการประเมินข้าราชการและการประเมินส่วนราชการในรอบการปฏิบัติงาน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2558

ข้อสั่งการในการประชุมคณะรัฐมนตรี ณ วันที่ 1 สิงหาคม 2560 ให้ทุกส่วนราชการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานภายในหน่วยงานของตนให้มีประสิทธิภาพ และข้อสั่งการนายกรัฐมนตรีในการประชุมหัวหน้าส่วนราชการระดับกระทรวง หรือเทียบเท่า ณ วันที่ 29 มิถุนายน 2560 ให้ทุกส่วนราชการพิจารณาเร่งรัดการขับเคลื่อนปฏิรูปองค์กร (โครงสร้าง/กระบวนการทำงาน)

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้เกิดขึ้นตามความในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2546 ได้ยุบรวมกรมวิชาการ กรมสามัญศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ และสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการในส่วนภูมิภาค ได้แก่ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัด และสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ มาจัดระเบียบเป็นราชการส่วนกลางระดับสำนัก หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าสำนัก หรือสำนักบริหารงานในส่วนกลาง และให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการเขตพื้นที่การศึกษา โดยคำนึงถึงปริมาณสถานศึกษา จำนวนประชากร วัฒนธรรม และความเหมาะสมด้านอื่น (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546) ซึ่งตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้แบ่งส่วนราชการในส่วนกลางเป็น 10 สำนัก 2 กลุ่ม ประกอบด้วย สำนักอำนวยการ สำนักการคลังและสินทรัพย์ สำนักติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักเทคโนโลยีเพื่อการเรียนการสอน สำนักนโยบายและแผนการศึกษาขั้นพื้นฐาน สำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษ สำนักพัฒนานวัตกรรมการจัดการศึกษา สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลและนิติการ และสำนักวิชาการและมาตรฐานการศึกษา กลุ่มตรวจสอบภายใน และกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร ในส่วนของการจัดระเบียบบริหารราชการเขตพื้นที่การศึกษานั้น ได้จัดระเบียบบริหารราชการของเขตพื้นที่การศึกษาไว้ 2 ส่วน คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานหรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการโดยคำแนะนำของสภาการศึกษาได้ประกาศตั้งพื้นที่การศึกษาครั้งแรกจำนวน 175 เขตพื้นที่การศึกษาและต่อมา ประกาศเพิ่มเป็นจำนวน 185 เขตพื้นที่การศึกษาและ ปัจจุบันมีจำนวน 225 เขตพื้นที่การศึกษา รวมทั้งมีสถานศึกษาที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานจำนวน 30,717 โรง ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลตาม มาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546

ในระยะเวลาที่ผ่านมาสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ทุ่มเทสรรพกำลัง ร่วมแรงร่วมใจกันพัฒนาการปฏิบัติราชการทั้งในราชการส่วนกลาง ราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและในสถานศึกษา เพื่อให้การจัดการศึกษาเป็นไปตามเจตนารมณ์ของการปฏิรูปการศึกษาที่ต้องการให้บุคคลมีสิทธิ และโอกาสเสมอกันในการได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานไม่น้อยกว่าสิบสองปีที่รัฐต้องจัดให้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพโดยไม่เก็บค่าใช้จ่าย โดยครอบคลุมบุคคลที่มีความบกพร่อง ทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม การสื่อสาร และการเรียนรู้ หรือมีร่างกายพิการทุพพลภาพ บุคคลซึ่งไม่สามารถพึ่งตนเองได้ ไม่มีผู้ดูแลหรือด้อยโอกาส ต้องให้มีสิทธิ และโอกาสได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นพิเศษตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

การปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยในระยะที่ผ่านมา ได้ผสมผสานแนวคิดสำคัญ 2 ประการ คือ หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ซึ่งมีจุดเน้นเกี่ยวกับการบริหารแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ ประสิทธิภาพ ความสามารถในการแข่งขัน การบริหารแบบเอกชน การจัดการแบบองค์การขนาดกะทัดรัด และหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี (Good Governance) ในช่วงแรกเป็นการสร้างความเข้าใจและการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและมีการปรับบทบาทภารกิจ โครงสร้าง กระบวนการ ทบวง กรม ปรับกลไกวิธีบริหารราชการ วิธีการงบประมาณ และระบบบุคลากรภาครัฐ ซึ่งมีแผนงานที่ได้ดำเนินการ คือ การปรับบทบาท ภารกิจ และโครงสร้างของส่วนราชการ การปรับวิธีการบริหารงานใหม่ การปฏิรูประบบงบประมาณ การปฏิรูประบบบริหารงานบุคคล และการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ โดยในการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น ได้วางแนวทางให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐมีความเข้าใจและสามารถปรับตัวให้เข้ากับวิถีการทำงานแนวใหม่ที่เน้นความรับผิดชอบต่อสาธารณะ การทำงานที่สามารถกำหนดและวัดผลของการปฏิบัติงานและสามารถทำงานในสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ๆ ได้ ซึ่งจะทำให้ระบบราชการไทยก้าวไปสู่ราชการไทยยุคใหม่ ดังนั้น เพื่อให้ส่วนราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสามารถปฏิบัติราชการตามกรอบการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพของส่วนราชการ ได้บรรลุผลตามเป้าหมายจากการรวบรวมข้อมูลหน่วยงานในสังกัด 225 แห่ง สามารถส่งข้อมูลจำนวนมากและจัดส่งในรูปแบบเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ และสามารถประมวลผลที่มีจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าการพัฒนาระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ส่งผลให้การประเมินประสิทธิภาพการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และได้ข้อมูลย้อนกลับที่มีคุณภาพ และทำให้การบริหารจัดการศึกษาเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การพัฒนาระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

การพัฒนาระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเดิมคือระบบรายงานผลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยนำเสนอเนื้อหารายละเอียดเกี่ยวกับประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้ข้อมูล คือ กลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 7 คน เลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบไปด้วย ผู้ปฏิบัติงานด้านการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

และผู้เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ประเด็นในการสัมภาษณ์ (Interview) 3 ประเด็น ได้แก่

2.1 แนวคิดในการพัฒนาระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2.2 ความต้องการในการใช้งานระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในมุมมองผู้ใช้งาน (User)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการ วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) ในวันที่ 26 มกราคม 2560 ณ โรงแรมทองธารา จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานระดับสำนักในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในระดับสำนักในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการรายงานผลด้วยระบบรายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการสรุปและเสนอเป็นความเรียง

ขั้นตอนที่ 2 การนำระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ในการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทุกแห่ง ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จาก 225 เขต ผู้ปฏิบัติงานการรายงานผลการประเมินส่วนราชการฯ เขตละ 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 225 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจาก 225 เขต ผู้ปฏิบัติงานการรายงานผลการประเมินส่วนราชการฯ เขตละ 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 225 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 142 คน โดยใช้เกณฑ์ตามตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบตรวจสอบรายการ (Check List) เพื่อสำรวจการใช้ระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างว่ามีความครบถ้วนสมบูรณ์ในการใช้ระบบหรือไม่

2.2 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ การสร้างและหาคุณภาพของแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ ที่เกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถาม

2.2.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหา ขอบเขต และวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2.2.3 หาคุณภาพของแบบสอบถามด้วยการหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 1 คน และปรับปรุงตามข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2.2.4 จัดทำเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงการรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน รอบที่ 2 ในช่วงเดือน ตุลาคม – พฤศจิกายน 2560

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยนำเสนอในรูปแบบตาราง

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1) ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทุกแห่ง ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จาก 225 เขต ผู้ปฏิบัติงานการรายงานผลการประเมินส่วนราชการฯ เขตละ 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 225 คน

1.2) กลุ่มตัวอย่าง คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจาก 225 เขต ผู้ปฏิบัติงานการรายงานผลการประเมินส่วนราชการฯ เขตละ 1 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 225 คน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 142 คน โดยใช้เกณฑ์

ตามตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ดังนี้

5 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มาก

3 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อย

1 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2.2 การสร้างและหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างและหาคุณภาพของแบบสอบถาม มีขั้นตอน ดังนี้

2.2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา หนังสือ ที่เกี่ยวกับการสร้างแบบสอบถาม

2.2.2 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหา ขอบเขต และวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา

2.2.3 หาคุณภาพของแบบสอบถามด้วยการหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (IOC : Index of Item-Objective Congruence) ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาข้อคำถามในแบบสอบถามแต่ละข้อ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60 ถึง 1.00

2.2.4 หาความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เป็นผู้ให้ข้อมูลในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการและตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะของการดำเนินการคล้ายคลึงกัน ในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 30 คน นำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามไปหาค่าความเที่ยงด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach (1990) พบว่า แบบสอบถามมีความเที่ยงทั้งฉบับ เท่ากับ 0.94

2.2.5 จัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการพัฒนาระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ประเด็นที่ 1 แนวคิดในการพัฒนาระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System : KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นระบบที่ต่อยอดจากระบบรายงานผลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งได้ถูกพัฒนาขึ้นตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 โดยเข้าใช้งานระบบผ่านเว็บไซต์ <http://krs.psdg-obec.go.th> เป็นระบบสำหรับรายงานผลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสามารถใช้ระบบ KRS ในการรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ โดยแนบไฟล์เอกสาร/หลักฐานผ่านระบบ Online และใช้งานได้แบบ Real Time มีการสื่อสารสองทางระหว่างผู้รายงานข้อมูลและผู้รับรองข้อมูล ซึ่งผู้รับรองข้อมูล จะเป็นผู้ให้คะแนนตัวชี้วัดแก่ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และแสดงผลการดำเนินงานเป็นค่าคะแนน 1.0000-5.0000 และการแสดงผลรูปแบบต่าง ๆ ที่กำหนด ดังนั้น เป้าหมายที่สำคัญในการพัฒนาระบบรายงานผลตัวชี้วัดการประเมินส่วนราชการฯ ในครั้งนี้ จึงเพื่อให้เกิดการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจะช่วยลดภาระและส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในระบบราชการ และเพื่อประโยชน์ในการส่งเสริม พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ดังนั้น แนวทางในการพัฒนาระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ซึ่งมีรายละเอียดของเกณฑ์การวัด การประเมินที่เปลี่ยนแปลงไป จึงควรพิจารณาจากแนวคิดของเกณฑ์การให้คะแนนแบบใหม่ควบคู่กับการพัฒนาให้ทันสมัยเหมาะสมกับรูปแบบและวิธีการรายงานตัวชี้วัดมากที่สุด รวมทั้งเปลี่ยนแปลงชื่อเรียกให้สอดคล้องกับแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ โดยมีแนวคิดในการพัฒนาระบบ ดังนี้

1. การปรับปรุงจากระบบเดิมให้ดีขึ้น

1.1 ด้านการทำงาน ควรให้มีความสะดวกต่อการทำงานผ่านระบบ และมีความง่ายต่อการใช้งานระบบ

1.2 ระบบควรแสดงผลการจัดการรายงานผลให้เป็นปัจจุบัน

- 1.3 ให้ระบบมีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ง่ายต่อการสืบค้น
- 1.4 เลือกใช้ขนาดของตัวอักษรบนจอภาพและสีให้เหมาะสม
- 1.5 ควรใช้ password กลาง เพื่อให้ผู้อื่นสามารถทำงานแทนได้
- 1.6 ควรมีการปรับปรุงแบบการแสดงผล ให้สามารถแสดงผลตามกระบวนวิธีที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ควบคู่ไปกับการเทียบเคียงผลการดำเนินงานในแต่ละปีเพื่อให้เห็นการพัฒนาของหน่วยงาน

2. การพัฒนาลักษณะ (Feature) และโมดูล (Module) อื่น ๆ เพิ่มเติม

- 2.1 การปรับปรุงหน้าตาของระบบให้เหมาะสม
- 2.2 การเพิ่มสิทธิ์ในการรายงานตัวชี้วัดให้กับผู้ดูแลระบบระดับเขตพื้นที่
- 2.3 การเพิ่มผู้ปฏิบัติงานตัวชี้วัดและมอบหมายตัวชี้วัด
- 2.4 การตรวจสอบการเข้าใช้งานระบบ
- 2.5 การอนุญาตให้เพิ่มเติม/แก้ไขข้อมูลในช่วงปิดระบบ
- 2.6 การให้คะแนนเองโดยผู้ประเมิน (Audit)
- 2.7 การรับรองข้อมูลต่อเนื่อง

ประเด็นที่ 2 ความต้องการในการใช้งานระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานในมุมมองผู้ใช้งาน (User)

ผู้ทรงคุณวุฒิได้ร่วมกันพิจารณาและวิเคราะห์แนวคิดในการพัฒนาระบบ (ดังที่ปรากฏในตอน
1) ผู้ทรงคุณวุฒิได้มีแนวคิดในเชิงของการพัฒนาระบบว่า ในการดำเนินการจริง ผู้ดำเนินการผ่านระบบจะเป็นบุคลากรจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารับการอบรมชี้แจงการประเมินส่วนราชการประจำปีนั้น ๆ แต่เนื่องจากภายหลังจากการดำเนินการแล้ว มีความเป็นไปได้ที่บุคลากรจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาผู้นั้นอาจไม่รับทราบแนวทางวิธีการ และหลักการในการรายงานผลการประเมินส่วนราชการได้ทั้งหมด รวมทั้งลักษณะงานในการรายงานผลตัวชี้วัดมีหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นตัวเลขร้อยละ จำนวนนักเรียน จำนวนโรงเรียน การดำเนินการ/ไม่ดำเนินการ เป็นต้น ซึ่งในแต่ละปีคณะทำงานจะทำการพัฒนาระบบให้ตัวแปรและสูตรการคำนวณสอดคล้องกับตัวชี้วัดตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดเท่านั้น ด้วยเหตุนี้เองจึงควรมีการปรับปรุงและพัฒนาระบบให้เกิดความชัดเจนและง่ายต่อการเรียนรู้ให้เป็นมิตรต่อผู้ใช้งาน (Friendly user) เพื่อลดอุปสรรคในการรายงานผลการประเมินส่วนราชการอันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการประเมินผลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ทรงคุณวุฒิจึงมีมติและความคิดเห็นตรงกันให้มีการพัฒนาระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยเน้นความต้องการที่มาจากแนวคิดของผู้ใช้งาน (User) โดยมีเป้าหมายให้ผู้ใช้งาน

สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดข้อบกพร่องอันเป็นอุปสรรค และเพิ่มเติมลักษณะ (Feature) และโมดูล (Module) ที่จะประโยชน์และช่วยให้การทำงานง่ายยิ่งขึ้น

ตอนที่ 2 ผลการนำระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานไปใช้ในการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา จำนวน 183 เขต และสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 42 เขต รวมทั้งสิ้น 225 เขต มีการใช้งานระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100 และกรอกข้อมูลทุกตัวชี้วัด ครบถ้วน คิดเป็นร้อยละ 100

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System : KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบรายงานผลการประเมินส่วนราชการตามมาตรการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ (KPI Report System: KRS) ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำแนกเป็นรายการของแต่ละด้าน (n = 248)

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ			
1. ความสามารถของระบบในด้านการจัดการผู้ใช้งานระบบ	3.60	0.49	มาก
2. ความสามารถของระบบในด้านการจัดการข้อมูลในระบบ	3.79	0.76	มาก
3. ความสามารถของระบบในด้านการจัดการรายงานผล	3.21	1.47	ปานกลาง
4. ความสามารถของระบบในด้านการจัดการในส่วนการแจ้งเตือน	4.40	0.80	มาก
รวม	3.75	0.42	มาก

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n = 248)

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ			
1. ความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูลนำเข้า	4.31	0.51	มาก
2. ความถูกต้องในการค้นหาข้อมูล	2.80	0.75	ปานกลาง
3. ความถูกต้องในการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล	2.99	1.10	ปานกลาง
4. ความถูกต้องในการแก้ไขข้อมูล	3.01	0.90	ปานกลาง
5. ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลในระบบ	4.40	0.40	มาก
6. ความถูกต้องของการผลลัพธ์ในรูปแบบรายงาน	3.19	0.75	ปานกลาง
7. ความรวดเร็วในการประมวลผลของระบบ	3.20	0.75	ปานกลาง
8. ความน่าเชื่อถือได้ของระบบ	3.60	0.81	มาก
9. ความครอบคลุมของระบบที่พัฒนากับการทำงานจริง	3.01	1.10	ปานกลาง
10. การป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น	3.79	0.98	มาก
รวม	3.43	0.39	ปานกลาง
ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ			
1. ความสะดวกในการใช้งานของระบบ	3.85	0.75	มาก
2. ความเหมาะสมในการเลือกใช้ชนิดตัวอักษรบนจอภาพ	3.80	1.47	มาก
3. ความเหมาะสมในการเลือกใช้ขนาดของตัวอักษรบนจอภาพ	3.40	0.49	ปานกลาง
4. ความเหมาะสมในการใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ	2.60	0.49	ปานกลาง
5. ความเหมาะสมในการใช้ข้อความเพื่ออธิบายสื่อความหมาย	3.80	1.47	มาก
6. ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย	4.00	0.00	มาก
7. ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอภาพ	2.79	0.75	ปานกลาง
8. ความเหมาะสมในการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้รับรองและ รายงานข้อมูล	3.20	0.40	ปานกลาง
9. ความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของส่วนประกอบบนจอภาพ	3.01	1.27	ปานกลาง
10. คำศัพท์ที่ใช้ผู้ใช้มีความคุ้นเคยและสามารถปฏิบัติตามได้โดยง่าย	3.59	1.02	มาก
รวม	3.40	0.21	ปานกลาง
ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ			
1. การกำหนดรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านในการตรวจสอบผู้เข้าใช้ระบบ	3.60	0.80	มาก
2. การตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการใช้งานของผู้ใช้ระบบในระดับต่าง ๆ	3.21	0.99	ปานกลาง
3. การควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง	3.79	0.97	มาก

ตารางที่ 1 (ต่อ)

(n = 248)

รายการประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4. การป้องกันการกำหนดรหัสผ่านอย่างง่าย	3.85	0.79	มาก
รวม	3.61	0.34	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจต่อระบบรายงานผลฯ ในแต่ละด้านมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ระบบ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 รายการ ระดับมาก 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสามารถของระบบในด้านการจัดการในส่วนการแจ้งเตือน ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.80) รองลงมา คือ ความสามารถของระบบในด้านการจัดการข้อมูลในระบบ ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.76) ส่วนความสามารถของระบบในด้านการจัดการรายงานผล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 1.47)

ด้านการทำงานได้ตามฟังก์ชันงานของระบบ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = 0.39) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 6 รายการ อยู่ระดับมาก 4 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลในระบบ ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.40) รองลงมา คือ ความถูกต้องในการจัดเก็บข้อมูลนำเข้า ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.51) ส่วนความถูกต้องในการค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.80$, S.D. = 0.75)

ด้านความง่ายต่อการใช้งานระบบ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.40$, S.D. = 0.21) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า มีการความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 5 รายการ อยู่ในระดับมาก 5 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความเหมาะสมในการใช้สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.00) รองลงมา ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ คือ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.75) ส่วนความเหมาะสมในการใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.60$, S.D. = 0.49)

ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, S.D. = 0.34) เมื่อพิจารณาเป็นรายการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง 1 รายการ อยู่ในระดับมาก 3 รายการ โดยรายการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การป้องกันการกำหนดรหัสผ่านอย่างง่าย ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.79) รองลงมา คือ การควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.97) ส่วนการตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการใช้งานของผู้ใช้ระบบในระดับต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.99)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. แหล่งข้อมูลมีปริมาณมาก คือ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา 225 เขต และโรงเรียนอีกกว่าสามหมื่นโรงที่กระจายอยู่ทั่วประเทศ การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศให้ครบถ้วนและมีความเที่ยงตรงถูกต้อง โดยผ่านเครื่องมือ อุปกรณ์ ทำให้ไม่ทั่วถึง เพราะในหน่วยงานที่อยู่ในชนบทที่ห่างไกลทั่วประเทศ จึงควรมีการจัดตั้งระบบไฟฟ้าที่มีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการใช้งานที่ทันสมัย สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในด้านอื่น ๆ ได้ด้วย

2. บุคลากรปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ซึ่งผู้ปฏิบัติงานหลักเป็นบุคลากรจากกลุ่มอำนาจการ ซึ่งอาจยังไม่มีทักษะในด้านการใช้งานระบบสารสนเทศมากพอ ทำให้การรายงานในระบบไม่เป็นไปตามเป้าหมายในบางเขตพื้นที่ จึงควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการใช้งาน รวมถึงการสรรหา บรรจุ แต่งตั้งบุคลากรที่มีทักษะเฉพาะด้านเพื่อสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. นโยบายควรมีความชัดเจน และไม่เปลี่ยนแปลงบ่อย เนื่องจากการกำหนดตัวชี้วัดในระบบรายงานผลต้องนำมาดำเนินการทั้งปี หากมีการเปลี่ยนแปลงระหว่างปีจะทำให้เกิดความไม่เที่ยงของระบบการรายงานผล หรือส่งผลกระทบต่อค่าคะแนนที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดความไม่ต่อเนื่องและไม่เป็นระบบของการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบรายงานผลที่นำสู่บุคคลที่สามารถใช้งานและประเมินผลเป็นรายบุคคลได้มากน้อยเพียงใด และนำมาเชื่อมโยงกับการประเมินผลประจำปีได้หรือไม่ อย่างไร

2. ควรนำไปพัฒนากับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีลักษณะการบริหารงานในรูปแบบที่คล้ายกัน เพื่อดูประสิทธิภาพ ประสิทธิผลว่าเป็นอย่างไร และนำผลที่ได้มาจัดทำแผนพัฒนาต่อไป

3. ควรพัฒนาวิธีการบูรณาการระบบรายงานผลร่วมกับระบบอื่น ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อหาแนวทางในการลดภาระการรายงานข้อมูลผ่านระบบ ให้เกิดประสิทธิภาพและใช้ประโยชน์จากสารสนเทศให้เกิดความคุ้มค่า

บรรณานุกรม

- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2560). การขับเคลื่อนระบบราชการสู่ Government 4.0. สำนักงาน ก.พ.ร.
- ประจักษ์ เฉิดโฉม. (2537). การวิเคราะห์ระบบ. ปทุมธานี. สกายบุ๊กส์.
- ประชุม รอดประเสริฐ. (2543). นโยบายและการวางแผนหลักการและทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2537). ทฤษฎีการประเมิน. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2547). ทฤษฎีการประเมิน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมหวัง พินยานุวัฒน์. (2524). การประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2541). **วิธีวิทยาการทางการประเมิน**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Best, J. W. (1970). **Research in Education**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Draft, Richard L. (1998). **Organization Theory and Design**. Boston: South Western College Publishing.

March, James G. and Simon, Herbert A. (1993). **Organizations**. Michigan: Wiley.

Scriven, M., & Stufflebeam, D.L. (1983). **Evaluation models: Viewpoints on Educational and Human Service Evaluation**. Boston: Kluwer-Nijhoff publication.

Thorndike, Robert L. and Hagen, Elizabeth P. (1969). **Measurement and Evaluation in Psychology and Education**. MD: John Wiley & Sons Inc.