



รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ การให้บริการ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕



กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

คำนำ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒ ได้ประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาใน ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารงานทั่วไป เพื่อศึกษาความพอใจและนำผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารให้เกิดความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา กับ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้ปกครองนักเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒ หวังว่าเอกสารฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต ๒

สารบัญ

คำนำ

หน้า

ความสำคัญและความเป็นมา

๑

วัตถุประสงค์

๒

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓

วิธีการประเมินความพึงพอใจ

๖

ผลการประเมินความพึงพอใจ

๘

ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ

๙

ภาคผนวก

๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๑๑ ความว่า “ ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลความรู้ต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ วิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัดให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามพระราชกฤษฎีกานี้ ” ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุดเป็นเป้าหมายของทุกองค์กรในส่วนของภาครัฐและเอกชนมีการแข่งขันการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือลูกค้าให้ได้รับความพึงพอใจในการบริการสูงสุด และรัฐบาลได้ดำเนินการเร่งรัดให้ส่วนราชการของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ได้รับการบริการในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านการอำนวยความสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง การลดขั้นตอนในการทำงาน มีความยุติธรรมในการให้บริการ เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจการบริการของหน่วยงานภาครัฐ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ตั้งอยู่เลขที่ ๒๐๙/๑ หมู่ ๓ ตำบลเกาะขนุน อำเภอนวมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นส่วนราชการส่วนกลางตั้งอยู่ในภูมิภาค สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ รับผิดชอบการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในอำเภอนวมสารคาม อำเภอนวมชัยเขต อำเภอบางละมุง อำเภอบางแก้ว อำเภอบางคล้า อำเภอบางขัน และอำเภอบางขัน ให้มีคุณภาพและมาตรฐานการเรียนรู้ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดหน้าที่ในการบริหารจัดการศึกษาในกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการ ไว้ในประกาศกระทรวงตามมาตรา ๓๔ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ ให้ระบุอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ

๑. จัดทำข้อเสนอนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น

๒. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษาและหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ และกำกับ ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว

๓. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๔. กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา

๕. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๖. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๗. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในพื้นที่การศึกษา

๘. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา

๙. ดำเนินการ และประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๑๐. ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา

๑๑. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไประหว่างองค์กร หรือหน่วยงานต่างๆทั้งภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑๒. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมายของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดังนั้น เพื่อให้การบริหารจัดการศึกษาประสบความสำเร็จให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีส่วนราชการดังต่อไปนี้

- (๑) กลุ่มอำนวยการ
- (๒) กลุ่มนโยบายและแผน
- (๓) กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- (๔) กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
- (๕) กลุ่มบริหารงานบุคคล
- (๖) กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
- (๗) กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา
- (๘) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
- (๙) กลุ่มตรวจสอบภายใน
- (๑๐) กลุ่มกฎหมายและคดี

ในการให้บริการในงานบริการต่างๆ ทั้งในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป บรรลุเป้าหมายและเป็นที่ประทับใจและพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ประมาณร้อยละ ๙๕ เป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัด ดังนั้น เพื่อให้ภารกิจบรรลุเป้าหมายและเป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการจะต้องมีการทบทวนและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

๒.๒ เพื่อนำผลประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษากับผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูสอน ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้ปกครองนักเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

๓. ขอบเขตการศึกษา

๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาจะเชิงเทรา เขต ๒ ได้ใช้การกำหนดขอบเขตของเนื้อหาโดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษา ขั้นพื้นฐานในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป

๓.๒ ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเชิงเทรา เขต ๒ ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษา ในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเชิงเทรา เขต ๒ ตามเงื่อนไขที่สำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กำหนด

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๔.๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเชิงเทรา เขต ๒ มีข้อมูลสารสนเทศ เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา จะเชิงเทรา เขต ๒

๔.๒ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเชิงเทรา เขต ๒ นำผลการประเมินมาใช้ ปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา จะเชิงเทรา เขต ๒ การบริหารการจัดการศึกษาทั้ง ๔ ด้าน

กฎกระทรวง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ. ๒๕๕๐ กระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหาร งานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป เรื่องดังต่อไปนี้

๑. ด้านวิชาการ

- ๑.๑ การพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่น
- ๑.๒ การวางแผนงานด้านวิชาการ
- ๑.๓ การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา
- ๑.๔ การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา
- ๑.๕ การพัฒนากระบวนการเรียนรู้
- ๑.๖ การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน
- ๑.๗ การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา
- ๑.๘ การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้
- ๑.๙ การนิเทศการศึกษา
- ๑.๑๐ การแนะแนว
- ๑.๑๑ การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา
- ๑.๑๒ การส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ
- ๑.๑๓ การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น
- ๑.๑๔ การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัวยุ องค์กร หน่วยงาน

สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา

- ๑.๑๕ การจัดทำระเบียบและแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา
- ๑.๑๖ การคัดเลือกหนังสือแบบเรียน เพื่อใช้ในสถานศึกษา
- ๑.๑๗ การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

๒. ด้านงบประมาณ

- ๒.๑ การจัดทำแผนงบประมาณและคำขอตั้งงบประมาณเพื่อเสนอต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการ หรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
- ๒.๒ การจัดทำแผนปฏิบัติการใช้จ่ายเงิน ตามที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยตรง
- ๒.๓ การอนุมัติการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรร
- ๒.๔ การขอโอนและการขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณ
- ๒.๕ การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ
- ๒.๖ การตรวจสอบติดตามและรายงานการใช้งบประมาณ
- ๒.๗ การตรวจสอบติดตามและรายงานการใช้ผลผลิตจากงบประมาณ
- ๒.๘ การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา
- ๒.๙ การปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับกองทุนเพื่อการศึกษา
- ๒.๑๐ การบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อการศึกษา
- ๒.๑๑ การวางแผนพัสดุ
- ๒.๑๒ การกำหนดรูปแบบรายการ หรือคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ หรือสิ่งก่อสร้างที่ใช้งบประมาณ เพื่อเสนอต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการ หรือ เลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานแล้วแต่กรณี
- ๒.๑๓ การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการจัดทำและจัดหาพัสดุ
- ๒.๑๔ การจัดหาพัสดุ
- ๒.๑๕ การควบคุมดูแล บำรุงรักษาและจำหน่ายพัสดุ
- ๒.๑๖ การจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สิน
- ๒.๑๗ การเบิกเงินจากคลัง
- ๒.๑๘ การรับเงิน การเก็บรักษาเงิน และการจ่ายเงิน
- ๒.๑๙ การนำเงินส่งคลัง
- ๒.๒๐ การจัดทำบัญชีการเงิน
- ๒.๒๑ การจัดทำรายงานทางการเงินและงบประมาณ
- ๒.๒๒ การจัดทำหรือจัดหาแบบพิมพ์บัญชี ทะเบียน และรายงาน

๓. ด้านบริหารงานบุคคล

- ๓.๑ วางแผน
- ๓.๒ การจัดสรรอัตรากำลังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- ๓.๓ การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง
- ๓.๔ การเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น การย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- ๓.๕ การดำเนินการเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน
- ๓.๖ การลาทุกประเภท
- ๓.๗ การประเมินผลการปฏิบัติงาน

๓.๘ การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ

๓.๙ การสั่งพักราชการและการสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน

๓.๑๐ การรายงานการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ

๓.๑๑ การอุทธรณ์และการร้องทุกข์

๓.๑๒ การออกจากราชการ

๓.๑๓ การจัดระบบและการจัดทำเป็นนปฐวติ

๓.๑๔ การจัดทำบัญชีรายชื่อและให้ความเห็นเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์

๓.๑๕ การส่งเสริมการประมินวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๓.๑๖ การส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ

๓.๑๗ การส่งเสริมวินัย คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา

๓.๑๘ การริเริ่มส่งเสริมการขอรับใบอนุญาต

๓.๑๙ การพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การดำเนินการที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลให้เป็นตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

๔. ด้านบริหารทั่วไป

๔.๑ การพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ

๔.๒ การประสานงานและการพัฒนาเครือข่ายการศึกษา

๔.๓ การวางแผนการบริหารงานการศึกษา

๔.๔ งานวิจัยเพื่อพัฒนานโยบายและแผน

๔.๕ การจัดระบบการบริหารและพัฒนาองค์กร

๔.๖ การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน

๔.๗ งานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

๔.๘ การดำเนินงานธุรการ

๔.๙ การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

๔.๑๐ การจัดทำสำมะโนผู้เรียน

๔.๑๑ การรับนักเรียน

๔.๑๒ การเสนอความเห็นเกี่ยวกับการจัดตั้ง ยุบ รวมหรือเลิกสถานศึกษา

๔.๑๓ การประสานการศึกษาในระบบ นอกกระบบและตามอัธยาศัย

๔.๑๔ การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา

๔.๑๕ การทัศนศึกษา

๔.๑๖ งานกิจการนักเรียน

๔.๑๗ การประชาสัมพันธ์งานการศึกษา

๔.๑๘ การส่งเสริม สนับสนุนและประสานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา

๔.๑๙ งานประสานราชการกับส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

๔.๒๐ การรายงานผลการปฏิบัติงาน

๔.๒๑ การจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน

๔.๒๒ แนวทางการจัดกิจการเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการลงโทษนักเรียน

๕. วิธีการประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ และเพื่อนำผลประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ไปปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา กับผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ โดยดำเนินการดังนี้

แนวทางการให้บริการกับผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

๑. ยึดหลักการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ให้ผู้รับบริการมีความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร

๒. ให้บริการอย่างมีเมตตาริฉิต ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ให้รู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

๓. ให้ความช่วยเหลือและแสดงเมตตาริฉิต

๔. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา

๕. มีการสื่อสารที่ดีและสุภาพ

๖. จัดบรรยากาศสภาพที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ที่ชัดเจน

๗. ยิ้มแย้ม แจ่มใส

๘. ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องชัดเจน

๙. มีการพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัยอยู่เสมอ

๑๐. มีการติดตามประเมินผล และนำพัฒนา

สำหรับการดำเนินงานเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทราเขต ๒ นั้น ดำเนินการโดยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครู ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้มีส่วนได้เสีย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด ประกอบด้วย ๒ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาบุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิดฉิดเลือกตอบ (Check-List)

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการ รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ๔ ด้าน แต่ละด้านเป็นข้อคำถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ตามบทบาทหน้าที่ ดังนี้

ด้านวิชาการ จำนวน ๑๐ ข้อ ด้านงบประมาณจำนวน ๑๐ ข้อ ด้านการบริหารงานบุคคลจำนวน ๕ ข้อ และด้านบริหารงานทั่วไปจำนวน ๑๐ ข้อ ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบ่งระดับการปฏิบัติเป็น ๕ ระดับ คือ ความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณ ๕ ระดับ ซึ่งกำหนดเกณฑ์ให้คะแนน ดังนี้

พึงพอใจมากที่สุด ให้ ๕ คะแนน

พึงพอใจมาก ให้ ๔ คะแนน

พึงพอใจปานกลาง ให้ ๓ คะแนน

พึงพอใจน้อย ให้ ๒ คะแนน

พึงพอใจน้อยที่สุด ให้ ๑ คะแนน

เกณฑ์การแปลค่าของคะแนนดังนี้

พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ๔.๕๑ - ๕.๐๐

พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ๓.๕๑ - ๔.๕๐

พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ๒.๕๑ – ๓.๕๐

พึงพอใจอยู่ในระดับน้อย ๑.๕๑ -๒.๕๐

พึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด ๑.๐๐ - ๑.๕๐

การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

๑. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กำหนดแบบสอบถามความพึงพอใจการบริหารและการจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใน ๔ ด้าน ตามที่กำหนดในเกณฑ์มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐

๒.แจ้งสถานศึกษาในสังกัดให้ประชาสัมพันธ์ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผู้มาติดต่อราชการ ตอบแบบสอบถามที่หน้าเว็บไซต์ของ สพฐ.

๓. แจกบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตอบแบบสอบถามที่หน้าเว็บไซต์ของ สพฐ.

๔. แจ้งประชากรและกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามที่หน้าเว็บไซต์ของ สพฐ.

๕. ให้โรงเรียนรายงานผลการดำเนินการให้ สพป.ทราบ

๖. ประชาสัมพันธ์ เน้นย้ำให้โรงเรียนดำเนินการเป็นระยะๆ

ผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ดังนี้

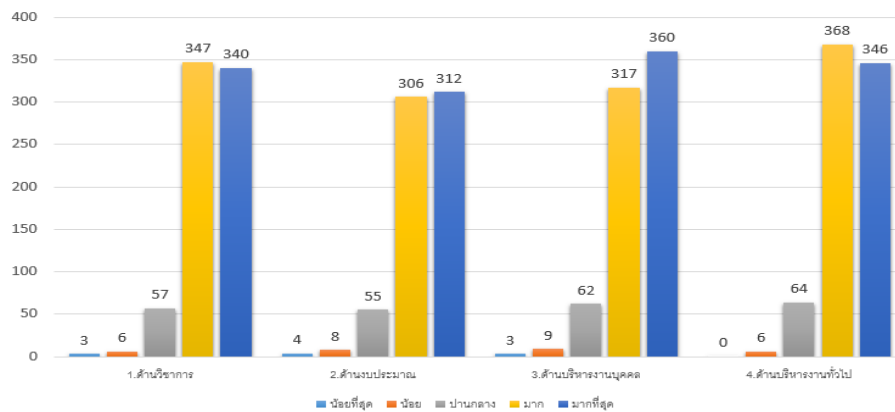
[illegible]

๖. ผลการประเมินความพึงพอใจ

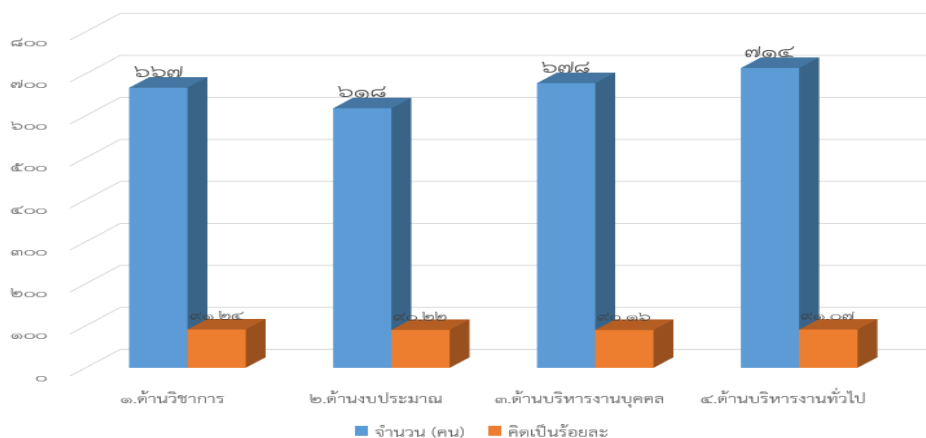
จากตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทราเขต ๒ มีผลในภาพรวม รวมคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๖๗

ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านวิชาการร้อยละ ๙๑.๒๔ ส่วนด้านที่มีความพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านบริหารงานบุคคล ร้อยละ ๙๐.๑๖

กราฟจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)



กราฟแสดงความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป



ปัญหา อุปสรรค

ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่เห็นความสำคัญในการดำเนินการตอบแบบสอบถาม ความพึงพอใจเท่าที่ควร

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

นำผลการประเมินความพึงพอใจในแต่ละด้าน มาพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้การบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น



ภาคผนวก



เรื่อง การประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการและการจัดการศึกษาตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ต้นเรื่อง

ข้อเท็จจริง

๓. ผู้บริหารสถานศึกษา

๒. ครูผู้สอน

๓. บุคลากรทางการศึกษา

๔. คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน

๕. คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษา (ก.ต.ป.น.)

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ ๑๐๐ คน

โดย สฟพ. จะดำเนินการประเมินผลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย ส่วน สฟป. รายงานเฉพาะวิธีการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาเท่านั้น

ตรวจเสนอ

ข้อระเบียบ/กฎหมาย -

ข้อพิจารณา

๑. เห็นสมควรแจ้งโรงเรียน/บุคลากรใน สพป./กลุ่มเป้าหมายออกแบบสอบถามในเว็บไซต์

๒. รายงานในระบบตามกำหนดเวลา

๓. โปรดพิจารณาตามข้อเท็จจริง หากเห็นชอบโปรดลงนามหนังสือแจ้ง

ข้อเสนอแนะ

เพื่อโปรดทราบ และลงนามหนังสือแจ้ง

(นางปริยาภรณ์ ไชยสถานนท์)
นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กลุ่มอำนวยการ สทป.ฉะเชิงเทรา เขต ๒ โทร.๓-๓๘๕๕-๑๔๕๖ ต่อ ๑๕

ที่ ศธ ๐๔๐๓๗/๒๓๑๘ วันที่ ๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษามาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

เรียน รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ผู้อำนวยการกลุ่ม
ทุกกลุ่ม และผู้อำนวยการหน่วยตรวจสอบภายใน

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จะดำเนินการติดตามการดำเนินงาน
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔
ในส่วนของมาตรฐานที่ ๓ สัมฤทธิ์ผลการบริหารและการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ ๖ ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้
ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการ ซึ่งจะใช้ผลจากการตอบ
แบบสอบถามออนไลน์ที่เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ จึงขอให้บุคลากรในสังกัด
ทุกคนเข้าไปตอบแบบสอบถามที่เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
(<https://www.obec.go.th>) หัวข้อ “แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน” เลือกกลุ่มที่ ๓ และดำเนินการตอบแบบสอบถามทุกด้าน (ด้านการบริหาร
วิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป) โดยสามารถตอบ
แบบสอบถามได้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการ

(นายมหันต์ เวทโธสง)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒
ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒



ที่ ศธ ๐๔๐๓๗/ ๒๓๑๔

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ฉะเชิงเทรา เขต ๒ เลขที่ ๒๐๔/๑ หมู่ที่ ๓
ตำบลเกาะขนุน อำเภอพนมสารคาม
จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๑๒๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษาตามมาตรฐานสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษา

เรียน คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษา

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จะดำเนินโครงการติดตามเพื่อพัฒนา
การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในส่วน
ของมาตรฐานที่ ๓ สัมฤทธิ์ผลการบริหารและการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ ๖ ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการ โดยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
และผู้รับบริการ (ผู้บริหารโรงเรียน ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ค.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษา
ขั้นพื้นฐาน) ตอบแบบสอบถามออนไลน์ ที่เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
(<https://www.obec.go.th>)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ขอความอนุเคราะห์ท่าน
ดำเนินการตอบแบบสอบถามที่เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
(<https://www.obec.go.th>) หัวข้อ "แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน" เรื่อกกลุ่มที่ ๓ และดำเนินการตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่า ๑ ด้าน
หรือตอบมากกว่า ๑ ด้านก็ได้ (ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณ
และด้านการบริหารทั่วไป) โดยสามารถตอบแบบสอบถามได้ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายอนันต์ เวทโสง)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒
ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

กลุ่มอำนวยการ
โทร. ๐๓๘ ๕๕๑๓ ๕๕๑๖ (ต่อ ๓๔)



ที่ ศธ ๐๔๐๓๓/๒๓๑๗

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
ฉะเชิงเทรา เขต ๒ เลขที่ ๒๐๙/๑ หมู่ที่ ๓
ตำบลเกาะขนุน อำเภอนวมสารคาม
จังหวัดฉะเชิงเทรา ๒๔๑๒๐

๒๐ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษาตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จะดำเนินโครงการติดตามเพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในส่วนของมาตรฐานที่ ๓ สัมฤทธิ์ผลการบริหารและการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ ๖ ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จะใช้ผลจากการตอบแบบสอบถามออนไลน์ที่เว็บไซต์ของ สพฐ. (<https://www.obec.go.th>) หัวข้อ “แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน” กลุ่มที่ ๓ โดยขอให้โรงเรียนดำเนินการดังนี้

๑. ให้ผู้บริหารโรงเรียนทุกคนตอบแบบสอบถามที่เว็บไซต์ดังกล่าว

๒. ให้ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานที่โรงเรียนทุกคนตอบแบบสอบถามทุกด้าน (ด้านการบริหารวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป)

๓. ให้คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนตอบแบบสอบถามด้านละไม่น้อยกว่า ๑ คน (หรือ ๑ คน ตอบมากกว่า ๑ ด้านก็ได้)

ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน จะประมวลผลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว จึงขอให้โรงเรียนดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมและดำเนินการตอบแบบสอบถามทุกกลุ่มเป้าหมาย เพื่อจะได้นำผลการประเมินมาพัฒนาการบริหารจัดการด้านการจัดการศึกษา และให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ต่อไป ทั้งนี้สามารถเข้าไปตอบแบบสอบถามได้ตั้งแต่วันที่นี้เป็นต้นไป

อนึ่ง เมื่อดำเนินการตอบแบบสอบถามแล้ว ให้ทุกโรงเรียนรายงานผลการดำเนินการให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒ ทราบ ภายในวันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๕ ดังแบบรายงานที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นายมหันต์ เวทโรจน)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒
ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต ๒

กลุ่มอำนวยการ

โทร. ๐๓๘ ๕๕๑ ๔๕๖ (ต่อ ๑๙)

แบบรายงานผลการดำเนินการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารจัดการศึกษา
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเข้เขต ๒
ในเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (<https://www.obec.go.th>)

โรงเรียน	ผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	หมายเหตุ
	๑. ผู้บริหารโรงเรียน		
	๒. ครูผู้สอน		
	๓. บุคลากรทางการศึกษาที่ปฏิบัติงานที่โรงเรียน		
	๔. คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน		

ทั้งนี้ ได้ดำเนินการตอบแบบสอบถามครบถ้วนทุกกลุ่มเป้าหมาย ตั้งแต่วันที่

ลงชื่อ ผู้รายงาน
(.....)

ผู้อำนวยการโรงเรียน



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจะเข้เขต ๒
Chachoengsao Primary Educational Service Area Office 2

สวปจ. ๒ | หน้าแรก |
 [เกี่ยวกับสำนักงาน](#) |
 [เว็บไซต์กลุ่ม](#) |
 [เว็บไซต์โรงเรียน](#) |
 [เว็บบริหารการศึกษา](#) |
 [ระบบปฏิบัติงาน](#) |
 [ITA](#) |
 [บริการซ่อมบำรุง](#) |
 [ถาม - ตอบ](#) |
 [รับเรื่องร้องเรียน](#)

แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา



ความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน



ด้านวิชาการ



ด้านงบประมาณ



ด้านบริหารบุคคล



ด้านบริหารทั่วไป