

## รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ และการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน โดยแบ่งแบบประเมินออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนาการให้บริการ

ผลจากการประเมินแบบสอบถาม จากผู้มารับบริการ จำนวน ๑๑๕ คน พบว่า

ตอนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๑๕ คน

เพศ	เป็นเพศชาย จำนวน ๔๒ คน	คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๒
	เป็นเพศหญิง จำนวน ๗๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๔๘
อายุราชการ	๑ - ๑๐ ปี จำนวน ๕ คน	คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๔
	๑๑ - ๒๐ ปี จำนวน ๑๑ คน	คิดเป็นร้อยละ ๙.๕๗
	๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๑๖ คน	คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๙๑
	มากกว่า ๓๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๘๓ คน	คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๑๘

วุฒิการศึกษาสูงสุด

	- อนุปริญญา หรือเทียบเท่า	ไม่มี
	- ปริญญาตรี	จำนวน ๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๓
	- ปริญญาโทหรือสูงกว่า	จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘๗
ตำแหน่ง	- ผู้บริหารสถานศึกษา	จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๘๒
	- ครู	จำนวน ๗๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๐๙
	- อื่น ๆ	จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๐๙

ตอนที่ ๒ งานที่ติดต่อราชการ

- การบริหารงานวิชาการ	จำนวน ๑๑๕ คน
- การบริหารงบประมาณ	จำนวน ๑๑๕ คน
- การบริหารงานบุคคล	จำนวน ๑๑๕ คน
- การบริหารงานทั่วไป	จำนวน ๑๑๕ คน

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ประถมศึกษาพิษณุโลก เขต ๒

คำชี้แจง : โปรดอ่านข้อคำถามต่อไปนี้ แล้วพิจารณาว่าท่านมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ

การให้บริการเพียงใด และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ข้อ ที่	ประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ</b>						
<b>๑.๑) ด้านการบริหารงานวิชาการ</b>						
๑	การส่งเสริม สนับสนุนการวางแผนงานด้านวิชาการของ สถานศึกษา	๔๖ คน ๔๐.๐๐%	๖๕ คน ๕๖.๕๒%	๔ คน ๓.๔๘%	๐	๐
๒	การประสาน ส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา และจัดทำกรอบหลักสูตรระดับท้องถิ่น	๓๘ คน ๓๓.๐๔%	๖๙ คน ๖๐.๐๐%	๘ คน ๖.๙๖%	๐	๐
๓	การส่งเสริมสถานศึกษาให้จัดกระบวนการเรียนรู้ที่ยึด ผู้เรียนเป็นสำคัญ	๖๑ คน ๕๓.๐๔%	๔๗ คน ๔๐.๘๗%	๗ คน ๖.๐๙%	๐	๐
๔	การพัฒนาและส่งเสริมด้านการวิจัยและนำผลการวิจัย ไปใช้เพื่อพัฒนางานวิชาการ	๓๕ คน ๓๐.๔๓%	๖๙ คน ๖๐.๐๐%	๑๑ คน ๙.๕๗%	๐	๐
๕	การส่งเสริม สนับสนุน ให้สถานศึกษา พัฒนาและใช้สื่อ เทคโนโลยีเพื่อการศึกษา	๔๔ คน ๓๘.๒๗%	๖๒ คน ๕๓.๙๑%	๙ คน ๗.๘๒%	๐	๐
๖	การนิเทศติดตามและสนับสนุนงานวิชาการของ สถานศึกษา	๖๓ คน ๕๔.๗๙%	๔๕ คน ๓๙.๑๓%	๗ คน ๖.๐๙%	๐	๐
๗	การส่งเสริมและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ การศึกษา	๖๗ คน ๕๘.๒๗%	๔๐ คน ๓๔.๗๘%	๘ คน ๖.๙๕%	๐	๐
๘	ส่งเสริมการวัดผล ประเมินผลและนำผลไปใช้ในการ ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา	๔๙ คน ๔๒.๖๐%	๕๖ คน ๔๘.๗๐%	๑๐ คน ๘.๗๐%	๐	๐
๙	การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ในสถานศึกษา	๔๑ คน ๓๕.๖๖%	๖๘ คน ๕๙.๑๓%	๖ คน ๕.๒๑%	๐	๐
๑๐	การประสาน ส่งเสริม ให้ชุมชน ท้องถิ่น และสังคมมีส่วน ร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นเครือข่ายแหล่งเรียนรู้	๔๐ คน ๓๔.๗๘%	๖๖ คน ๕๗.๔๐%	๙ คน ๗.๘๒%	๐	๐

**สรุปผล** จากตารางข้อ ๑.๑ วัดความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการบริหารงานวิชาการ มีผู้ตอบแบบสอบถาม

จำนวน ๑๑๕ คน มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๐๔

ข้อ ที่	ประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
๑.๒) ด้านการบริหารงบประมาณ						
๑	การสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่สถานศึกษาด้านการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณ	๔๒ คน ๓๖.๕๒ %	๖๓ คน ๕๔.๗๘ %	๑๐ คน ๘.๖๙ %	๐	๐
๒	การช่วยเหลือ สนับสนุน และให้ความรู้แก่สถานศึกษาด้านการบริหารการเงิน บัญชีและพัสดุ	๔๐ คน ๓๔.๗๙ %	๖๗ คน ๕๘.๒๖ %	๘ คน ๖.๙๕ %	๐	๐
๓	การจัดสรรงบประมาณและการโอนเงินงบประมาณ	๕๑ คน ๔๔.๓๔ %	๕๖ คน ๔๘.๗๐ %	๘ คน ๖.๙๖ %	๐	๐
๔	การกระจายอำนาจการบริหารงบประมาณให้แก่สถานศึกษา	๕๕ คน ๔๗.๘๒ %	๔๙ คน ๔๒.๖๑ %	๑๑ คน ๙.๕๗ %	๐	๐
๕	การให้ข้อมูล และให้ความช่วยเหลือในการเบิกจ่ายงบประมาณของสถานศึกษา	๓๖ คน ๓๓.๓๐ %	๖๙ คน ๖๐.๐๐ %	๑๐ คน ๘.๖๙ %	๐	๐
๖	การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ ในการขอโอนและการขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณ	๒๔ คน ๒๐.๘๖ %	๘๓ คน ๗๒.๑๗ %	๘ คน ๖.๙๕ %	๐	๐
๗	การให้บริการด้านการเงิน การบัญชี พัสดุ และสวัสดิการ	๔๔ คน ๓๘.๒๖ %	๖๑ คน ๕๓.๐๔ %	๑๐ คน ๘.๖๙ %	๐	๐
๘	การตรวจสอบ ติดตาม แนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา	๓๘ คน ๓๓.๐๔ %	๖๗ คน ๕๘.๒๗ %	๑๐ คน ๘.๖๙ %	๐	๐
๙	การส่งเสริม สนับสนุน สถานศึกษา ด้านการระดมทรัพยากรและการ	๓๘ คน ๓๓.๐๔ %	๖๗ คน ๕๘.๒๗ %	๑๐ คน ๘.๖๙ %	๐	๐
๑๐	การให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ	๔๐ คน ๓๔.๗๙ %	๖๗ คน ๕๘.๒๖ %	๘ คน ๖.๙๕ %	๐	๐

**สรุปผล** จากตารางข้อ ๑.๒ วัดความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการบริหารงบประมาณ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๑๕ คน มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๗

ข้อ ที่	ประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>๑.๓) ด้านการบริหารงานบุคคล</b>						
๑	การวางแผนในการบริหารอัตรากำลังครูและบุคลากรใน สถานศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย ปัญหา และความต้องการ	๔๔ คน ๓๘.๒๗ %	๖๔ คน ๕๕.๖๕ %	๗ คน ๖.๐๘ %	๐	๐
๒	การดำเนินงานด้านบำเหน็จความชอบและทะเบียนประวัติ	๖๐ คน ๕๒.๑๗ %	๕๐ คน ๔๓.๔๗ %	๕ คน ๔.๓๔ %	๐	๐
๓	การส่งเสริมการเลื่อนวิทยฐานะ และความก้าวหน้าในวิชาชีพ ของข้าราชการครูและผู้บริหารสถานศึกษา	๖๗ คน ๕๘.๒๖ %	๔๓ คน ๓๗.๓๙ %	๕ คน ๔.๓๔ %	๐	๐
๔	การพัฒนาผู้บริหารสถานศึกษา ให้เป็นผู้นำทางวิชาการและม ีความพร้อมในการบริหารสถานศึกษาอย่างมีคุณภาพ	๗๐ คน ๖๐.๘๖ %	๔๐ คน ๓๔.๗๘ %	๕ คน ๔.๓๔ %	๐	๐
๕	การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา ให้มีความก้าวหน้า เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ	๗๑ คน ๖๑.๗๓ %	๔๐ คน ๓๓.๙๑ %	๔ คน ๓.๔๗ %	๐	๐
๖	การส่งเสริมวินัย คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ แก่ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	๖๖ คน ๕๗.๓๙ %	๔๔ คน ๓๘.๒๗ %	๕ คน ๔.๓๔ %	๐	๐
๗	การสร้างเครือข่ายการพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา	๖๒ คน ๕๓.๙๑ %	๔๙ คน ๔๒.๖๑ %	๔ คน ๓.๔๘ %	๐	๐
๘	การยกย่องเชิดชูเกียรติ และการสร้างขวัญกำลังใจแก่ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	๕๕ คน ๔๗.๘๓ %	๕๔ คน ๔๖.๙๖ %	๖ คน ๕.๒๑ %	๐	๐

สรุปผล จากตารางข้อ ๑.๓ วัดความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการจัดการบริหารงบประมาณ มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๑๕ คน มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕

ข้อ ที่	ประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
<b>๑.๔) ด้านการบริหารทั่วไป</b>						
๑	การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการติดต่อสื่อสารการ ประชาสัมพันธ์ และการรับส่งหนังสือราชการ	๔๖ คน ๔๐.๐๐ %	๖๕ คน ๕๖.๕๒ %	๔ คน ๓.๔๘ %	๐	๐
๒	การพัฒนาอาคาร สถานที่และสภาพแวดล้อมเพื่อให้บริการ	๔๖ คน ๔๐.๐๐ %	๖๓ คน ๕๔.๗๘ %	๖ คน ๕.๒๑ %	๐	๐
๓	การใช้เครือข่ายและศูนย์พัฒนาคุณภาพมาตรฐานการศึกษาชั้น พื้นฐานในการบริหารจัดการและการประสานงาน	๔๑ คน ๓๕.๖๕ %	๖๙ คน ๖๐.๐๐ %	๕ คน ๔.๓๔ %	๐	๐
๔	การให้บริการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ	๕๒ คน ๔๕.๒๒ %	๕๗ คน ๔๙.๕๗ %	๖ คน ๕.๒๑ %	๐	๐
๕	การให้ความรู้ ช่วยเหลือ แนะนำด้านการวางแผนเพื่อเป็น เครื่องมือในการบริหารสถานศึกษา	๔๓ คน ๓๗.๓๙ %	๖๖ คน ๕๗.๓๙ %	๖ คน ๕.๒๑ %	๐	๐
๖	การให้ความรู้ด้านการจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน	๔๕ คน ๓๙.๑๓ %	๖๕ คน ๕๖.๕๒ %	๕ คน ๔.๓๕ %	๐	๐
๗	การรายงานผลการดำเนินงาน และรายงานผลการประเมินการ บริหารจัดการ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาสถานศึกษา	๒๘ คน ๒๔.๓๔ %	๗๘ คน ๖๗.๘๒ %	๙ คน ๗.๙๖ %	๐	๐
๘	การส่งเสริมงานกิจการนักเรียน และการพัฒนาระบบดูแล ช่วยเหลือนักเรียนในสถานศึกษา	๓๖ คน ๓๑.๓๐ %	๗๖ คน ๖๖.๐๘ %	๓ คน ๒.๖๑ %	๐	๐
๙	การส่งเสริมสนับสนุนการจัดทำสำมะโนนักเรียน กำหนด แนวทางการรับนักเรียนและจัดสรรโอกาสทางการศึกษา	๕๔ คน ๔๖.๙๕ %	๕๖ คน ๔๘.๖๙ %	๕ คน ๔.๓๕ %	๐	๐
๑๐	การส่งเสริม สนับสนุน การมีส่วนร่วมของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นในการจัดการศึกษา	๔๔ คน ๓๘.๒๖ %	๖๖ คน ๕๗.๓๙ %	๕ คน ๔.๓๕ %	๐	๐

**สรุปผล** จากตาราง ๑.๔ วัดความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการด้านการบริหารทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑๑๕ คน มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๖๕

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

- มีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเหมาะสมดี
- ผู้ให้บริการยิ้มแย้ม แจ่มใส