รายงาน

สรุปผลความพึงพอใจ ในการบริหารและจัดการศึกษา

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569





องค์กรคุณภาพ

มุ่งสร้างคนดี

มีความสุข

"น้อมนำศาสตร์พระราชา

สู่การพัฒนาที่ยั่งยืน"

โดย สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

คำนำ

รายงานสรุปผลที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ประจำปีงบประมาณ 2569 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนางานการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ส่งต่อคุณภาพของนักเรียนให้มีความยั่งยืน ต่อเนื่อง

ขอขอบคุณผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้การส่งเสริม สนับสนุน ให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถาม ตลอดจนถึงผู้อนุเคราะห์เอกสารประกอบการศึกษาค้นคว้า ทำให้มีเนื้อหาสาระ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารเล่มนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สถานศึกษา และผู้สนใจเพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนางานและดำเนินงานร่วมกันต่อไป

กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
ขอบเขตของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่ได้รับ	2
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
1.ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546	3
2.ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560	4
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	4
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	6
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	6
6. บริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2	8
บทที่ 3 เครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูล	9
1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	9
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	9
3. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	9
บทที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจ	11
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	11
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่	11
ส่วนที่ 3 ถอดบทเรียนการประเมิน ความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2	23
เอกสารอ้างอิง	25
ภาคผนวก	26
- แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	27
- สรุปความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	31
- กราฟคะแนนด้านวิชาการ	32
- กราฟคะแนนด้านงบประมาณ	33
- กราฟคะแนนด้านบริหารงานบุคคล	34
- กราฟคะแนนด้านบริหารงานทั่วไป	35

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2554 มาตรา 3 วรรค 1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน กรลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีความรับผิดชอบต่อผลของงาน” การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน นับเป็นรากฐานความสำคัญในการสร้างความมั่นคงและสร้างความเจริญก้าวหน้าของชาติ เพราะประชาชนส่วนใหญ่สิ้นสุดการศึกษาในระบบโรงเรียน ในระดับการศึกษานี้ ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ที่รัฐบาลจะต้องจัดให้แก่ประชาชน สถานศึกษาจึงเป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่สำคัญ เพราะเป็นหน่วยปฏิบัติซึ่งผลการจัดการศึกษาจะเป็นเช่นไรนั้นขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและโรงเรียนเป็นสำคัญ ซึ่งการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพดังกล่าวได้นั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบสำคัญหลายประการ ได้แก่ คน งบประมาณ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ จากองค์ประกอบสำคัญดังกล่าว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ซึ่งเป็นหน่วยงานของกระทรวงศึกษาธิการที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค ถือเป็นหน่วยงานที่ต้องนำนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังและให้เกิดความยั่งยืน ซึ่งตามกฎกระทรวงได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ.2550 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้ “ให้ปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานพิจารณาดำเนินการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาในด้านวิชาการด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป” ด้วยเหตุดังกล่าวสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จึงเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุน ประสานงาน และกำกับติดตามสถานศึกษาให้จัดการศึกษาให้แก่ผู้เรียนอย่างมีคุณภาพและมีเป้าหมายหลักเพื่อเป็นองค์กรที่มีระบบและมีกลไกการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น รูปแบบที่จะสะท้อนถึงความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา คือ การปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านวิชาการ ทั้งนี้ เพื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 จะได้นำผลการสำรวจดังกล่าวไปสู่การวางแผนและปรับปรุง ประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้งานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 มีการพัฒนางานที่เป็นที่ประจักษ์และยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2
2. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ขอบเขตของการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ดำเนินการดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

การประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป

2. กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง รวมทั้งสิ้นจำนวน 264 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป

4. ขอบเขตระยะเวลา

ได้กำหนดระยะเวลาในการประเมินครั้งนี้ 1 ตุลาคม 2568 – 30 กันยายน 2569

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจ ของบุคคลต่อกิจการรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

2. ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ที่ปฏิบัติงานให้บริการทั้ง 4 ด้าน

3. คุณภาพต่อการให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการด้วยความถูกต้อง สะดวก รวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

4. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งบุคคล/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ประจำปีงบประมาณ 2569 จะกล่าวถึงเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546

ระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 การบริการราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ซึ่งมาตรา 11 ได้กล่าวว่าส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสามารถประมวลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ รวมทั้งส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือการตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็น สิ่งที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยทั่วไปไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ค่อนข้างเป็นนามธรรม มีคุณไม่คงที่ (Variability Heterogeneity) เนื่องจากมีปัจจัยหลายส่วนที่กำหนดคุณภาพการบริการ (Service Quality) รวมทั้งปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงออกในรูปความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการ ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายของหน่วยงานภาครัฐ คือ ประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่รัฐหน่วยงาน องค์กรภาครัฐและ เอกชนทั้งภายในและภายนอก

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ คือประชาชนทั่วไป เจ้าหน้าที่รัฐหน่วยงาน องค์กรภาครัฐและ เอกชนทั้งภายในและภายนอก ที่มีต่อกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการ ซึ่งมีระดับความพึงพอใจ ที่มีความสุข ชอบใจ พอใจ ที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับตอบสนอง

คุณภาพการบริการ หมายถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมของกระบวนการบริการที่มีความสม่ำเสมอ ในการตอบสนองความต้องการ และความคาดหวัง ผู้รับบริการ สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของการให้บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ซึ่งในภาคราชการนั้น อาจมีผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เนื่องจากเป้าหมายการดำเนินงานของภาครัฐมีเป้าหมายสุดท้ายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและสังคมในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งทำให้เกิดความแตกต่างของขั้นตอนและการจัดการขั้นตอนที่สำคัญ คือ โครงสร้างองค์กร นโยบายผู้บริหาร กลยุทธ์และกระบวนการทำงานภายในองค์กร โดยปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรเป็นปัจจัยที่ชัดเจนและที่รูปธรรม

ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือเปลี่ยนแปลงได้ยาก เนื่องจากเป็นโครงสร้างตามตัวบทกฎหมาย ในขณะที่ปัจจัยด้านนโยบาย กลยุทธ์และกระบวนการทำงานสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามทัศนคติของบุคลากรในองค์กรซึ่งปัจจัยเหล่านี้หลอมรวมและสะท้อนออกมาในรูปแบบของวัฒนธรรมองค์กร

ดังนั้น การสร้างและพัฒนากระบวนการ รวมถึงค่านิยมและวัฒนธรรมการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 คือหัวใจบริการ และทำงานร่วมกันด้วยความ

รับผิดชอบ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้เกิด การบริการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งบรรลุเป้าหมายสูงสุดในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ.2540 และสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจกรรมบ้านที่ดี พ.ศ. 2546

2. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ข้อ 5 ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

1) จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น

2) วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบและกำกับตรวจสอบติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว

3) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

4) กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา

5) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

6) ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

7) จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

8) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาของเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา

9) ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา

10) ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา

11) ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

12) ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มิได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มอบหมาย

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากัน ได้มีทัศนคติที่ดีต่องาน ราชบัณฑิตสถาน (2546) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่นหมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2551 : 9) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกบความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดีพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553 : 17) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูงแต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับ ความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ โดยมาจากความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลนั้น ๆ เป็น การแสดงออกมาในลักษณะความพึงพอใจ และความรู้สึกที่ดีหรือการรับรู้ทางอารมณ์ ทัศนคติในทางบวก ความพอใจ ความชอบใจ รู้สึกมีความสุขหลังจากได้รับบริการและความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งจากความรู้สึกพอใจ

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับดัน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบาก บางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิด ความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของ ซิกมันด์ ฟรอยด์

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow’s theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการ บางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเอง แต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือ ความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับ ความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พักอากาศ ยารักษาโรค

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่าความต้องการเพื่อ ความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

3. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุด ของแต่ละบุคคล ความต้องการทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จบุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความ พึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่างเช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่ อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการใน ขั้นลำดับต่อไป

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้กล่าวถึง การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ

อาศยา โชติพานิช (2549) ได้กล่าวถึง การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

สมิต สัชฌุกร (2550) ได้กล่าวถึง การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองถึงความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่ประชาชนนั้นต้องการ เนื่องจากผลสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ และเป็นการนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้บริการของผู้เข้ารับบริการ ตลอดทั้งกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์หรือความพอใจมากที่สุด

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้

พลฤทธิ์ จิระเสวี (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดีมีความเหมาะสมทั้ง เวลา สถานที่ รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองความ ต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

นายิกา เดิดขุนทศ (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการ ได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดีเหมาะสมทั้งเวลาและสถานที่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้มีความประทับใจใน ด้านบวกและอยากกลับไปใช้บริการอีก ซึ่งเป็นการช่วยสร้างภาพลักษณ์ของการบริการให้แก่องค์การ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ หมายถึง ทัศนคติที่ ผู้รับบริการสะสมจากความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งออกมาเป็นรูปแบบความพึงพอใจ เพื่อสามารถนำมาประเมินผลคุณภาพในการบริการ

สุพรรณี อินทร์แก้ว (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่ สามารถสนองความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ จนทำให้เกิดความพึงพอใจ

พีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวถึง การบริการ เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบบริการนั้นไปยังผู้รับบริการหรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ ที่เกินจากความคาดหวังหรือความพึงพอใจ และสามารถตอบสนอง ได้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การให้บริการประชาชน มีความเดือดร้อนในการบริการ ด้านทะเบียนราษฎร์ในเรื่องของการเตรียมเอกสาร เจ้าหน้าที่รัฐจึงให้บริการให้คำแนะนำคำปรึกษา เป็นต้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ดูแลและรับผิดชอบ การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 8 อำเภอ และเป็นองค์กรหลักในการจัดและส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาพื้นฐานอย่างทั่วถึง มีคุณภาพ มาตรฐานที่สูงขึ้น เป็นที่พึงพอใจของประชาชนทั่วไป และพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามมาตรฐานที่กำหนด เป็นหน่วยงานบริการทางการศึกษา มีนโยบายขององค์กร ความมุ่งหมาย วิธีการดำเนินงาน ผลงานขององค์กร ทำให้มีภารกิจด้านการศึกษา การบริหารข้อมูลข่าวสาร ให้แก่ หน่วยงานในสังกัด จึงมีความจำเป็นในเรื่องบริการข้อมูล ให้แก่หน่วยงานในสังกัด จำเป็นต้องพัฒนาระบบการบริการให้เกิดสะดวกสบายต่อผู้ให้บริการ เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความคล่องตัว โดยปรับลดขั้นตอนที่ยุ่งยากให้ง่ายขึ้น เพื่อสร้างการบริการ ที่สะดวกรวดเร็ว เพื่อเสริมสร้างความนิยม ความเลื่อมใสและความศรัทธาจากกลุ่มประชาชน จำเป็นต้องอาศัย หลักธรรมมาภิบาล ขององค์กรให้มีความโปร่งใส่องค์กรในสังกัดสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกและเข้าใจง่าย มีกระบวนการตรวจสอบถูกต้องชัดเจนได้ มีนโยบายพัฒนางานองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้า สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ถูกใจ และทำงานร่วมกันด้วยความรับผิดชอบ

โดยสรุปจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็น สำคัญซึ่งทุกองค์กร ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการบริการได้ ดังนั้นผู้ให้บริการคือบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ทุกท่าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและ ภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคนในครั้ง

6. บริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

วิสัยทัศน์ (Vision)

"องค์กรคุณภาพ มุ่งสร้างคนดี มีความสุข น้อมนำศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน "

พันธกิจ (Mission)

(1) ส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติ และน้อมนำพระบรมราโชบายด้านการศึกษาสู่การปฏิบัติ

(2) ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชากรวัยเรียนทุกคนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ เพิ่มโอกาสลดความเหลื่อมล้ำ

(3) ส่งเสริมให้สถานศึกษาเป็นที่พื้นที่ปลอดภัย ปราศจากภัยคุกคามทุกรูปแบบ

(4) ส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อความเป็นเลิศของผู้เรียนให้มีสมรรถนะตามหลักสูตร และทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21

(5) ส่งเสริมและพัฒนาผู้บริหาร ครู และบุคลากรทางการศึกษา ให้มีสมรรถนะตามมาตรฐานตำแหน่งและมาตรฐานวิชาชีพ

(6) ส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน Sustainable Development Goals (SDGs) ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

(7) พัฒนาระบบการบริหารจัดการ โดยบูรณาการการมีส่วนร่วม และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล และสอดคล้องกับบริบท

ค่านิยม (Value)

“สร้างสรรค์คุณภาพงาน บริการด้วยใจ”

เป้าประสงค์ (Goal)

(1) ผู้เรียนทุกคนได้รับโอกาสและได้รับการบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึงเท่าเทียมตามศักยภาพ

(2) ผู้เรียนทุกคนเป็นคนดี มีวินัย มีสุขภาวะที่ดี ปลอดภัยจากภัยคุกคาม มีความรักในสถาบันหลักของชาติ มีทัศนคติที่ถูกต้องต่อบ้านเมือง ยึดมั่นการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

(3) ผู้เรียนทุกคนมีสมรรถนะและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

(4) ครูและบุคลากรทางการศึกษามีสมรรถนะในการปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ

(5) สถานศึกษาทุกแห่งใช้หลักสูตรฐานสมรรถนะในการพัฒนาผู้เรียน

(6) สถานศึกษาทุกแห่งเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้บนพื้นฐานหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

(7) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นองค์กรคุณภาพวิถีใหม่

บทที่ 3
เครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 1 ตัวเลือก โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ถอดบทเรียนการประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 จากปีงบประมาณ 2569 มาปรับในปีงบประมาณ 2570

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือประชาสัมพันธ์ไปยังสถานศึกษาในสังกัด และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
2. กลุ่มตัวอย่าง ขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้กำหนดให้จัดส่งให้กลุ่มตัวอย่างด้านละไม่ต่ำกว่า 100 คน ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ได้ดำเนินการจัดส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างในทุกโรงเรียนในสังกัด
   - 2.1 ด้านวิชาการ
   - 2.2 ด้านงบประมาณ
   - 2.3 ด้านบริหารงานบุคคล
   - 2.4 ด้านบริหารงานทั่วไป
3. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและรวบรวม โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
4. ระยะเวลาการเก็บข้อมูล ตุลาคม 2568 – กันยายน 2569

3. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การจัดกระทำข้อมูล

(1) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจความสมบูรณ์เพื่อเตรียมนำมาทำการวิเคราะห์โดยกลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

(2) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณด้วย Microsoft Excel หรือ google Sheet

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) วิเคราะห์ความพึงพอใจด้านบริหารจัดการและการรับบริการของผู้รับบริการที่มีสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ของผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับบริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean)

การวิเคราะห์และแปรผลข้อมูล ได้กำหนดเกณฑ์ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

(2) วิเคราะห์แบบสอบถามข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 จัดทำโดยการสังเคราะห์ประกอบความเรียง

บทที่ 4
ผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา ตามกระบวนการบริหารของกลุ่ม ในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา, ครูผู้สอน, บุคลากรทางการศึกษา, คณะกรรมการสถานศึกษา และอื่นๆ โดยมีจำนวนดังนี้

สถานภาพ	จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน (คน)
1. ผู้บริหารการศึกษา	11
2. ผู้บริหารสถานศึกษา	143
3. ครูผู้สอน	66
4. บุคลากรทางการศึกษา	41
5. คณะกรรมการสถานศึกษา	0
6. ก.ต.ป.น.	0
7. อ.ก.ค.ศ.	0
8. อื่นๆ	3
รวม	**264**

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ด้วยสำนักติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้จัดทำแบบสอบถามโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2569 โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ในรูปแบบ Google form สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ได้แจ้งผู้รับบริการ สถานศึกษาในสังกัด อ.ก.ค.ศ. เขตพื้นที่การศึกษาคณะกรรมการ ก.ต.ป.น. และผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 เพื่อสรุปผลการดำเนินงานและนำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

จากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป พบว่ามีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ภารกิจหลัก	จำนวนผู้ตอบแบบประเมินรายด้าน (คน)
1. ด้านวิชาการ	185
2. ด้านงบประมาณ	144
3. ด้านบริหารงานบุคคล	190
4. ด้านบริหารงานทั่วไป	192

วิธีคำนวณ

สูตรการคำนวณตารางความพึงพอใจในการให้บริการและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา คือ การหาค่าเฉลี่ยแบบถ่วงน้ำหนัก (Weighted Mean) ของระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ และการแปลงค่าเฉลี่ยให้เป็นคะแนนร้อยละ โดยแยกวิธีคิดคำนวณออกเป็น 3 ส่วนหลัก ดังนี้

1. การหาจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด (N)

เป็นการนำจำนวนคนที่เลือกในแต่ละระดับคะแนน (1 ถึง 5) มารวมกัน

สูตร: N = ผลรวมของจำนวนคนในทุกระดับความพึงพอใจ

2. การหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)

เป็นการนำระดับคะแนนคูณด้วยจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามในด้านนั้นเลือกในระดับนั้น ๆ แล้วนำผลรวมทั้งหมดมาหารด้วยจำนวนคนทั้งหมด (N)

สูตร

$$\bar{x} = \frac{(1 \times \text{จำนวนคนกลุ่มที่ 1}) + (2 \times \text{จำนวนคนกลุ่มที่ 2}) + \ldots + (5 \times \text{จำนวนคนกลุ่มที่ 5})}{N}$$

3. การคิดเป็นร้อยละ (Percentage)

เป็นการนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาเทียบกับคะแนนเต็มของระดับความพึงพอใจ (คะแนนเต็มคือ 5) เพื่อทำให้อยู่ในรูปเปอร์เซ็นต์

สูตร

$$\text{คิดเป็นร้อยละ} = \frac{\bar{x}}{\text{คะแนนเต็ม (5)}} \times 100$$

การวิเคราะห์และแปรผลข้อมูล ได้กำหนดเกณฑ์ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 - 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ประจำปี 2569 **ด้านวิชาการ**

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน (คน) N	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	คิดเป็นร้อยละ
		1	2	3	4	5			
1	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา	0	1	4	26	154	185	4.80	96.00
2	การส่งเสริม สนับสนุน สถานศึกษาจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานและกรอบหลักสูตรระดับท้องถิ่น	0	1	4	32	148	185	4.77	95.35
3	การส่งเสริม สนับสนุน ให้สถานศึกษาใช้วิธีการวัดและประเมินผล ที่หลากหลาย	0	1	5	31	148	185	4.76	95.24
4	การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศติดตาม การพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา	0	1	5	27	152	185	4.78	95.68
5	การส่งเสริม สนับสนุน ให้สถานศึกษาวิจัย และพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้	0	1	5	32	147	185	4.76	95.14
6	การส่งเสริม สนับสนุนการจัดกระบวนการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning)	1	0	3	30	151	185	4.78	95.68
7	การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการร่วมกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น	0	1	4	28	152	185	4.79	95.78
8	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	0	1	3	26	155	185	4.81	96.22
9	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย	0	1	8	30	146	185	4.74	94.70

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน (คน) N	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	คิดเป็นร้อยละ
		1	2	3	4	5			
10	ประสานและส่งเสริมสถานศึกษาให้มีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน	0	2	7	26	150	185	4.75	95.03
รวมเฉลี่ย		1	10	48	288	1503	185	4.77	95.48

จากตารางที่ 1 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ด้านวิชาการในภาพรวมเฉลี่ย พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 264 คน มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านวิชาการ จำนวน 185 คน ตอบแบบคิดเป็นร้อยละ 70.06 หากวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่า การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ คือ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.22 และการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ คือ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.70

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 **ด้านงบประมาณ**

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน (คน) N	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	คิดเป็นร้อยละ
		1	2	3	4	5			
1	การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด สอดคล้องกับนโยบายและจุดเน้น	0	0	4	19	121	144	4.81	96.25
2	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชีและพัสดุอย่างชัดเจน	0	0	4	15	125	144	4.84	96.81
3	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	0	1	6	20	117	144	4.76	95.14
4	การบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อการศึกษาอย่างคุ้มค่า	0	2	5	21	116	144	4.74	94.86
5	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีแก่สถานศึกษา	1	0	6	15	122	144	4.78	95.69
6	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่าย งบประมาณแก่สถานศึกษา	0	1	7	13	123	144	4.79	95.83
7	การนำหรือประยุกต์ใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน บัญชี พัสดุและสินทรัพย์	0	1	5	21	117	144	4.76	95.28

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน (คน) N	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	คิดเป็นร้อยละ
		1	2	3	4	5			
8	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	0	0	5	16	123	144	4.82	96.39
9	การตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการ	0	1	3	17	123	144	4.82	96.39
10	การจัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ	0	0	4	20	120	144	4.81	96.11
รวมเฉลี่ย		1	6	49	177	1207	144	4.79	95.88

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ด้านงบประมาณในภาพรวมเฉลี่ย พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 264 คน มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านงบประมาณ จำนวน 114 คน ตอบแบบคิดเป็นร้อยละ 54.55 หากวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่า การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงินบัญชีและพัสดุอย่างชัดเจน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ คือ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.81 และการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อการศึกษาอย่างคุ้มค่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ คือ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.86

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 **ด้านบริหารงานบุคคล**

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน (คน) N	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	คิดเป็นร้อยละ
		1	2	3	4	5			
1	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความต้องการของสถานศึกษา	0	1	5	27	157	190	4.79	95.79
2	การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	0	1	6	25	158	190	4.79	95.79
3	การจัดสรรอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาตามความต้องการของสถานศึกษา	0	1	9	21	159	190	4.78	95.58
4	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการ ของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	0	0	7	20	163	190	4.82	96.42
5	การส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	0	0	8	25	157	190	4.78	95.68
6	การสร้างความรู้ ความเข้าใจทางวินัยและการลงโทษแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	0	2	5	28	155	190	4.77	95.37
7	การส่งเสริมวินัย คุณธรรม และจริยธรรมสำหรับ	0	2	6	23	159	190	4.78	95.68

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน (คน) N	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	คิดเป็นร้อยละ
		1	2	3	4	5			
	ข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา								
8	การส่งเสริม สนับสนุนการประเมินวิทยฐานะข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา	0	0	5	30	155	190	4.79	95.79
9	การส่งเสริม สนับสนุนการยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา	0	1	2	28	159	190	4.82	96.32
10	การนำหรือประยุกต์ใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการเสริมสร้างระบบเครือข่ายการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา	0	1	5	28	156	190	4.78	95.68
รวมเฉลี่ย		0	9	58	255	1578	190	4.79	95.81

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ด้านบริหารงานบุคคลในภาพรวมเฉลี่ย พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 264 คน มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านบริหารงานบุคคล จำนวน 190 คน ตอบแบบคิดเป็นร้อยละ 71.97 หากวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่า การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ คือ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.42 และ การสร้างความรู้ ความเข้าใจทางวินัยและการลงโทษแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ คือ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.37

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 **ด้านบริหารงานทั่วไป**

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน (คน) N	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	คิดเป็นร้อยละ
		1	2	3	4	5			
1	การจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างเป็นระบบสะดวกและรวดเร็ว	0	0	5	28	159	192	4.80	96.04
2	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศอย่างหลากหลายและเป็นปัจจุบัน	0	0	4	23	165	192	4.84	96.77
3	การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	0	0	5	26	161	192	4.81	96.25
4	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นระเบียบสะอาด ถูกสุขลักษณะ	0	1	2	28	161	192	4.82	96.35
5	การส่งเสริม สนับสนุนการรับนักเรียนให้เป็นไปตามนโยบาย และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับนักเรียน	0	0	6	22	164	192	4.82	96.46
6	การส่งเสริม สนับสนุน จัดหา ให้สถานศึกษาเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา	1	1	5	23	162	192	4.79	95.83
7	การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึงสอดคล้องกับระเบียบที่กำหนด และความต้องการจำเป็น	0	3	6	24	159	192	4.77	95.31

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					จำนวน (คน) N	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	คิดเป็นร้อยละ
		1	2	3	4	5			
8	การจัดระบบบริหารงาน การควบคุมภายใน และพัฒนาองค์กร	0	1	4	26	161	192	4.81	96.15
9	การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบันองค์การภาครัฐ และเอกชนเข้ามาระดมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	1	0	7	24	160	192	4.78	95.63
10	การประสานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา	0	1	5	25	161	192	4.80	96.04
รวมเฉลี่ย		**2**	**7**	**49**	**249**	**1613**	**192**	**4.80**	**96.08**

จากตารางที่ 4 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ด้านบริหารงานทั่วไปในภาพรวมเฉลี่ย พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 264 คน มีผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านบริหารงานทั่วไป จำนวน 192 คน ตอบแบบคิดเป็นร้อยละ 72.73 หากวิเคราะห์เป็นรายประเด็นพบว่า การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศอย่างหลากหลายและเป็นปัจจุบัน มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ คือ 4.84 คิดเป็นร้อยละ 96.77 และการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้อย่างทั่วถึงสอดคล้องกับระเบียบที่กำหนด และความต้องการจำเป็น มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ คือ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.31

ตารางที่ 5 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา

การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)		
		1	2	3	4	5	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. ด้านวิชาการ	185	1503	288	48	10	1	4.77	95.48	มากที่สุด
2. ด้านงบประมาณ	144	1207	177	49	6	1	4.79	95.88	มากที่สุด
3. ด้านบริหารงานบุคคล	190	1578	255	58	9	0	4.79	95.81	มากที่สุด
4. ด้านบริหารงานทั่วไป	192	1613	249	49	7	2	4.80	96.08	มากที่สุด
รวม (เฉลี่ย)	**178**	**1476**	**243**	**51**	**8**	**1**	**4.79**	**95.81**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 5 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจในด้านบริหารงานทั่วไประดับมากที่สุด จำนวน 192 คน มีค่าค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ คือ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.08 และด้านวิชาการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจน้อยที่สุด จำนวน 185 คน มีค่าค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ คือ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.48

ส่วนที่ 3 ถอดบทเรียนการประเมิน ความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 จากปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มาปรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2570

จากผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 พบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** ครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป สะท้อนให้เห็นว่าสำนักงานมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ยึดหลักธรรมาภิบาล และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์ผลการประเมินรายประเด็นพบว่า ยังมีโอกาสในการพัฒนาด้านการสื่อสารประชาสัมพันธ์ การสร้างความเข้าใจในขั้นตอนและระเบียบการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบบริการดิจิทัล การสร้างความเข้มแข็งแก่สถานศึกษาและชุมชน การเพิ่มประสิทธิภาพการให้คำปรึกษาแก่สถานศึกษา และการปรับปรุงภูมิทัศน์สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่ผู้มาใช้บริการติดต่อราชการ ซึ่งสำนักงานได้นำผลการประเมินดังกล่าวมาเป็นข้อมูลสำคัญในการกำหนดแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2570 เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้น

แนวทางในการแก้ไขปัญหาจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 เพื่อมาพัฒนาหรือปรับปรุง ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2570

การบริการและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 จากผลสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงและพัฒนางานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 มีแนวทางในการพัฒนา ดังนี้

1. ด้านวิชาการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านดังกล่าว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 จึงควรส่งเสริมและสนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกสถานศึกษา ตลอดจนส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและแหล่งเรียนรู้ออนไลน์ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ได้อย่างหลากหลายและทั่วถึง พร้อมทั้งส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสถานศึกษาและชุมชน ตลอดจนติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ด้านงบประมาณ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อการศึกษาอย่างคุ้มค่า ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านดังกล่าว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 จึงควรส่งเสริมการวางแผนและใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการของสถานศึกษา ควบคู่กับการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น

3. ด้านบริหารงานบุคคล ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการสร้างความรู้ ความเข้าใจทางวินัยและการลงโทษแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านดังกล่าวสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 จึงควรส่งเสริมการให้ความรู้เกี่ยวกับวินัยและการรักษาวินัยแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผ่านการอบรม การประชาสัมพันธ์ และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง ลดความเสี่ยงในการกระทำผิดวินัย และเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านบริหารทั่วไป ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้อย่างทั่วถึงสอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น ดังนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนาในด้านดังกล่าวสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 จึงควรพัฒนาระบบการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพให้ครอบคลุมและทั่วถึง โดยประชาสัมพันธ์ข้อมูลสิทธิประโยชน์และหลักเกณฑ์การขอรับสวัสดิการให้ชัดเจน เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้าถึงบริการอย่างเท่าเทียม และสำรวจความต้องการจำเป็นของบุคลากร เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการจัดสวัสดิการให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากแนวทางการพัฒนาตามประเด็นที่สำรวจข้างต้น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2 จะนำผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละด้านมาวิเคราะห์ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการและการบริหารจัดการของสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนติดตามและประเมินผลการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในปีงบประมาณ พ.ศ. 2570 เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

กชกร เปาสุวรรณ และคณะ. (๒๕๕๐). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

จรัส โพธิ์จันทร์. (๒๕๕๓). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือวิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

นายิกา เดิดขุนทด. (๒๕๕๐). เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่.อินฟอร์เมชัน : กรุงเทพฯ.

พลฤทธิ์ จิระเสวี. (๒๕๕๐). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล ตา หู คอ จมูก. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (๒๕๕๐). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๔๖). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร. (๒๕๕๑). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดลอม (พิมพ์ครั้งที่ ๖). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (๒๕๕๐). เคล็ดลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: พีซีพริ้นท์เทค.

สมิต สัชฌุกร. (๒๕๕๐). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สุพรรณี อินทร์แก้ว. (๒๕๕๐). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. กรุงเทพฯ : ธนาเพลส.

อาศยา โชติพานิช. (๒๕๔๙). การบริการที่ดี. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

Applewhite, P. B. (๑๙๙๕). Organizational and behavior. (๓rd ed.). New York: Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall.

Kotler and Gary Armstrong. (๒๐๐๒). Principles of Marketing. ๙th ed. New Jersey : Prentice Hall, Inc.,

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

◯ ผู้บริหาร ◯ บุคลากรทางการศึกษา ◯ ครูผู้สอน

◯ ก.ต.ป.น. ◯ คณะกรรมการสถานศึกษา ◯ อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านวิชาการ

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา					
2	การส่งเสริม สนับสนุน สถานศึกษาจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐานและกรอบหลักสูตรระดับท้องถิ่น					
3	การส่งเสริม สนับสนุน ให้สถานศึกษาใช้วิธีการวัดและประเมินผล ที่หลากหลาย					
4	การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม การพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา					
5	การส่งเสริม สนับสนุน ให้สถานศึกษาวิจัย และพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้					
6	การส่งเสริม สนับสนุนการจัดกระบวนการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning)					
7	การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการร่วมกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น					
8	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน					
9	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย					
10	ประสานและส่งเสริมสถานศึกษาให้มีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

◯ ผู้บริหาร ◯ บุคลากรทางการศึกษา ◯ ครูผู้สอน

◯ ก.ต.ป.น. ◯ คณะกรรมการสถานศึกษา ◯ อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ด้านงบประมาณ

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด สอดคล้องกับนโยบายและจุดเน้น					
2	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชีและพัสดุอย่างชัดเจน					
3	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง					
4	การบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อการศึกษาอย่างคุ้มค่า					
5	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีแก่สถานศึกษา					
6	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา					
7	การนำหรือประยุกต์ใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน บัญชี พัสดุและสินทรัพย์					
8	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา					
9	การตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการ					
10	การจัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

◯ ผู้บริหาร ◯ บุคลากรทางการศึกษา ◯ ครูผู้สอน

◯ ก.ต.ป.น. ◯ คณะกรรมการสถานศึกษา ◯ อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ด้านการบริหารงานบุคคล

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา					
2	การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา					
3	การจัดสรรอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามความต้องการของสถานศึกษา					
4	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการ ของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้					
5	การส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา					
6	การสร้างความรู้ ความเข้าใจทางวินัยและการลงโทษแก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา					
7	การส่งเสริมวินัย คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา					
8	การส่งเสริม สนับสนุนการประเมินวิทยฐานะข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา					
9	การส่งเสริม สนับสนุนการยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษา					
10	การนำหรือประยุกต์ใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการเสริมสร้างระบบเครือข่ายการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

◯ ผู้บริหาร ◯ บุคลากรทางการศึกษา ◯ ครูผู้สอน

◯ ก.ต.ป.น. ◯ คณะกรรมการสถานศึกษา ◯ อื่น ๆ โปรดระบุ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ด้านการบริหารทั่วไป

ข้อ	รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	การจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างเป็นระบบ สะดวกและรวดเร็ว					
2	การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศอย่างหลากหลายและเป็นปัจจุบัน					
3	การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน					
4	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะ					
5	การส่งเสริม สนับสนุนการรับนักเรียนให้เป็นไปตามนโยบาย และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับนักเรียน					
6	การส่งเสริม สนับสนุน จัดหา ให้สถานศึกษาเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา					
7	การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษา ได้อย่างทั่วถึงสอดคล้องกับระเบียบที่กำหนด และความต้องการจำเป็น					
8	การจัดระบบบริหารงาน การควบคุมภายใน และพัฒนาองค์กร					
9	การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การภาครัฐ และเอกชน เข้ามาระดมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
10	การประสานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

สรุปความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569



ดาวน์โหลดไฟล์ Excel

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สังกัดเขต: สพป.สุราษฎร์ธานี เขต 2 (1)

จำนวนผู้ตอบแบบประเมินรายด้าน (คน)

ด้านวิชาการ	ด้านงบประมาณ	ด้านการบริหารงานบุคคล	ด้านการบริหารทั่วไป
185	144	190	192

สถานภาพผู้ตอบแบบประเมิน

สถานภาพ	ผู้ตอบแบบประเมิน	
	จำนวนผู้ตอบ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ผู้บริหารการศึกษา	11	4.17
ผู้บริหารสถานศึกษา	143	54.17
ครูผู้สอน	66	25
บุคลากรทางการศึกษา	41	15.53
คณะกรรมการสถานศึกษา	0	0
ก.ต.ป.น.	0	0
อ.ก.ค.ศ.	0	0
อื่นๆ	3	1.14
รวม	264	คน

ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2569

จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

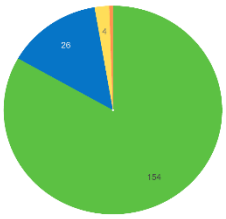
ด้านวิชาการ

คำอธิบายระดับความพึงพอใจ

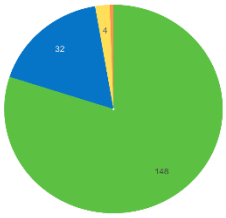
- ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่สังกัดทร้อยที่... (1)

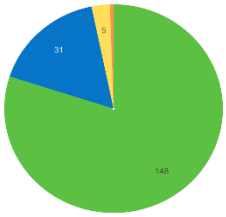
1. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา



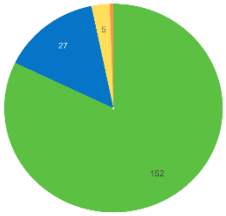
2. การส่งเสริม สนับสนุน สถานศึกษาจัดทำหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย หลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน และกรอบหลักสูตรระดับท้องถิ่น



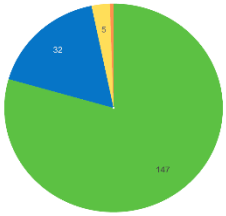
3. การส่งเสริม สนับสนุน ให้สถานศึกษาใช้วิธีการวัดและประเมินผลที่หลากหลาย



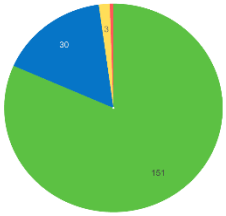
4. การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม การพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษา



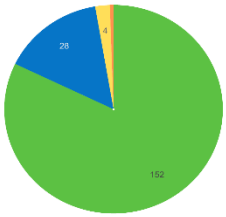
5. การส่งเสริม สนับสนุน ให้สถานศึกษาวิจัยและพัฒนานวัตกรรมในการจัดการเรียนรู้



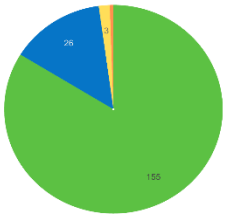
6. การส่งเสริม สนับสนุนการจัดกระบวนการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning)



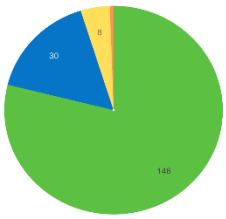
7. การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการร่วมกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น



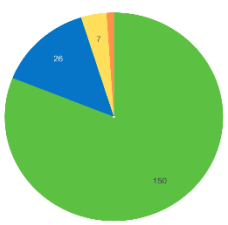
8. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน



9. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลาย



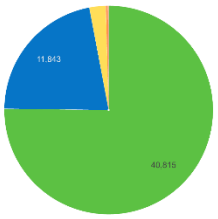
10. การประสานและส่งเสริมสถานศึกษาให้มีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน



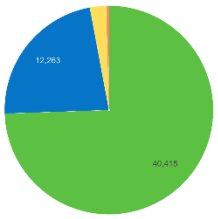


สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

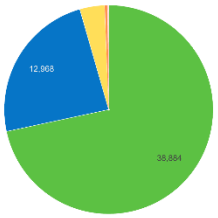
1. การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมาย ที่กำหนด สอดคล้องกับนโยบายและจุดเน้น



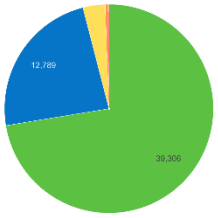
2. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน



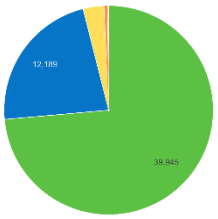
3. การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณ ให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง



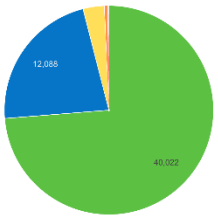
4. การบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อการศึกษาอย่างคุ้มค่า



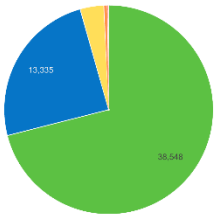
5. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ การปฏิบัติงานด้านการเงิน และบัญชีแก่สถานศึกษา



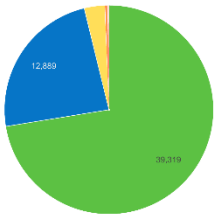
6. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ การดำเนินงานด้านงบประมาณ แก่สถานศึกษา



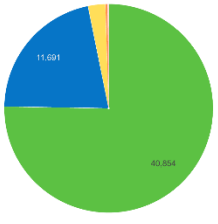
7. การนำหรือประยุกต์ใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ ในการดำเนินการด้านงบประมาณ การเงิน บัญชี พัสดุและสินทรัพย์



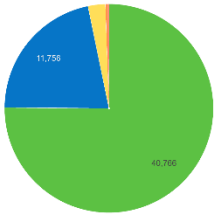
8. การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา



9. การตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณตามแผนปฏิบัติการ



10. การจัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงาน ทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ



จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

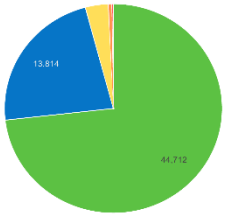
ด้านการบริหารงานบุคคล

คำอธิบายระดับความพึงพอใจ

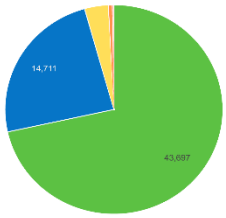
- ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา [สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่สังกัดทริงที่ท่...]

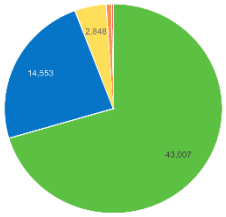
1. การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการ ของสถานศึกษา



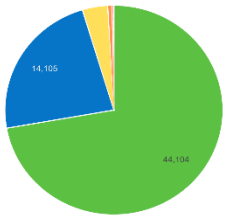
2. การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษา สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา



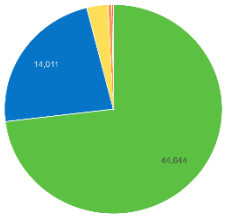
3. การจัดสรรอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษา ตามความต้องการของสถานศึกษา



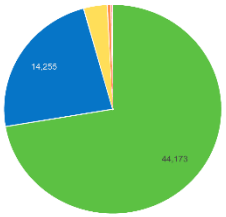
4. การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการ ของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้



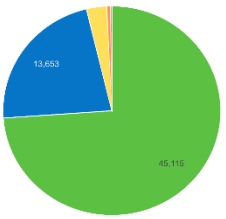
5. การส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษา



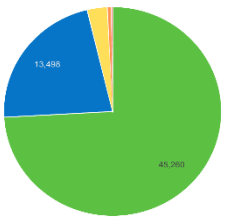
6. การสร้างความรู้ ความเข้าใจทางวินัยและการลงโทษ แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา



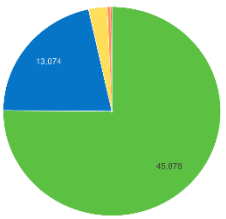
7. การส่งเสริมวินัย คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษา



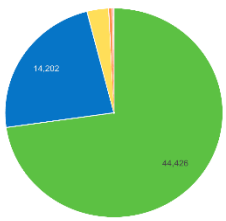
8. การส่งเสริม สนับสนุนการประเมินวิทยฐานะข้าราชการครูและ บุคลากรทางการศึกษา



9. การส่งเสริม สนับสนุนการยกย่องเชิดชูเกียรติครูและ บุคลากรทางการศึกษา



10. การนำหรือประยุกต์ใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาใช้ในการเสริมสร้าง ระบบเครือข่ายการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา



จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

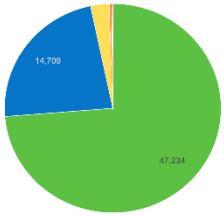
ด้านการบริหารงานทั่วไป

คำอธิบายระดับความพึงพอใจ

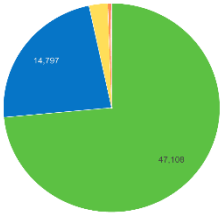
- ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยภูมิ...

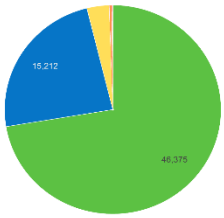
1. การจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอย่างเป็นระบบ สะดวกและรวดเร็ว



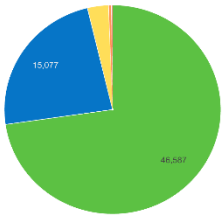
2. การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศอย่างหลากหลาย และเป็นปัจจุบัน



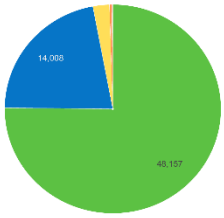
3. การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน



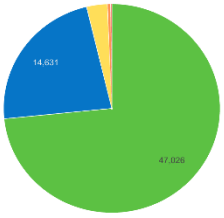
4. การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะ



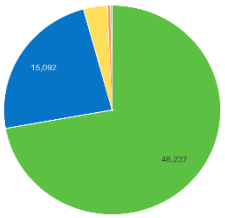
5. การส่งเสริม สนับสนุนการรับนักเรียนให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการรับนักเรียน



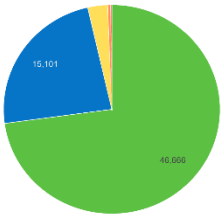
6. การส่งเสริม สนับสนุน จัดหา ให้สถานศึกษาเข้าถึงเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา



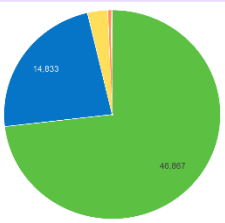
7. การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึงสอดคล้องกับระเบียบที่กำหนด และความต้องการจำเป็น



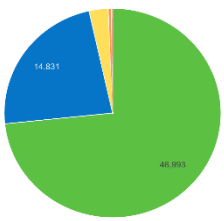
8. การจัดระบบบริหารงาน การควบคุมภายใน และพัฒนาองค์กร



9. การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การภาครัฐ และเอกชน เข้ามาระดมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา



10. การประสานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา





สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 2

๑๐๑/1 ถนนธราธิบดี ตำบลท่าข้าม อำเภอพุนพิน จังหวัดสุราษฎร์ธานี