



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ที่มีต่อการบริหารจัดการของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

กระทรวงศึกษาธิการ

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 มีภารกิจในการบริหารจัดการศึกษา มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 38 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 มาตรา 37 พร้อมกับประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2560 ข้อ 5 ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- 1) นโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการ ของท้องถิ่น
- 2) วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษาและหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งการจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ รวมทั้งกำกับ ตรวจสอบ ติดตาม การใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
- 3) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 4) กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา
- 5) ศึกษา วิเคราะห์วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 6) ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัด และพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 7) จัดระบบประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 8) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และ สถาบันอื่น ที่จัดการศึกษารูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
- 9) ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัย และพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 10) ประสาน ส่งเสริม การดำเนินการของคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา
- 11) ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 12) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือ ที่ได้รับ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 จะต้องทำงานประสานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก เป็นงานที่ต้องให้การบริการเป็นส่วนใหญ่ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ผลตอบรับในด้านการให้บริการที่ดีไม่เพียงแค่การได้รับคำชื่นชมในการให้บริการขององค์กรเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรด้วย เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 เป็นไปตามแนวทางและนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 ได้กำหนดกรอบทิศทางในการพัฒนาการศึกษา โดยมีวิสัยทัศน์ “เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ สู่วิถีชีวิตที่เป็นเลิศ และเป็นสุขอย่างยั่งยืน” จากวิสัยทัศน์ดังกล่าวสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 ได้กำหนดมาตรการการให้บริการด้วยใจ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการศึกษาของสำนักงาน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป โดยเฉพาะในด้านการบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในการร่วมพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น จากการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 ในปีงบประมาณ 2562 ช่วงเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม 2562 จำนวน 343 คน ผลการวิเคราะห์ครั้งนี้ ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อราชการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 ดังกล่าว มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 98.79 และจะได้นำผลไปปรับปรุงแก้ไขในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อให้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

คำนำ

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ ต่อการบริหารและจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทาง ในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการศึกษาของสำนักงาน และนำผลการประเมินไป ปรับปรุงแก้ไขในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความพึงพอใจ สูงสุดต่อไป โดยเฉพาะในด้านการบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในการร่วมพัฒนาคุณภาพ การศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณ สถานศึกษาในสังกัดทุกโรงเรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการ ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ และทำให้การดำเนินการในครั้งนี้นับบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	
หลักการและเหตุผล	1
ขอบเขตในการประเมิน	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
สรุปผลการสำรวจ	2
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	3
ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการของเขตพื้นที่การศึกษา	4
- การบริหารงานด้านวิชาการ	
- การบริหารงานด้านงบประมาณ	
- การบริหารงานด้านบุคคล	
- การบริหารงานด้านบริหารงานทั่วไป	
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะและอื่น ๆ	4
ภาคผนวก	
1. สำเนาหนังสือแจ้งขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม	
2. แบบประเมินความพึงพอใจ	
3. ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต ๒ เรื่อง มาตรการ การให้บริการด้วยใจ “Service Mind”	
4. สำเนาหนังสือแจ้งสถานศึกษาประกาศมาตรการ การให้บริการด้วยใจ “Service Mind”	

**การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและ
การจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**

หลักการและเหตุผล

การให้บริการ เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็งานบริหารทั่วไป งานงบประมาณ งานบริหารบุคคล งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็นจิตบริการ การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราจะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วยคุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะผู้รับบริการ จะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน การให้ความสำคัญกับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 จึงได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการบริหารและจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการศึกษาของสำนักงาน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป โดยเฉพาะในด้านการบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในการร่วมพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตในการประเมิน

ในการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 ได้กำหนดกลุ่มเป้าหมายเป็น ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ข้าราชการครู คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (ก.ต.ป.น.) คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และอื่น ๆ ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการประเมินความพึงพอใจต่อการบริหารและจัดการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาครั้งนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูลให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 นำผลการประเมินไปปรับปรุง แก้ไขในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด
2. เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนาและเพิ่มประสิทธิผลการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2

สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษา และการให้บริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็น ข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการศึกษาของสำนักงานและเพื่อ ประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เก็บ รวบรวมข้อมูลจาก ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา และข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษาอื่น องค์กร คณะบุคคล ผู้ปกครอง และอื่น ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 ในปีงบประมาณ 2562 ช่วงเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม 2562 จำนวน 343 คน สำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 ได้ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติวิเคราะห์คือ ค่าร้อยละ (Percentage) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการบริหารจัดการการบริหารและจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

- การบริหารงานด้านวิชาการ
- การบริหารงานด้านงบประมาณ
- การบริหารงานด้านบุคคล
- การบริหารงานด้านบริหารงานทั่วไป

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

สำหรับการอภิปรายเกี่ยวกับแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นที่เป็นมาตราส่วน โดยแต่ละข้อ กำหนดค่าเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 1 ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด
- ระดับ 2 ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีความพึงพอใจน้อย
- ระดับ 3 ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับ 4 ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีคามพึงพอใจมาก

ระดับ 5 ถ้าพิจารณาเห็นว่ามีคามพึงพอใจมากที่สุด

การวิเคราะห์ระดับปัจจัยดังกล่าวข้างต้น จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จะใช้เครื่องมือในการศึกษา โดยการหาค่าร้อยละ

เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินผลร้อยละ

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
ร้อยละ 90 - 100	ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ร้อยละ 80 - 89	ความพึงพอใจระดับมาก
ร้อยละ 70 - 79	ความพึงพอใจระดับปานกลาง
ร้อยละ 60 - 69	ความพึงพอใจระดับน้อย
น้อยกว่าร้อยละ 60	ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินผลแบบค่าเฉลี่ย

เกณฑ์การให้คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
ระดับค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.40	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย 0.00 – 1.50	ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากการประเมินได้ข้อสรุป ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ประชากรผู้ที่ตอบแบบประเมิน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้มาขอรับบริการและติดต่องานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 ในปีงบประมาณ 2562 ช่วงเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม 2562 จำนวน 343 ราย สรุปผลการดำเนินงานพบว่า ด้านข้อมูลส่วนบุคคล ของ ผู้มาติดต่อราชการ จำแนกตามตำแหน่ง พบว่า ส่วนใหญ่เป็น ครูผู้สอน จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 74.64 รองลงมาเป็นผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 57 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.62 รองลงมาเป็นบุคลากรทางการศึกษาอื่น จำนวน 23คน คิดเป็น ร้อยละ 6.71 รองลงมาคือ คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 น้อยที่สุด คือลูกจ้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.29

ขั้นตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาการจัตเพชรบูรณ์ เขต 2

ความพึงพอใจในการบริหารงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาการจัตเพชรบูรณ์ เขต 2 นั้น ประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ด้าน ได้แก่ การบริหารงานด้านวิชาการ การบริหารงานด้านงบประมาณ การบริหารงานด้านบุคคล การบริหารงานด้านบริหารงานทั่วไป โดยภาพรวมทั้งหมด มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การบริหารงานด้านบริหารงานทั่วไป มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การบริหารงานด้านงบประมาณ การบริหารงานด้านวิชาการ และ การบริหารงานด้านบุคคล มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ผลการศึกษา เป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

1. **ด้านการบริหารงานด้านวิชาการ** พบว่า ผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกันในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาการจัตเพชรบูรณ์ เขต 2 มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.42
2. **ด้านการบริหารงบประมาณ** พบว่า ผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกันในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาการจัตเพชรบูรณ์ เขต 2 มีความพึงพอใจต่อการบริหารงบประมาณ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.87
3. **ด้านการบริหารงานบุคคล** พบว่า ผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกันในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาการจัตเพชรบูรณ์ เขต 2 มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานบุคคลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.13
4. **ด้านการบริหารงานทั่วไป** พบว่า ผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ติดต่อกันในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาการจัตเพชรบูรณ์ เขต 2 มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานทั่วไปโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.16

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาการจัตเพชรบูรณ์ เขต 2 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามได้เสนอข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาการจัตเพชรบูรณ์ เขต 2 พอสรุปได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะในภาพรวม

1. ควรปรับวิธีการให้ข้อมูล/คำชี้แจงของบุคลากรในกลุ่มงานเดียวกัน ให้ถูกต้องและตรงกัน เพื่อสร้างความเชื่อมั่น และสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับสำนักงาน
2. ควรมีการอบรมด้านการเงินและพัสดุเพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงเรียน ปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันทั้งสำนักงานเขต

3. ควรจัดทำระบบฐานข้อมูลตามภารกิจทั้ง 4 ด้าน เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ให้มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจหรือการปฏิบัติงานได้
4. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการของทุกงาน
5. ควรมีสถานที่หรือห้องรับรอง ในการบริการผู้มาติดต่องาน เช่น คอมพิวเตอร์

อภิปรายผล

การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 ซึ่งมีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ คือ เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหาร การจัดการศึกษาของของสำนักงานและเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ การประเมินในครั้งนี้ สำนักงานเขตได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร สถานศึกษา ข้าราชการครู บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการ ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และอื่น ๆ ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 ในปีงบประมาณ 2562 ช่วงเดือน มิถุนายน – กรกฎาคม 2562 จำนวน 343 คน โดยรวบรวมประเมินความพึงพอใจดังกล่าวใช้การประมวลผลแบบร้อยละ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มาติดต่อราชการ และจะได้มีการปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามและการวิเคราะห์ด้านต่าง ๆ ต่อไป ผลการวิเคราะห์ครั้งนี้ ชี้ให้เห็นว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาติดต่อราชการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 ดังกล่าว มีความพึงพอใจโดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 98.79 และจะได้นำผลไปปรับปรุงแก้ไขในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และกลยุทธ์ในการดำเนินงานเพื่อให้ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า ภารกิจหลักของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 คือ การส่งเสริม สนับสนุน ให้คำปรึกษา ชี้แนะ ตลอดจนการอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย สามารถปฏิบัติภารกิจหลักตามหน้าที่ ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะสถานศึกษาในสังกัด ให้ดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การศึกษาการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงแก้ไขในการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการทำงานเพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับความพึงพอใจสูงสุดต่อไป โดยเฉพาะในด้านการบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในการร่วมพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ท่านบรรเจิด กลิ่นจันทร์ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 ได้มีนโยบายและแนวทางในการอำนวยความสะดวกสำหรับผู้บริหารและข้าราชการครูที่มาติดต่อราชการก่อนเวลาราชการ มีจุดบริการอำนวยความสะดวก โดยการมอบหมายให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่เวรประจำวันด้านการบริการ จุดบริการอำนวยความสะดวก สพป.เพชรบูรณ์ เขต 2 ตั้งแต่เวลา 07.30 – 08.30 น.

ของทุกวันทำการ ส่งผลให้ผลการประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2 มีผลการประเมินความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ
93.14

ภาคผนวก



ที่ ศธ ๐๔๑๐๗/๑๘๙๓

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒
หมู่ ๑ ต.วัดป่า อ. หล่มสัก จ. เพชรบูรณ์ ๖๗๑๑๐

๑๙ มิถุนายน ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนทุกโรงเรียนในสังกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจในการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชั้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ จึงขอความร่วมมือให้ผู้บริหารสถานศึกษาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ตอบแบบประเมินความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทางเว็บไซต์ <https://o3h.me/MiKn> ภายในวันที่ ๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบรรเจิด กลิ่นจันทร์)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒

กลุ่มอำนวยการ

โทร.๐-๕๖๗๐-๔๘๐๘ ต่อ ๑๑, ๑๒

โทรสาร ๐-๕๖๗๐-๔๘๐๙

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	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา					
2	การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา					
3	การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตามบริบทของสถานศึกษา					
4	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
5	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ					
6	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา					
7	การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา					
8	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา					
9	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน					
10	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัด					

ชื่อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	การศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย					

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	การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา					
2	การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย					
3	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน					
4	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง					
5	การนิเทศ กำกับ ติดตามและ ตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา					
6	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา					
7	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา					
8	การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน					
9	จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ					
10	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา					

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	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้					
4	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นครูมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง					
5	การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย					

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	จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา และส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว					
2	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อสถานศึกษาและสาธารณะ อย่างต่อเนื่อง					
3	ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง					
4	การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน					
5	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา					
6	การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง					
7	การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน					
8	การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น					
9	การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง					
10	การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....



ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒
เรื่อง มาตรการ การให้บริการด้วยใจ “Service Mind”

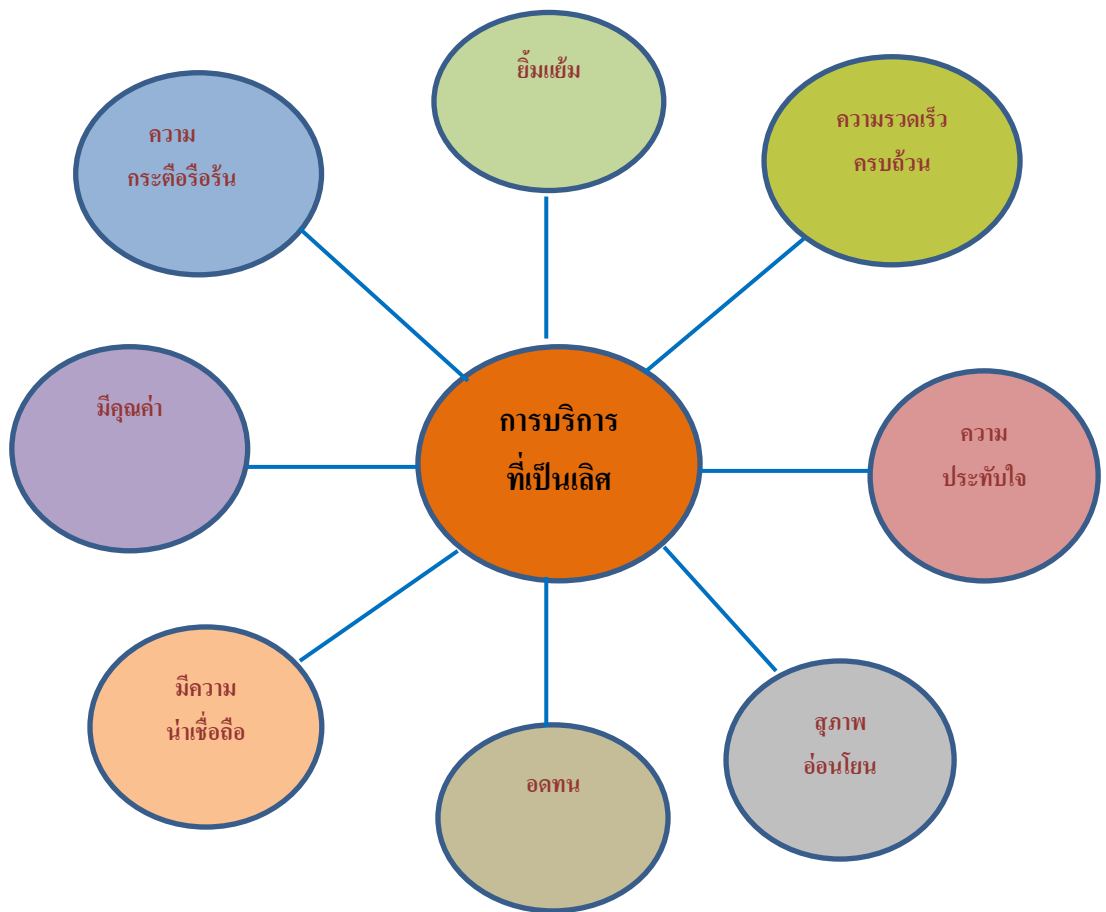
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่จะต้องทำงานประสานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก เป็นงานที่ต้องให้การบริการเป็นส่วนใหญ่ การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในด้านการบริการถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ผลตอบรับในด้านการให้บริการที่ดีไม่เพียงแค่การได้รับคำชื่นชมในการให้บริการขององค์กรเท่านั้น แต่ยังส่งผล ต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรด้วย เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ เป็นไปตามแนวทางและนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ จึงได้กำหนดมาตรการการให้บริการด้วยใจ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

๑. การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศ การเป็นผู้ให้บริการที่เป็นเลิศนั้น ผู้ปฏิบัติงานทุกท่านทุกกลุ่มงานควรคำนึงถึง มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของงานที่ตนดำเนินการ ระเบียบนโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
๒. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ปฏิบัติงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายาม นำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น
๓. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้รับบริการ
๔. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาสุภาพเป็นสิ่งที่แสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และ ส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับ บริการ
๕. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูประบบบริการได้ดี
๖. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้นกิริยามารยาทจาก ผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิพูดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดีซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

๗. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีผู้รับบริการที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ
๘. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงาน

๒. รูปแบบการให้บริการสู่การบริการที่เป็นเลิศ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ ยึดถือปฏิบัติ ดังนี้



๓. **เทคนิคการให้บริการ** โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนทนา เพราะการสนทนา เป็นการสื่อสารระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ การสนทนาให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจ มีวิธีการ ดังนี้

๑. สร้างความเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความอุ่นใจ แสดงความเป็นมิตรโดยอาจแสดงออกด้วยสีหน้าแววตา กิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่สุภาพ มีหางเสียง อาทิ เช่น ขอประทานโทษ ครับ (คะ) มีอะไรให้ผม (ดิฉัน) ช่วยประสานงานได้บ้างครับ (คะ) กรุณารอสักครู่ นะครับ (คะ) เป็นต้น การพูดจาต้องชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจและไม่เร็วหรือช้าจนผู้รับบริการไม่รู้เรื่อง

๒. เน้นการฟังเป็นหลัก คือ ผู้ให้บริการควรตั้งใจฟังด้วยความอดทนขณะที่ผู้รับบริการพูด ไม่ควรแสดงอาการที่ไม่พอใจออกมา ควรสบตากับผู้รับบริการเป็นระยะ ๆ พร้อมแสดงกิริยาตอบรับ เช่น การพยักหน้ารับทราบ และยิ้มให้

๓. ทวนคำพูด เพื่อแสดงให้ผู้รับบริการทราบว่าผู้ให้บริการกำลังตั้งใจฟังในเรื่องที่ผู้รับบริการพูดอยู่

๔. **ขั้นตอนการรับบริการพร้อมให้คำปรึกษา**

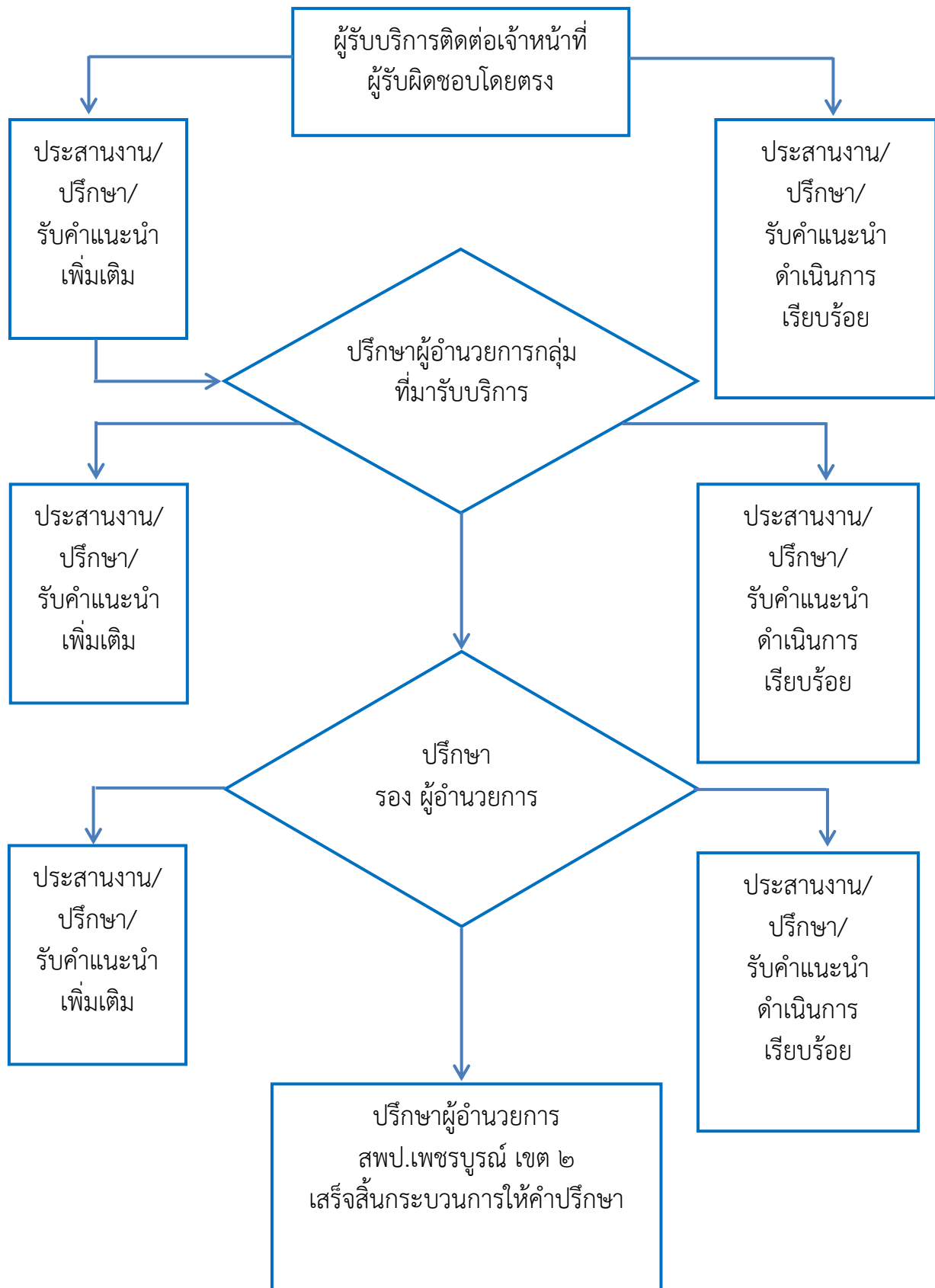
๑. ผู้รับบริการติดต่อประสานงาน/รับคำแนะนำเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง หากยังไม่ชัดเจน ให้ปรึกษาและรับคำแนะนำผู้อำนวยการกลุ่ม

๒. ปรึกษา/รับคำแนะนำผู้อำนวยการกลุ่มที่มารับบริการโดยตรง หากยังไม่ชัดเจน ให้ปรึกษาและรับคำแนะนำรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ ที่รับผิดชอบกลุ่มที่มารับบริการ

๓. ปรึกษา/รับคำแนะนำรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ ที่รับผิดชอบกลุ่มที่มารับบริการโดยตรง หากยังไม่ชัดเจน ให้ปรึกษาและรับคำแนะนำผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒

๔. ปรึกษา/รับคำแนะนำผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ เสร็จสิ้นกระบวนการให้คำปรึกษา/รับคำแนะนำ

Flow Chart ขั้นตอนการให้บริการพร้อมให้คำปรึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒



๕. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ มีระบบการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ จำนวน ๑๐ กลุ่ม โดยผ่านระบบ Social Network ที่เว็บไซต์ <http://www.phetchabun๒.go.th/>

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒

(นายบรรเจิด กลิ่นจันทร์)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒



ที่ ศธ ๐๔๑๐๗/๒๐๐๓

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒
หมู่ที่ ๑ ถนนคชเสนีย์ ต. วัดป่า อ.หล่มสัก พช. ๖๗๑๑๐

๑ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ประกาศมาตรการ การให้บริการด้วยใจ “Service Mind”

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดทุกโรงเรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ประกาศมาตรการ การให้บริการด้วยใจ “Service Mind” จำนวน ๑ ชุด

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒ กำหนดมาตรการการให้บริการด้วยใจ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และได้ส่งประกาศ มาตรการ การให้บริการด้วยใจ “Service Mind” แนบมาพร้อมหนังสือฉบับนี้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายบรรเจิด กลิ่นจันทร์)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบูรณ์ เขต ๒

กลุ่มอำนวยการ

โทร. ๐- ๕๖๗๐-๔๘๐๘ ต่อ ๑๒

โทรสาร. ๐ - ๕๖๗๐-๔๘๐๙