

รายการประเมิน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจ ระดับมากขึ้นไป	
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
๑. ด้านวิชาการ	๘๕๔	-	๑	๑๑๘	๖๓๔	๑๐๑	๗๓๕	๘๖.๐๖
๒. ด้านการบริหารงานบุคคล	๘๕๔	-	๑	๑๒๑	๖๑๖	๑๑๖	๗๓๒	๘๕.๗๑
๓. ด้านงบประมาณ	๘๕๔	-	๒	๑๒๙	๖๑๑	๑๑๒	๗๒๓	๘๔.๖๖
๔. ด้านการบริหารทั่วไป	๘๕๔	-	-	๑๔๕	๖๔๕	๖๔	๗๐๙	๘๓.๐๒
รวม	๘๕๔		๑	๑๒๙	๖๒๖	๙๘	๗๒๔	๘๔.๘๖

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

สารบรรณ

หน้า

บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
แนวทางการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ	๑
การบริหารจัดการ	๓
วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ค่านิยม และยุทธศาสตร์	๓-๔
มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	๔
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	๕
ขอบเขตของการศึกษา	๕
นิยามศัพท์เฉพาะ	๖
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๖
วิธีดำเนินการ	๖
กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา	๖
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	๗
ผลการดำเนินงาน	๗
- ส่วนที่ ๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	๘
- ส่วนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจการให้บริการทั้ง ๔ ด้าน	๑๐
- ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้ง ๔ ด้าน	๑๔
- ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	๑๕
ภาคผนวก	๑๖
- แบบสอบถามความพึงพอใจ ทั้ง ๔ ด้าน	ก-ง

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในเขตอำเภอศรีสงคราม อำเภอท่าอุเทน อำเภอนาหว้า อำเภอโพนสวรรค์ อำเภอบ้านแพง และอำเภอนาทม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ มีการแบ่งส่วนราชการภายใน โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๘ และมาตรา ๓๔ วรรคสอง แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖ กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.๒๕๔๖ ข้อ ๓ และข้อ ๔ ประกอบกับคำแนะนำของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานและมติคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในการประชุมครั้งที่ ๒/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๒๒ กันยายน ๒๕๖๐ ดังนี้

๑. กลุ่มอำนวยการ
๒. กลุ่มนโยบายและแผน
๓. กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
๔. กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
๕. กลุ่มบริหารงานบุคคล
๖. กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
๗. กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา
๘. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
๙. หน่วยตรวจสอบภายใน

แนวทางการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานด้านบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่ไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กร ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้บัตรแสดงความคิดเห็น การสำรวจและการวิจัยพื้นที่ การสำรวจและการเจาะกลุ่มเป้าหมาย การสัมภาษณ์กลุ่มผู้รับบริการตลอดจนการรับฟังความคิดเห็นของผู้บริหารและปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน ทั้งจากภายนอกและภายในองค์กร ในการสะท้อนภาพประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานบริการ ซึ่งจะเป็นตัวชี้ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร เพื่อปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการ อันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

๒. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ผู้บริหารจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ข้อบกพร่อง ข้อได้เปรียบขององค์กร ต้นทุนของการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้รับบริการ และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบายดังกล่าวให้สอดคล้องกับความสามารถ และความพร้อมขององค์กร และผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งเป็นที่ยอมรับและรับรู้ถือปฏิบัติเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของการให้บริการ และคุณภาพของการบริการต่อผู้รับบริการ

๓. การกำหนดกลยุทธ์การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการให้บริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางขององค์กรโดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ทั้งในด้านการบริหารจัดการ และการควบคุมคุณภาพของการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันผู้บริหารนิยมนำแนวคิดด้าน “การบริหารเชิงกลยุทธ์” ที่คำนึงถึงการให้ความสำคัญกับบรรยากาศการทำงานระหว่างบุคลากรภายในองค์กร เช่นเดียวกันกับการสร้างสายสัมพันธ์กับผู้รับบริการภายนอกให้เป็นไปในรูปแบบเดียวกัน นอกจากนี้องค์กรต่างตระหนักถึงบทบาทสำคัญของการสื่อสารต่อการสร้างความคาดหวังในการให้บริการของผู้รับบริการ ซึ่งจำเป็นที่จะต้องมีการสื่อสารในระดับที่พอเหมาะและตรงความเป็นจริง

๔. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มเจ้าหน้าที่ การพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีคุณภาพและมีจิตสำนึกของการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการให้บริการให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง ซึ่งจะต้องเริ่มจากการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ให้มีความรับผิดชอบต่องาน การพัฒนาให้ความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของผู้รับบริการ และความพยายามสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด การสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในการให้บริการต่อผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร และปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ตลอดจนการสร้างสรรคกิจกรรมให้เกิดความกลมเกลียวและพร้อมที่จะทำหน้าที่บริการแก่ผู้รับบริการ

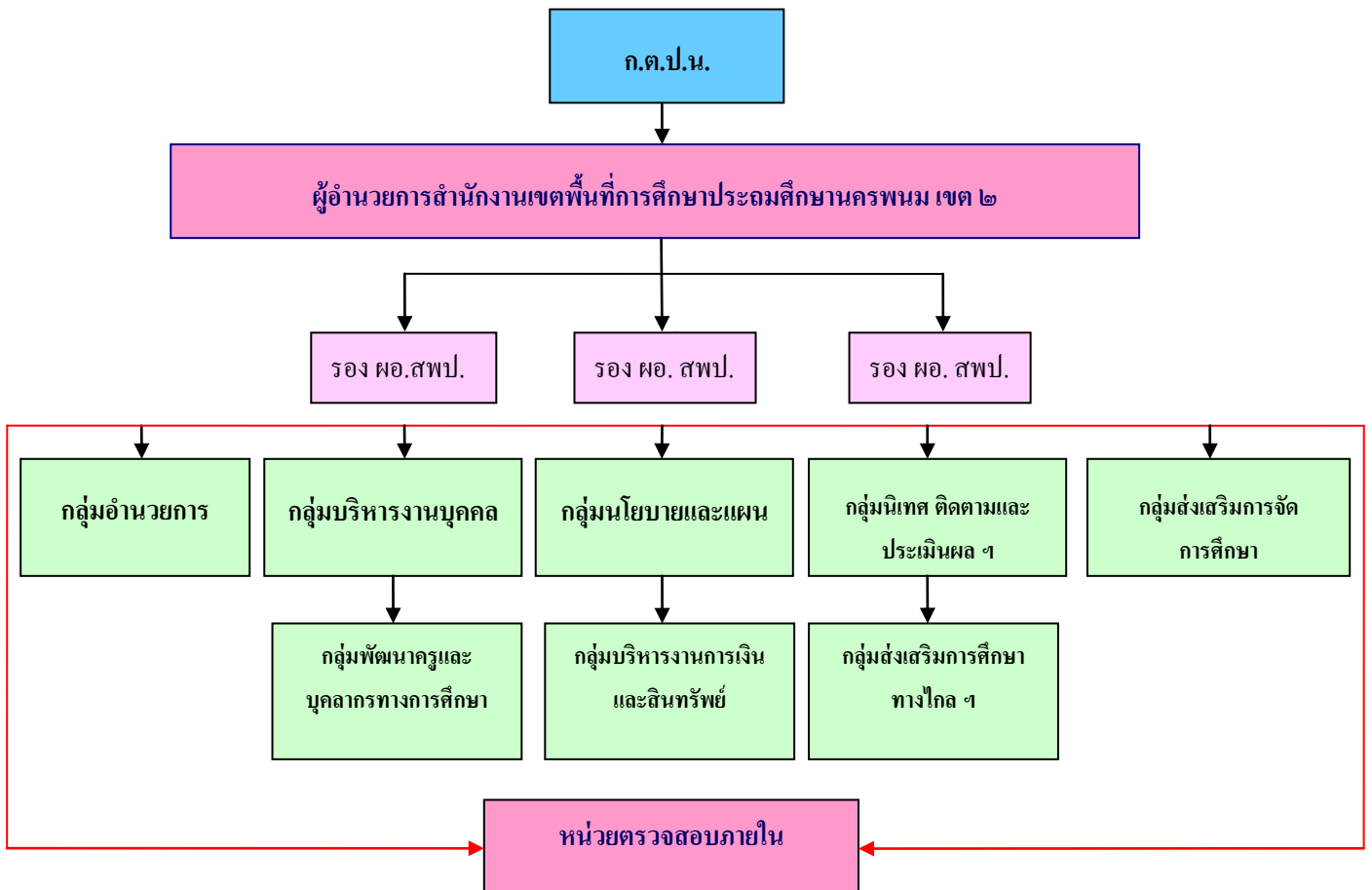
๕. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติ และประเมินผล ผู้บริหารจะต้องสร้างสรรคบรรยากาศ และวัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเน้นความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับงานบริการ เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องยึดหลักการทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานทุกอย่าง ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผนจัดการ การออกแบบเครื่องมือ ตลอดจนการนำเสนอการบริการที่มุ่งไปสู่เป้าหมายของ “การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ” อย่างแท้จริง ทั้งนี้ องค์กรจำเป็นต้องมีระบบหรือกลไกในการรวบรวมข้อมูล เพื่อประเมินผลกิจกรรมการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง เพราะข้อมูลดังกล่าวนอกจากนำมาใช้ปรับปรุงกลยุทธ์การให้บริการให้ดีขึ้นแล้ว ยังเป็นข้อมูลสำคัญในการนำไปพัฒนาการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

สรุปได้ว่าการดำเนินการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความสำคัญของการบริการ ควบคู่ไปพร้อมกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการ และการบริหารจัดการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ปัญหา ข้อบกพร่อง ของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบการบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

การบริหารจัดการ

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการในสำนักงานฯ และการบริหารงานองค์กรในรูปขององค์คณะ ได้แก่ คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา (ก.ต.ป.น.) ตามแผนภูมิโครงสร้างดังนี้

แผนภูมิการบริหารงานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒



วิสัยทัศน์

“สพป.นครพนม เขต 2 บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานได้มาตรฐานระดับสากล บนพื้นฐานความเป็นไทย น้อมนำศาสตร์พระราชาสู่การปฏิบัติอย่างยั่งยืน”

พันธกิจ

๑. ส่งเสริมและสนับสนุนผู้เรียนทุกคนได้รับโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐาน อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพตามมาตรฐานระดับสากล
๒. ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรมมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตรและค่านิยมหลักของคนไทย ๑๒ ประการ
๓. พัฒนาระบบบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลเน้นการมีส่วนร่วม การบูรณาการการจัดการศึกษาและเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อคุณภาพการศึกษา
๔. ส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้เรียนน้อมนำศาสตร์พระราชาสู่การปฏิบัติอย่างยั่งยืน

เป้าหมาย

๑. ผู้เรียนระดับก่อนประถมศึกษา และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานทุกคนมีคุณธรรม จริยธรรม พัฒนาการที่เหมาะสมตามวัย มีคุณภาพและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ ๒๑
๒. ประชากรวัยเรียนทุกคนได้รับโอกาสในการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ และเสมอภาค
๓. ครูและบุคลากรทางการศึกษามีสมรรถนะตรงตามสายงาน และมีวัฒนธรรมการทำงาน ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์
๔. สถานศึกษามีประสิทธิภาพ และเป็นกลไกขับเคลื่อนการศึกษาขั้นพื้นฐานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและใช้ศาสตร์พระราชาพัฒนาคุณภาพสู่ระดับมาตรฐานสากล
๕. มีเครือข่ายในการบริหารจัดการ เน้นการทำงานแบบบูรณาการ บริหารแบบมีส่วนร่วม จากทุกภาคส่วนในการจัดการศึกษา
๖. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษามีการพัฒนาสื่อ เทคโนโลยี และระบบ

ยุทธศาสตร์

๑. พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับตามหลักสูตรและส่งเสริมความสามารถด้านเทคโนโลยีเพื่อเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้
๒. ปลูกฝังคุณธรรม จริยธรรม ความเป็นไทยและวิถีชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม
๓. ขยายโอกาสทางการศึกษาให้ทั่วถึงครอบคลุมผู้เรียนให้ได้รับโอกาสการพัฒนาเต็มตามศักยภาพ
๔. พัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาทั้งระบบ ให้สามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนได้อย่างมีคุณภาพ
๖. พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามแนวทางการกระจายอำนาจทางการศึกษา หลักธรรมาภิบาล เน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน และความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา

มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

มาตรฐานที่ ๑ การบริหารจัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ

ตัวบ่งชี้ที่ ๑ การบริหารจัดการที่ดี

ตัวบ่งชี้ที่ ๒ การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ที่ ๓ การกระจายอำนาจและการส่งเสริมการบริหารจัดการอย่างมีส่วนร่วม

มาตรฐานที่ ๒ การบริหารและการจัดการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ ๑ การบริหารงานด้านวิชาการ

ตัวบ่งชี้ที่ ๒ การบริหารงานด้านงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ ๓ การบริหารงานด้านการบริหารงานบุคคล

ตัวบ่งชี้ที่ ๔ การบริหารงานด้านการบริหารทั่วไป

ตัวบ่งชี้ที่ ๕ การติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ

มาตรฐานที่ ๓ สมรรถนะผลการบริหารและการจัดการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ ๑ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีผลงานที่แสดงความสำเร็จและเป็นแบบอย่างได้

ตัวบ่งชี้ที่ ๒ สถานศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาปฐมวัย และการจัดการศึกษา

ขั้นพื้นฐาน เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ ๓ ผู้เรียนระดับปฐมวัย และระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีคุณภาพตามหลักสูตร

ตัวบ่งชี้ที่ ๔ ประชากรวัยเรียนได้รับสิทธิและโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานเท่าเทียมกัน

ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น หรือมีความรู้ทักษะพื้นฐานในการประกอบอาชีพ

ตัวบ่งชี้ที่ ๕ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้าง ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา มีผลงานเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ที่ได้รับการยกเชิดชูเกียรติ

ตัวบ่งชี้ที่ ๖ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ

สภาพการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรา ๓๘ แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ และมาตรา ๓๗ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

จัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา ให้สอดคล้องกับนโยบายมาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น

๑. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานของเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ และกำกับ ตรวจสอบ ติดตาม การใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว

๒. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๓. กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา

๔. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๕. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุน การจัดการและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๖. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๗. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา

๘. ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

๙. ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา

๑๐. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

๑๑. ปฏิบัติงานอื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะหรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มอบหมาย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครพนม เขต ๒

๒. เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการดำเนินการเชิงพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครพนม เขต ๒ ต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา และอื่น ๆ จำนวน ๘๕๔ คน ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครพนม เขต ๒

ขอบเขตด้านเนื้อหา แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครพนม เขต ๒ ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.๒๕๖๐ โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านวิชาการ
๒. ด้านการบริหารงานบุคคล
๓. ด้านงบประมาณ
๔. ด้านการบริหารทั่วไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครพนม เขต ๒

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา และอื่นๆ ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครพนม เขต ๒

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒

๒. ผลของการศึกษานำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา บริการจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีดำเนินการ

๑. สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒

๒. ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ถึงผู้รับบริการ และเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน

๓. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาทำการลงรหัส (Coding) และนำมาประมวลผลในโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

๔. วิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจ ด้วยค่าเฉลี่ย (\bar{X}) คือ

๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจระดับมากที่สุด

๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง พึงพอใจระดับมาก

๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง พึงพอใจระดับปานกลาง

๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง พึงพอใจระดับน้อย

๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง พึงพอใจระดับน้อยที่สุด

๕. วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency : f) และค่าร้อยละ (%)

กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา และ อื่นๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist) สอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา และ อื่นๆ

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทั้ง ๔ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านงานวิชาการ
๒. ด้านการบริหารงานบุคคล
๓. ด้านงบประมาณ
๔. ด้านการบริหารทั่วไป

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเสนอแนะจุดเด่นของการให้บริการ และจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

แบบสอบถามตอนที่ ๒ แต่ละข้อมีตัวเลือกแสดงระดับการปฏิบัติหรือความคิดเห็นสามารถแปลความหมายได้ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------|
| ๕ | หมายถึง | ระดับพึงพอใจมากที่สุด |
| ๔ | หมายถึง | ระดับพึงพอใจมาก |
| ๓ | หมายถึง | ระดับพึงพอใจปานกลาง |
| ๒ | หมายถึง | ระดับพึงพอใจน้อย |
| ๑ | หมายถึง | ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด |

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถาม จำนวน ๘๕๔ ฉบับ ไปยังกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครพนม เขต ๒ และ ได้รับแบบสอบถามกลับคืน มีความสมบูรณ์ ๘๕๔ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูลตามรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ในแต่ละด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านวิชาการ
๒. ด้านการบริหารงานบุคคล
๓. ด้านงบประมาณ
๔. ด้านการบริหารทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ผลวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา และ อื่นๆ ในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ จำนวนทั้งสิ้น ๘๕๔ คน ผลปรากฏดัง

ตาราง ๑

ตารางที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงจำนวนและค่าร้อยละ

สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (N = ๘๕๔)	ร้อยละ
๑. ผู้บริหารสถานศึกษา	๒๑๓	๒๔.๙๐
๒. บุคลากรทางการศึกษา	๒๐๘	๒๔.๔๐
๓. ครูผู้สอน	๓๕๖	๔๑.๗๐
๔. ก.ต.ป.น.	๗	๐.๘๐
๕. คณะกรรมการสถานศึกษา	๑๘	๒.๑๐
๖. อื่น ๆ	๕๒	๖.๑๐
รวม	๘๕๔	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๘๕๔ คน แยกเป็น ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน ๒๑๓ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๙๐) บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๒๐๘ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๔๐) ครูผู้สอน จำนวน ๓๕๖ คน (คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๐) ก.ต.ป.น. จำนวน ๗ คน (คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๐) คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน ๑๘ คน (คิดเป็นร้อยละ ๒.๑๐) และอื่นๆ จำนวน ๕๒ คน (คิดเป็นร้อยละ ๖.๑๐)

ตอนที่ ๒ ผลวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการ การศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครพนม เขต ๒

ผลวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครพนม เขต ๒ ในแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป

ตารางที่ ๑ ค่าเฉลี่ย และการแปลความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา

รวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครพนม เขต ๒

รายการประเมิน	ค่าสถิติ (N = ๘๕๔)	การแปล ความหมาย	ลำดับที่
	\bar{X}		
๑. ด้านวิชาการ	๔.๒๔๐	มาก	๑
๒. ด้านการบริหารงานบุคคล	๔.๑๖๒	มาก	๔
๓. ด้านงบประมาณ	๔.๑๗๒	มาก	๓
๔. ด้านการบริหารงานทั่วไป	๔.๑๙๓	มาก	๒
รวม	๔.๑๗๘	มาก	

จากตารางที่ ๑ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครพนม เขต ๒ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๗๘$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารงานบุคคล ตามลำดับ

เมื่อแยกพิจารณาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครพนม เขต ๒ โดยจำแนกเป็นรายด้านและรายข้อ ผลการวิเคราะห์ปรากฏ ดังตาราง ๒ - ๕

ตารางที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ในด้านวิชาการ

รายการประเมิน	ค่าสถิติ (N = ๘๕๔)	การแปล ความหมาย	ลำดับที่
	\bar{X}		
๑. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	๔.๓๓๒	มาก	๑
๒. การพัฒนารอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา	๔.๒๗๐	มาก	๕
๓. การส่งเสริมพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตร แกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และตามบริบทของสถานศึกษา	๔.๒๐๗	มาก	๗
๔. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้น ผู้เรียนเป็นสำคัญ	๔.๒๗๔	มาก	๔
๕. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิตพัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุม กลุ่มทุกกลุ่มสาระ	๔.๓๐๓	มาก	๒
๖. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	๔.๓๐๒	มาก	๓
๗. การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา	๔.๒๕๖	มาก	๖
๘. การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาทำวิจัย และนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	๔.๑๑๕	มาก	๙
๙. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	๔.๐๘๕	มาก	๑๐
๑๐. การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย	๔.๑๔๗	มาก	๘
ภาพรวม	๔.๒๔๐	มาก	

จากตารางที่ ๒ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ในด้านวิชาการ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๒๔๐$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ได้แก่การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ และการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ ๓ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ในด้านการบริหารงานบุคคล

รายการประเมิน	ค่าสถิติ	การแปลความหมาย	ลำดับที่
	(N = ๘๕๔) \bar{X}		
๑. การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	๔.๓๖๘	มาก	๑
๒. การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	๓.๙๕๖	มาก	๕
๓. การสรรหาบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	๔.๑๗๖	มาก	๒
๔. การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	๔.๑๐๑	มาก	๔
๕. การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจรรยาบรรณ และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	๔.๑๔๐	มาก	๓
ภาพรวม	๔.๑๖๒	มาก	

จากตารางที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ในด้านการบริหารงานบุคคล ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๖๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก ได้แก่ การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา การสรรหาบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และการเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจรรยาบรรณ และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย

ตารางที่ ๔ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ในด้านงบประมาณ

รายการประเมิน	ค่าสถิติ (N = ๘๕๔)	การแปล ความหมาย	ลำดับที่
	\bar{X}		
๑. การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา	๔.๒๘๕	มาก	๑
๒. การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	๔.๑๔๕	มาก	๒
๓. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	๔.๐๗๔	มาก	๘
๔. การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	๔.๐๙๙	มาก	๗
๕. การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา	๔.๑๔๒	มาก	๓
๖. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา	๔.๑๒๐	มาก	๕
๗. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา	๔.๑๓๓	มาก	๔
๘. การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	๔.๑๐๓	มาก	๖
๙. จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ	๓.๙๑๑	มาก	๑๐
๑๐. การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา	๔.๐๕๙	มาก	๙
ภาพรวม	๔.๑๗๒	มาก	

จากตารางที่ ๔ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ในด้านงบประมาณ ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๗๒$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ได้แก่ การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย และการนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา

ตารางที่ ๕ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ในด้านบริหารทั่วไป

รายการประเมิน	ค่าสถิติ (N = ๘๕๔)	การแปล ความหมาย	ลำดับที่
	\bar{X}		
๑. การจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้งาน สะดวก และรวดเร็ว	๔.๓๒๓	มาก	๑
๒. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษา และสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง	๔.๑๓๕	มาก	๗
๓. ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง	๔.๒๕๘	มาก	๓
๔. การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	๔.๒๐๓	มาก	๕
๕. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและ สภาพแวดล้อม เป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะ ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	๔.๑๘๐	มาก	๖
๖. การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	๔.๐๗๔	มาก	๙
๗. การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	๔.๐๘๐	มาก	๘
๘. การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้อย่างทั่วถึงสอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น	๔.๒๒๑	มาก	๔
๙. การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	๔.๒๘๔	มาก	๒
๑๐. การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	๓.๙๕๕	มาก	๑๐
ภาพรวม	๔.๑๓๙	มาก	

จากตารางที่ ๕ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ในด้านบริหารทั่วไปตามความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๔.๑๓๙$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ๓ อันดับแรก ได้แก่ การจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้งาน สะดวก และรวดเร็ว การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง

ตารางแสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษาและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ในแต่ละด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป

การบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ				
	น้อยที่สุด (๑.๐๐ - ๑.๕๐)	น้อย (๑.๕๑ - ๒.๕๐)	ปานกลาง (๒.๕๑ - ๓.๕๐)	มาก (๓.๕๑ - ๔.๕๐)	มากที่สุด (๔.๕๑ - ๕.๐๐)
๑. ด้านวิชาการ	-	-	๑๑๙	๖๓๔	๑๐๑
๒. ด้านการบริหารงานบุคคล	-	-	๑๒๒	๕๑๖	๑๑๖
๓. ด้านงบประมาณ	-	๑	๑๓๐	๖๑๑	๑๑๒
๔. ด้านการบริหารทั่วไป	-	-	๑๔๕	๖๔๕	๖๔
จำนวน (คิดเป็นร้อยละ)	-	๑ (๐.๐๓)	๕๑๖ (๑๕.๑๑)	๒,๔๐๖ (๗๓.๔๘)	๓๙๓ (๑๑.๕๐)

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษาและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครพนม เขต ๒ ทั้ง ๔ ด้าน พอสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน ๘๕๔ คน จำแนกเป็น ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๕๐ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๘ ระดับความพึงพอใจปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๑ และระดับความพึงพอใจน้อย คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๓

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

จุดเด่นของการให้บริการของหน่วยงาน

๑. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์และอัธยาศัยดี มีความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ได้กระจ่าง และตรงประเด็น มีความสุภาพ บริการทุกระดับประทับใจ และมีความโปร่งใส
๒. บริการดี สร้างความเข้าใจต่อเขตบริการ และไม่เลือกปฏิบัติ
๓. มีการติดตามให้ครูและผู้บริหารเข้าประชุม อบรม ตลอดถึงการดูแล ติดตามการปฏิบัติงานของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง
๔. บริการได้รวดเร็ว และให้การต้อนรับเป็นอย่างดีเมื่อไปติดต่อหรือขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ทุกสายงาน “หน้ายิ้ม มือไหว จิตสาธารณะ”
๕. งาน One Stop Service เบิกเฉพาะคำปรึกษาพยาบาล การศึกษาบุตร การทำบัตรข้าราชการ ก.พ.๗ และหนังสือรับรองเงินเดือน ทำได้ดีมาก
๖. มีการนำเทคโนโลยีมาบริหารจัดการ
๗. มีเทคโนโลยีมาก ระบบข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว และมีความทันสมัย
๘. ให้บริการหลากหลายช่องทาง
๙. มีความเสมอภาคในการให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
๑๐. เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ในกรณีที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ ทำให้งานไม่สะดุด
๑๑. สภาพแวดล้อมอาคารสถานที่ ร่มรื่น สวยงาม ปลอดภัย

จุดที่ควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะต่อการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

๑. สถานที่รับรอง ที่จอดรถ หอพักห้องส้วม ไม่เพียงพอ
๒. ควรเพิ่มจุดบริการข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเทอร์เน็ต , WIFI
๓. สถานที่นั่งรอของของแต่ละกลุ่ม ควรจัดให้เพียงพอ
๔. ห้องประชุมคับแคบ ไม่เพียงพอ

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
คำชี้แจง**

๑. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

๒. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี ๕ ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

๓. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> ผู้บริหารสถานศึกษา | <input type="checkbox"/> บุคลากรทางการศึกษา |
| <input type="checkbox"/> ครูผู้สอน | <input type="checkbox"/> ก.ต.ป.น. |
| <input type="checkbox"/> คณะกรรมการสถานศึกษา | <input type="checkbox"/> อื่น ๆ โปรดระบุ..... |

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านวิชาการ						
๑	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา					
๒	การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติและตามความต้องการของสถานศึกษา					
๓	การส่งเสริมพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และตามบริบทของสถานศึกษา					
๔	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
๕	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ					
๖	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลายและนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา					
๗	การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา					
๘	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาทำวิจัย และนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา					
๙	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน					
๑๐	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย					
ด้านการบริหารงานบุคคล						
๑๑	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา					
๑๒	การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา					
๑๓	การสรรหาบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ ไปรษณีย์ ตรวจสอบได้					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	ด้านการบริหารงานบุคคล (ต่อ)					
๑๔	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเป็นครูมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง					
๑๕	การเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย					
	ด้านงบประมาณ					
๑๖	การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา					
๑๗	การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย					
๑๘	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน					
๑๙	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้อง					
๒๐	การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา					
๒๑	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา					
๒๒	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา					
๒๓	การนำนวัตกรรม เทคโนโลยี มาใช้ในการพัฒนางาน					
๒๔	จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ					
๒๕	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา					
	ด้านบริหารทั่วไป					
๒๖	จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา และส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้งาน สะดวก และรวดเร็ว					
๒๗	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษาและสาธารณะอย่างต่อเนื่อง					
๒๘	ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง					
๒๙	ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง					
๓๐	การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน					

