

รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565



*Nakhonratchasima Primary
Educational Service Area Office 6*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมาเขต 6

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 125 คน ครูผู้สอน จำนวน 320 คน ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 177 คน องค์กรละบุคคลตามกฎหมาย จำนวน 44 คน ประชาชนที่เป็นข้าราชการบำนาญ จำนวน 95 คน และบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 57 คน รวมทั้งสิ้น 818 คน

ผลการวิจัย พบว่า

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 มีผลการปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มมีผลการปฏิบัติงานตามภารกิจอยู่ในระดับมากและมีผลการปฏิบัติงานเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) กลุ่มตรวจสอบภายใน 2) กลุ่มอำนวยการ 3) กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ 4) กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา 5) กลุ่มนโยบายและแผน 6) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา 7) และกลุ่มบริหารงานบุคคล

2. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก คือ 1) กลุ่มตรวจสอบภายใน 2) กลุ่มอำนวยการ 3) กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ 4) กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา 5) กลุ่มนโยบายและแผน 6) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา 7) และกลุ่มบริหารงานบุคคล

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารหรือการจัดการสมัยเดิม องค์กรหรือบริษัทจะมุ่งเน้นไปที่กำไร (Profit) ขณะที่ตัวแบบหรือทฤษฎีการบริหารหรือการจัดการสมัยใหม่ จะมุ่งเน้นไปที่ลูกค้า (Customers) นั่นก็หมายความว่าพลังขับเคลื่อนขององค์กรหรือบริษัทนั้นไม่ขึ้นอยู่กับกำไรอีกต่อไปแต่จะกลายเป็นที่ลูกค้าที่เป็นพลังขับเคลื่อน (Customer Driven) ปีเตอร์ ดรักเกอร์ (Peter Drakker : 1974) ปรมาจารย์ทางด้านการบริหารเสนอแนะว่า จุดโฟกัสของทฤษฎีใหม่ไม่ใช่ว่า บริษัทเราสามารถทำกำไรได้มากเท่าไร แต่จะเป็นว่าบริษัทเราตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีเพียงไร บริษัทที่เป็นตัวอย่างให้เราสามารถเปรียบเทียบ ได้แก่ โมโตรล่า คอร์นนิ่ง , เพเดอร์ลเบิร์ก , ซีร็อกซ์,ริทซ์ – คาร์ตันโฮโฮเต็ล บริษัทเหล่านี้เข้าใจ สมองความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทเหล่านี้เรียนรู้จากประสบการณ์ว่าความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) เป็นตัวกำหนดความสามารถทางการเงิน (Financial Success) (สาโรจน์ โอปัทักษ์ชีวิน : 2546) ในปัจจุบันระบบราชการต้องเป็นกลไกสำคัญสำหรับการพัฒนาประเทศ โดยการทำหน้าที่เป็นแกนหลัก ในการนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสนองความต้องการของประชาชน การเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจมีผลทำให้ข้าราชการต้องปฏิบัติงานแบบมืออาชีพมากขึ้น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ศึกษาคุณลักษณะและทักษะเฉพาะที่สำคัญของข้าราชการไทย ซึ่งประกอบไปด้วยทักษะ 11 ประการ คือ 1) ทักษะในการใช้ความคิด 2) ทักษะในการทำงานให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ 3) การบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 4) ทักษะในการสื่อสาร 5) ความน่าเชื่อถือและน่าไว้วางใจ 6) การมุ่งเน้นให้บริการ 7) จริยธรรม 8) ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน 9) ความสามารถในการแก้ปัญหา 10) การทำงานเป็นทีม 11) ทักษะพื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ (ศุภชัย เยาว์ประภาส : 2546. 59 – 60)

ภาครัฐโดยเฉพาะระบบราชการไทย ได้รับแนวความคิดการบริหารแห่งดุลยภาพ (Balance Scorecard . BSC) ซึ่งเป็นแนวคิดของ โรเบิร์ต เอส แคปแลน (Robert S. Kaplan) และ เดวิด พี นอร์ตัน (David P. Norton) เมื่อปี พ.ศ. 2535 (ค.ศ. 1992) หลักการสำคัญของแนวคิดนี้คือ ประสิทธิภาพขององค์กร ไม่สามารถเกิดขึ้นและประเมินจากผลการดำเนินงาน ที่เป็นตัวเงินได้เพียงอย่างเดียว ผลกำไรไม่ใช่คำตอบที่ถูกที่สุด และไม่สามารถกำหนดอนาคตที่แน่นอนขององค์กรได้ ผลสำเร็จขององค์กรประกอบด้วยการรักษาดุลยภาพระหว่างมิติทั้ง 4 ที่เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญของการดำรงอยู่ขององค์กร คือ 1) มิติด้านเงินหรือผลกำไร (Financial Perspective) 2) มิติด้านความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) 3) มิติด้านการจัดการบริหารในองค์กร (Internal process) 4) มิติด้านการเรียนรู้และเติบโตขององค์กร (Learning/Growth/Innovation)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 37 กำหนดให้การบริหารและการจัดการศึกษาขึ้นพื้นฐานและอุดมศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาให้ยึดเขตพื้นที่ศึกษาเป็นหลัก และมาตรา 38 กำหนดแต่ละเขตพื้นที่การศึกษา มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแล จัดตั้ง ยุบรวม หรือยกเลิกสถานศึกษาขึ้นพื้นฐานในเขตพื้นที่การศึกษา ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน สถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่การศึกษาให้สามารถจัดการศึกษาได้สอดคล้องกับนโยบาย และมาตรฐานการศึกษา ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครัว องค์กร ชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรอาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น ที่จัด

การศึกษาในรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6 รับผิดชอบส่งเสริมการจัดการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา 6 อำเภอ คือ อำเภอบัวใหญ่ อำเภอคง อำเภอบ้านเหลื่อม อำเภอแก้งสนามนาง กิ่งอำเภอบัวลาย และกิ่งอำเภอสีดา โดยจัดเสริมสร้าง การบริหารองค์การเป็น 8 กลุ่มภารกิจ คือ 1) กลุ่มอำนวยการ 2) กลุ่มบริหารงานบุคคล 3) กลุ่มนโยบาย และแผน 4) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา 5) กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา 6) กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกชน 7) กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ 8) หน่วยตรวจสอบภายใน เพื่อ ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานได้ กำหนดมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2557 เพื่อให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาใช้เป็น เป้าหมายและแนวทางในการประเมินและพัฒนาตนเองได้อย่างมีคุณภาพ 3 มาตรฐาน คือ 1) การบริหาร จัดการองค์การสู่ความเป็นเลิศ 2) การบริหารและการจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ 3) ผลการ บริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้น พื้นฐาน. 2557) โดยมาตรฐานที่ 3 ตัวบ่งชี้ที่ 8 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย มุ่งวัด ความพึงพอใจของผู้บริหาร ครู บุคลากรทางการศึกษา องค์กรบุคคล ผู้ปกครอง และผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อ การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษอันเป็นผลมาจากประสิทธิภาพการบริหาร จัดการของกลุ่มภารกิจตามโครงสร้างการบริหารของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง ด้วยเหตุผล ดังกล่าวสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6 จึงสนใจที่จะศึกษาการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขต พื้นที่การศึกษาว่ามีมากน้อยเพียงใดอยู่ในระดับใด มีข้อเสนอแนะอะไรบ้างที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา ประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษาของกลุ่มภารกิจและของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6 ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6 ปฏิบัติงานตามภารกิจอยู่ใน ระดับใด

1.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6 อยู่ในระดับใด

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6

1.3.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ต่อการดำเนินงานตาม ภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาการปฏิบัติตามภารกิจและความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของ ทุกกลุ่มตามโครงสร้างการบริหารสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6 ทั้ง 8 กลุ่ม ภารกิจ คือ

- 1) กลุ่มอำนวยการ
- 2) กลุ่มบริหารงานบุคคล
- 3) กลุ่มนโยบายและแผน
- 4) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
- 5) กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
- 6) กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์
- 7) หน่วยตรวจสอบภายใน

1.4.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากร ได้แก่

- (1) ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6 จำนวน 181 คน
- (2) ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6 จำนวน 1,600 คน
- (3) ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 จำนวน 319 คน
- (4) องค์กรคณะบุคคลตามกฎหมาย ได้แก่ อนุกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาประจำเขตพื้นที่การศึกษา กรรมการเขตพื้นที่การศึกษา กรรมการนิเทศ ติดตามตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการจัดการศึกษาและกรรมการลูกเสือเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 50 คน
- (5) ประชาชนที่เป็นข้าราชการบำนาญ จำนวน 240 คน
- (6) ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม การศึกษาเอกชน จำนวน 228 คน
- (7) บุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6 จำนวน 66 คน

2) กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Taro yamane) ณ ความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

- (1) ผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6 จำนวน 125 คน
- (2) ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6 จำนวน 320 คน
- (3) ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 จำนวน 177 คน
- (4) องค์กรคณะบุคคลตามกฎหมาย ได้แก่ อนุกรรมการ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กรรมการเขตพื้นที่การศึกษา กรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการจัดการศึกษาและกรรมการลูกเสือเขตพื้นที่การศึกษา จำนวน 44 คน
- (5) ประชาชนที่เป็นข้าราชการบำนาญ จำนวน 95 คน

(6) ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน จำนวน 145 คน

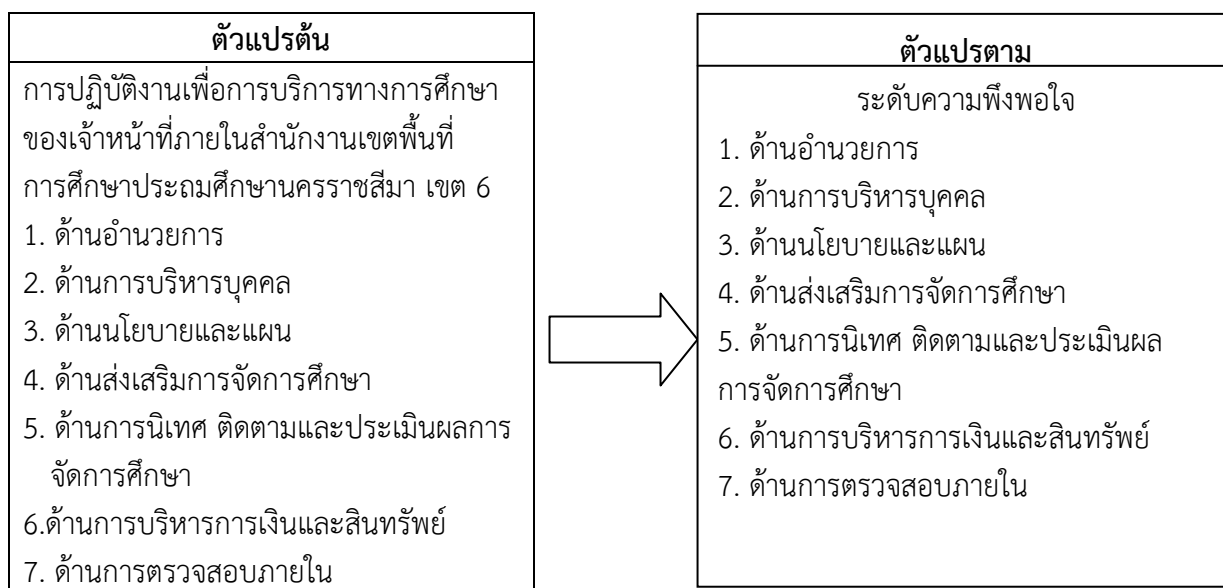
(7) บุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6 จำนวน 57 คน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6 สามารถนำข้อมูลจากการศึกษาการปฏิบัติงานตามภารกิจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานของกลุ่มและของบุคลากรในแต่ละกลุ่มให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.5.2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6 สามารถนำข้อมูลจากผลการศึกษาความพึงพอใจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ตามกรอบแนวคิดในการศึกษา คือ



1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.6.1 ความพึงพอใจ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกทางความรู้สึกที่ดี การชื่นชมต่อบุคคล การกระทำต่อการปฏิบัติงานเพื่อการบริหารทางการศึกษาของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6

1.6.2 ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6

1.6.3 การบริการ หมายถึง กิจกรรมต่างๆ รวมทั้งการปฏิบัติงานที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6 ดำเนินการเพื่อบริการทางการศึกษาแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ภายใต้ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบตามกรอบอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายกระทรวง ว่าด้วยการกำหนดหลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พ.ศ. 2553 ตามอำนาจ

หน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 โดยได้แบ่งงานการให้บริการทางการศึกษา เป็น 7 ด้าน คือ

- 1) ด้านอำนวยการ หมายถึง การดำเนินการภายใต้ภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มอำนวยการ
- 2) ด้านบริหารงานบุคคล หมายถึง การดำเนินการภายใต้ภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มบริหารงานบุคคล
- 3) ด้านนโยบายและแผน หมายถึง การดำเนินการภายใต้ภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มนโยบายและแผน
- 4) ด้านส่งเสริมการจัดการศึกษา หมายถึง การดำเนินการภายใต้ภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
- 5) ด้านนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา หมายถึง การดำเนินการภายใต้ภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
- 6) ด้านการเงินและสินทรัพย์ หมายถึง การดำเนินการภายใต้ภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์
- 7) ด้านการตรวจสอบภายใน หมายถึง การดำเนินการภายใต้ภารกิจที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยตรวจสอบภายใน

1.6.4 ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนหรือในกรณีที่ไม่มีผู้อำนวยการโรงเรียน ให้หมายถึง ผู้ทำหน้าที่รักษาราชการแทนผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6

1.6.5 ครูผู้สอน หมายถึง ครูที่ทำหน้าที่หลักด้านการเรียนการสอนและการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้านต่างๆ ภายในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6

1.6.6 ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว หมายถึง ผู้ที่สถานศึกษาและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจ้างมาเพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่กำหนดในสัญญาหรือตามที่กระทรวงการคลังกำหนดสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6

1.6.7 ข้าราชการบำนาญ หมายถึง บุคคลที่เคยรับราชการและพ้นจากการเป็นข้าราชการและได้รับบำนาญจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6

1.6.8 ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน หมายถึง ผู้อำนวยการโรงเรียนและครูผู้สอน สังกัดสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชนที่อยู่ในความรับผิดชอบในการประสาน ส่งเสริมและสนับสนุนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาปฏิบัติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ผู้ศึกษาได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ศึกษาได้สอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการครู ผู้บริหารสถานศึกษา ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว องค์กรคณะบุคคลตามกฎหมาย ข้าราชการบำนาญ ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนโรงเรียนเอกชน บุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งสิ้น 433 คน โดยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับเพศและอายุราชการผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศและอายุราชการ

ประเภท	สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	1. ชาย	208	48.00
	2. หญิง	214	49.40
	รวม	433	100.00
อายุราชการ	1. น้อยกว่า 5 ปี	46	10.60
	2. 5 – 10 ปี	63	14.50
	3. 11 – 15 ปี	34	7.90
	4. 16 – 20 ปี	33	7.60
	5. 21 ปีขึ้นไป	252	58.20
	รวม	433	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.35)

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

การวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 โดยวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติและระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของกลุ่มภารกิจตามโครงสร้างของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินการตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 โดยรวม

กลุ่ม	ระดับการปฏิบัติงาน				ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	อันดับ	ผล	\bar{X}	S.D.	อันดับ	แปลผล
1. อำนาจการ	3.86	0.57	2	มาก	3.85	0.52	2	มาก
2. บริหารงานบุคคล	3.70	0.64	7	มาก	3.67	0.66	7	มาก
3. นโยบายและแผน	3.80	0.60	5	มาก	3.78	0.61	5	มาก
4. บริหารการเงินและสินทรัพย์	3.82	0.66	3	มาก	3.81	0.64	3	มาก
5. ส่งเสริมการจัดการศึกษา	3.75	0.62	6	มาก	3.72	0.62	6	มาก
6. นิเทศ ติดตามและประเมินผล การจัดการศึกษา	3.81	0.66	4	มาก	3.79	0.64	4	มาก
7. ตรวจสอบภายใน	3.92	0.68	1	มาก	3.89	0.67	1	มาก
รวม	3.79	0.56	-	มาก	3.78	0.55	-	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ดังนี้

ก. ระดับการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มที่มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด คือ กลุ่มตรวจสอบภายใน ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมา คือ กลุ่มอำนาจการ ($\bar{X} = 3.86$) ตามลำดับ และมีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ กลุ่มบริหารงานบุคคล ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมา คือ กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ($\bar{X} = 3.75$) และกลุ่มนโยบายและแผน ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ

ข. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ กลุ่มตรวจสอบภายใน ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมา คือ กลุ่มอำนาจการ ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ และกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ กลุ่มบริหารงานบุคคล ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมา คือ กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ($\bar{X} = 3.72$) และกลุ่มนโยบายและแผน ($\bar{X} = 3.78$)

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินการตามภารกิจของกลุ่มอำนาจการ

กลุ่ม /รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติงาน			ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. กลุ่มอำนาจการ						
1.1 การประสานงานเกี่ยวกับงานธุรการกับสถานศึกษาและหน่วยงานอื่น	3.77	0.69	มาก	3.77	0.69	มาก
1.2 การรับ – ส่ง หนังสือราชการทางอิเล็กทรอนิกส์	3.91	0.70	มาก	3.87	0.72	มาก
1.3 การจัดระบบบริหารและพัฒนาองค์การที่มีประสิทธิภาพ	3.79	0.66	มาก	3.82	0.66	มาก
1.4 การปฏิบัติราชการตามคำรับรองปฏิบัติราชการที่มีประสิทธิภาพ	3.80	0.71	มาก	3.79	0.72	มาก
1.5 การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดี	3.90	0.72	มาก	3.89	0.73	มาก
1.6 การดำเนินงานตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	3.86	0.68	มาก	3.88	0.66	มาก
1.7 การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล	3.85	0.73	มาก	3.85	0.74	มาก
1.8 บริเวณสถานที่และสิ่งแวดล้อมภายนอกที่สะอาดร่มรื่น สวยงาม	4.11	0.70	มาก	4.09	0.72	มาก
1.9 อาคารสถานที่ภายในที่สะอาด เรียบร้อย เหมาะสม	4.21	0.65	มาก	4.18	0.68	มาก
1.10 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัย	3.87	0.74	มาก	3.89	0.74	มาก
1.11 นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารและบริการ	3.89	0.81	มาก	3.87	0.74	มาก
1.12 มีการให้บริการข้อมูลสารสนเทศที่สะดวก รวดเร็วเข้าถึงง่าย	3.76	0.75	มาก	3.79	0.74	มาก
1.13 การติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่หลากหลายช่องทางและมีประสิทธิภาพ	3.93	0.75	มาก	3.80	0.75	มาก
1.14 มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน น่าสนใจ ถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามสถานการณ์	3.69	0.81	มาก	3.71	0.81	มาก
1.15 การประสานการจัดการศึกษาร่วมกับสถานศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ	3.72	0.75	มาก	3.75	0.75	มาก
1.16 การจัดการประชุมประจำเดือนและการประชุม	3.89	0.71	มาก	3.90	0.68	มาก

กลุ่ม /รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติงาน			ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1.16 การจัดการประชุมประจำเดือนและการประชุม ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม	3.89	0.71	มาก	3.90	0.68	มาก
1.17 การส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการได้อย่าง เหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว	3.74	0.72	มาก	3.76	0.74	มาก
1.18 บุคลากรในกลุ่มให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทายเป็นกันเอง	3.89	0.76	มาก	3.85	0.78	มาก
1.19 การสรรหาคณะบุคคลตามกฎหมายได้อย่าง ถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม	3.70	0.79	มาก	3.68	0.83	มาก
1.20 การให้บริการของศูนย์บริการร่วม	3.85	0.77	มาก	3.80	0.82	มาก
รวม	3.86	0.57	มาก	3.85	0.52	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับการปฏิบัติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มอำนาจการ ดังนี้

ก. ระดับการปฏิบัติงานตามภารกิจของกลุ่มอำนาจการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ การดำเนินการด้านอาคารสถานที่ภายในที่ สะอาด เรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{X} = 4.21$) รองลงมา คือ บริเวณและสถานที่ภายนอกสะอาด ร่มรื่น สวยงาม ($\bar{X} = 4.11$) และการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาที่หลากหลายช่องทางและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับและมีข้อที่มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน น่าสนใจ ถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามสถานการณ์ ($\bar{X} = 3.69$) รองลงมา คือ การสรรหาคณะบุคคลตามกฎหมายได้อย่าง ถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ($\bar{X} = 3.70$) และ การประสานการจัดการศึกษาร่วมกับสถานศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.72$)

ข. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มอำนาจการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ อาคารสถานที่ภายในที่สะอาด เรียบร้อยเหมาะสม ($\bar{X} = 4.18$) รองลงมา คือ บริเวณสถานที่และสิ่งแวดล้อมภายนอกที่สะอาด ร่มรื่น สวยงาม ($\bar{X} = 4.09$) และ การจัดการประชุมประจำเดือนและการประชุม ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.90$) และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การสรรหาคณะบุคคลตามกฎหมายได้อย่าง ถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม ($\bar{X} = 3.68$) รองลงมา คือ มีการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน น่าสนใจ ถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามสถานการณ์ ($\bar{X} = 3.71$) และ การส่งเสริมสนับสนุนการจัดสวัสดิการได้อย่างเหมาะสม สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.76$)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินการตามภารกิจของกลุ่มบริหารงานบุคคล

กลุ่ม /รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติงาน			ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2. กลุ่มบริหารงานบุคคล						
2.1 การสรรหา บรรจุและแต่งตั้งมีประสิทธิภาพถูกต้อง รวดเร็ว ยึดหลักเสมอภาคและเป็นธรรม	3.68	0.82	มาก	3.66	0.86	มาก
2.2 การย้าย โอนที่รวดเร็ว ทันตามความต้องการ บริสุทธิ์ ยุติธรรม	3.51	0.85	มาก	3.45	0.90	มาก
2.3 การเลื่อนวิทยฐานะ เลื่อนตำแหน่งที่รวดเร็ว บริสุทธิ์ ยุติธรรม	3.57	0.87	มาก	3.51	0.91	มาก
2.4 การพิจารณาความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนและ ค่าจ้างที่มุ่งผลงาน บริสุทธิ์ ยุติธรรม	3.46	0.94	มาก	3.43	0.96	มาก
2.5 ระบบงานทะเบียนประวัติ ก.พ. 7 และขอมีบัตร ประจำตัวข้าราชการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน	4.05	0.80	มาก	4.05	0.80	มาก
2.6 การวางแผนอัตรากำลังที่ถูกต้องเหมาะสมและ สอดคล้องกับความต้องการ	3.64	0.86	มาก	3.61	0.90	มาก
2.7 การดำเนินการทางวินัยที่ถูกต้อง รวดเร็วและ เป็นธรรม	3.65	0.88	มาก	3.62	0.87	มาก
2.8 การให้ความรู้ด้านวินัยและกฎหมายที่เกี่ยวกับการ ปฏิบัติงาน	3.66	0.85	มาก	3.67	0.82	มาก
2.9 การพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการจำเป็น	3.65	0.77	มาก	3.64	0.80	มาก
2.10 การส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าราชการครูและบุคลากร ทางการศึกษาปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานและ จรรยาบรรณวิชาชีพ	3.77	0.80	มาก	3.79	0.78	มาก
2.11 การส่งเสริมยกย่องเชิดชูเกียรติและสร้างขวัญและ กำลังใจข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา	3.78	0.83	มาก	3.78	0.81	มาก
2.12 การขอเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่สะดวก รวดเร็ว และเหมาะสม	3.62	0.84	มาก	3.62	0.85	มาก

กลุ่ม /รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติงาน			ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
2.14 การขอเอกสารข้อมูลหรือหนังสือรับรองที่สะดวก รวดเร็ว	3.92	0.78	มาก	3.87	0.77	มาก
2.15 บุคลากรในกลุ่มให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระตือรือร้น ยิ้ม โห่ ให้เกียรติ ทักทาย เป็นกันเอง	3.85	0.82	มาก	3.80	0.84	มาก
รวม	3.70	0.64	มาก	3.67	0.66	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มบริหารงานบุคคล ดังนี้

ก. ระดับการปฏิบัติงานตามภารกิจของกลุ่มบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด คือ ระบบงานทะเบียนประวัติ ก.พ. 7 และข้อมิ้บัตรประจำตัวข้าราชการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมา คือ การขอเอกสารข้อมูลหรือหนังสือรับรองที่สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.92$) และ บุคลากรในกลุ่มให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระตือรือร้น ยิ้ม โห่ ให้เกียรติ ทักทายเป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ และข้อที่มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ การพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนและค่าจ้างที่มุ่งผลงาน บริสุทธิ์ ยุติธรรม ($\bar{X} = 3.46$) รองลงมา คือ การย้าย โอนที่รวดเร็ว ทันตามความต้องการ บริสุทธิ์ ยุติธรรม ($\bar{X} = 3.51$) และการเลื่อนวิทยฐานะ เลื่อนตำแหน่งที่รวดเร็ว บริสุทธิ์ ยุติธรรม ($\bar{X} = 3.57$)

ข. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มบริหารงานบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระบบงานทะเบียนประวัติ ก.พ. 7 และข้อมิ้บัตรประจำตัวข้าราชการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน ($\bar{X} = 4.05$) รองลงมา คือ การขอเอกสารข้อมูลหรือหนังสือรับรองที่สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.87$) และ บุคลากรในกลุ่มให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระตือรือร้น ยิ้ม โห่ ให้เกียรติ ทักทาย เป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การพิจารณาความดีความชอบ เพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือน และค่าจ้างที่มุ่งผลงาน บริสุทธิ์ ยุติธรรม ($\bar{X} = 3.43$) รองลงมา คือ การย้าย โอนที่รวดเร็ว ทันตามความต้องการ บริสุทธิ์ ยุติธรรม ($\bar{X} = 3.45$) และการเลื่อนวิทยฐานะ เลื่อนตำแหน่งที่รวดเร็ว บริสุทธิ์ ยุติธรรม ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินการตามภารกิจของกลุ่มนโยบายและแผน

กลุ่ม /รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติงาน			ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
3. กลุ่มนโยบายและแผน						
3.1 การจัดตั้ง จัดสรรงบประมาณที่รวดเร็วโปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้	3.74	0.73	มาก	3.71	0.77	มาก
3.2 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและ แผนปฏิบัติราชการประจำปี	3.85	0.70	มาก	3.80	0.71	มาก
3.3 การกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับหน่วยเหนือและ ความต้องการจำเป็นของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	3.85	0.71	มาก	3.82	0.71	มาก
3.4 การขับเคลื่อนนโยบายสู่สถานศึกษาอย่างเป็น รูปธรรมและชัดเจน	3.77	0.72	มาก	3.75	0.72	มาก
3.5 การกำกับ ติดตาม ประเมินผล และนิเทศการ ดำเนินตามนโยบายและแผนปฏิบัติราชการประจำปี	3.77	0.74	มาก	3.77	0.74	มาก
3.6 การส่งเสริมสนับสนุนสถานศึกษาจัดทำแผนพัฒนา คุณภาพการศึกษาและแผนปฏิบัติการประจำปี	3.79	0.70	มาก	3.75	0.71	มาก
3.7 การประเมินผลสำเร็จตามนโยบายและแผนปฏิบัติ การประจำปี	3.75	0.70	มาก	3.75	0.71	มาก
3.8 การส่งเสริมสนับสนุนและจัดให้มีการรายงานผลการ ดำเนินงานโครงการ	3.75	0.74	มาก	3.75	0.72	มาก
3.9 การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปี	3.76	0.73	มาก	3.77	0.72	มาก
3.10 การรายงานผลการดำเนินงานประจำปี	3.75	0.72	มาก	3.76	0.70	มาก
3.11 การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร จัดการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาที่ถูกต้อง เป็น ปัจจุบัน ทันตามกำหนด	3.77	0.75	มาก	3.75	0.76	มาก
3.12 การประสานโครงการพัฒนาคุณภาพโรงเรียน ขนาดเล็ก โรงเรียนดีระดับอำเภอและระดับตำบล	3.72	0.77	มาก	3.73	0.80	มาก
3.13 การประสานงานร่วมกับศูนย์เครือข่ายพัฒนา คุณภาพการศึกษา	3.87	0.73	มาก	3.85	0.80	มาก
3.14 บุคลากรในกลุ่มให้บริการและประสานงานด้วย ความถูกต้อง รวดเร็ว กระตือรือร้น ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทั่วทุกฝ่าย เป็นกันเอง	3.97	0.70	มาก	3.95	0.80	มาก
รวม	3.80	0.61	มาก	3.78	0.61	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มนโยบายและแผน ดังนี้

ก. ระดับการปฏิบัติงานตามภารกิจของกลุ่มนโยบายและแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด คือ บุคลากรในกลุ่มให้บริการและประสานงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระตือรือร้น ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทาย เป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.97$) รองลงมา คือ การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและแผนปฏิบัติราชการประจำปี ($\bar{X} = 3.85$) และ การกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับหน่วยเหนือและความต้องการจำเป็นของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ และข้อที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ การประสานโครงการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนดัดระดับอำเภอและระดับตำบล ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมา คือ การจัดตั้ง จัดสรรงบประมาณที่รวดเร็ว โปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.74$) และ การประเมินผลสำเร็จตามนโยบายและแผนปฏิบัติการประจำปี ($\bar{X} = 3.75$) และ การส่งเสริมสนับสนุนและจัดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ ($\bar{X} = 3.75$)

ข. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มนโยบายและแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ บุคลากรในกลุ่มให้บริการและประสานงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระตือรือร้น ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทาย เป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมา คือ การประสานงานร่วมกับศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา ($\bar{X} = 3.85$) และ การกำหนดนโยบายที่สอดคล้องกับหน่วยเหนือและความต้องการจำเป็นของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ($\bar{X} = 3.82$) ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การจัดตั้ง จัดสรรงบประมาณที่รวดเร็ว โปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.71$) และ การประสานโครงการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนดัดระดับอำเภอและระดับตำบล ($\bar{X} = 3.73$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินการตามภารกิจของกลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์

กลุ่ม / รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติงาน			ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
4. กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์						
4.1 การเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างประจำพันตามกำหนด	3.98	0.82	มาก	3.93	0.84	มาก
4.2 การเบิกจ่ายค่าตอบแทน ค่าจ้างชั่วคราวที่รวดเร็ว	3.85	0.79	มาก	3.78	0.81	มาก
4.3 การเบิกจ่ายเงินเลื่อนขั้น เลื่อนวิทยฐานะที่รวดเร็ว	3.72	0.81	มาก	3.64	0.86	มาก
4.4 การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล การศึกษาบุตรที่สะดวกและรวดเร็ว	3.92	0.79	มาก	3.85	0.80	มาก
4.5 การเบิกจ่ายเงินยืมที่สะดวก รวดเร็ว	3.80	0.76	มาก	3.78	0.78	มาก
4.6 การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการหรือฝึกอบรมที่สะดวก รวดเร็ว	3.73	0.80	มาก	3.71	0.80	มาก
4.7 การตรวจสอบและเบิกจ่ายค่าเช่าบ้านที่ถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว	3.76	0.77	มาก	3.76	0.77	มาก
4.8 การเบิกจ่ายเงินบำเหน็จบำนาญที่ถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว	3.80	0.73	มาก	3.80	0.74	มาก
4.9 การแจ้งอนุมัติเงินประจำงวดที่รวดเร็ว	3.77	0.75	มาก	3.75	0.76	มาก
4.10 การรับเงินและถอนเงินนำฝากที่สะดวกและรวดเร็ว	3.76	0.80	มาก	3.75	0.78	มาก
4.11 การตรวจสอบเอกสารการจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายให้กับผู้รับจ้างอย่างรวดเร็ว	3.89	0.76	มาก	3.87	0.75	มาก
4.12 การเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมายที่รัฐบาลกำหนด	3.81	0.79	มาก	3.83	0.76	มาก
4.13 การจัดซื้อจัดจ้างที่ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้	3.89	0.80	มาก	3.85	0.77	มาก
4.14 มีการส่งเสริมช่วยเหลือ แนะนำการจัดซื้อจัดจ้างของสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.75	0.82	มาก	3.76	0.76	มาก
4.15 การเบิกจ่ายพัสดุที่สะดวก รวดเร็ว	3.90	0.77	มาก	3.91	0.73	มาก
4.16 การดำเนินการเกี่ยวกับที่ราชพัสดุที่ถูกต้องและรวดเร็ว	3.81	0.77	มาก	3.81	0.76	มาก

กลุ่ม / รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติงาน			ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	แปลผล
4.18 การขอรับข้อมูลหรือเอกสารเกี่ยวกับการเงินที่สะดวกและรวดเร็ว	3.86	0.75	มาก	3.82	0.74	มาก
4.19 บุคลากรในกลุ่มให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทาย เป็นกันเอง	3.91	0.82	มาก	3.91	0.81	มาก
รวม	3.82	0.66	มาก	3.81	0.64	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ ดังนี้

ก. ระดับการปฏิบัติงานตามภารกิจของกลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด คือ การเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างประจำทันตามกำหนด ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมา คือ การเบิกจ่ายเงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลและการศึกษาบุตรที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.92$) และ บุคลากรในกลุ่มให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทาย เป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.91$) ตามลำดับ และข้อที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ การเบิกจ่ายเงินเลื่อนขั้น เลื่อนวิทยฐานะที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมา คือ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการหรือฝึกอบรมที่สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.73$) และ การเบิกจ่ายพัสดุที่สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.75$)

ข. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างประจำทันตามกำหนด ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมา คือ การเบิกจ่ายใบเสร็จรับเงินที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.91$) และ บุคลากรในกลุ่มให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทาย เป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.91$) และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการหรือฝึกอบรมที่สะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.71$) และรองลงมา คือ การแจ้งอนุมัติเงินประจำงวดที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.75$) และ การตรวจสอบเอกสารการจัดซื้อจัดจ้างและเบิกจ่ายให้กับผู้รับจ้างอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินการตามภารกิจของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

กลุ่ม / รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติงาน			ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา						
5.1 การส่งเสริมการจัดการศึกษาอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ	3.84	0.71	มาก	3.80	0.72	มาก
5.2 การประสานการจัดซื้อแบบพิมพ์หรือหลักฐานทางการศึกษาได้สะดวกและรวดเร็ว	3.72	0.76	มาก	3.66	0.75	มาก
5.3 การประสาน ส่งเสริมการจัดการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัยและเชื่อมโยงกับการศึกษาในระบบ	3.67	0.76	มาก	3.65	0.77	มาก
5.4 การส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของบุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กร สถาบันศาสนาและสถานประกอบการและสถานสังคมอื่น	3.71	0.78	มาก	3.67	0.78	มาก
5.5 การประสานและส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดการศึกษาสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานการศึกษา	3.68	0.80	มาก	3.66	0.79	มาก
5.6 การส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้มีความสามารถพิเศษ	3.65	0.79	มาก	3.64	0.78	มาก
5.7 การส่งเสริมกิจการแนะแนวในโรงเรียนได้อย่างมีคุณภาพ	3.66	0.79	มาก	3.65	0.79	มาก
5.8 การส่งเสริมสุขภาพอนามัยในโรงเรียนได้อย่างมีคุณภาพ	3.72	0.78	มาก	3.69	0.76	มาก
5.9 การส่งเสริมกิจกรรมประชาธิปไตยและวินัยนักเรียนได้อย่างมีคุณภาพ	3.74	0.78	มาก	3.73	0.73	มาก
5.10 การส่งเสริม พัฒนา สร้างความเข้มแข็งองค์กรสถานักเรียน เด็กและเยาวชนในสถานศึกษา	3.73	0.74	มาก	3.70	0.73	มาก
5.11 การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ	3.84	0.76	มาก	3.80	0.81	มาก
5.12 การส่งเสริมกิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด และผู้บำเพ็ญประโยชน์	3.93	0.73	มาก	3.91	0.73	มาก
5.13 การส่งเสริมงานพิทักษ์สิทธิเด็กและเยาวชน	3.74	0.79	มาก	3.75	0.76	มาก

กลุ่ม / รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติงาน			ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
5.14 งานกองทุนการศึกษาและการระดมทุนเพื่อการศึกษา	3.67	0.79	มาก	3.67	0.80	มาก
5.15 การดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กยศ. อย่างรวดเร็ว	3.68	0.71	มาก	3.64	0.74	มาก
5.16 การส่งเสริมงานสวัสดิการและสงเคราะห์นักเรียน	3.67	0.74	มาก	3.64	0.75	มาก
5.17 การประสาน ส่งเสริมการศึกษากับศาสนาและวัฒนธรรม	3.78	0.69	มาก	3.74	0.72	มาก
5.18 การส่งเสริมแหล่งเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทางการศึกษา และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.72	0.79	มาก	3.64	0.75	มาก
5.19 การส่งเสริมคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน	3.72	0.74	มาก	3.69	0.75	มาก
5.20 การส่งเสริมงานกิจกรรมพิเศษและโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	3.75	0.75	มาก	3.72	0.74	มาก
5.21 การป้องกันและแก้ไขปัญหาสารเสพติดในสถานศึกษา	3.79	0.77	มาก	3.74	0.78	มาก
5.22 การส่งเสริมความประพฤตินักเรียนและนักศึกษา	3.73	0.74	มาก	3.69	0.74	มาก
5.23 การส่งเสริมการดำเนินงานและพัฒนาระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	3.79	0.77	มาก	3.75	0.75	มาก
5.24 บุคลากรในกลุ่มให้บริการด้วยความถูกต้องรวดเร็ว กระจื่อร้อน ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทาย เป็นกันเอง	3.90	0.77	มาก	3.87	0.78	มาก
5.25 การจัดประชุมคณะกรรมการลูกเสือเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 6 อย่างมีประสิทธิภาพและสม่ำเสมอ	3.81	0.77	มาก	3.75	0.74	มาก
รวม	3.75	0.62	มาก	3.72	0.62	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ดังนี้

ก. ระดับการปฏิบัติงานตามภารกิจของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อ พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด คือ การส่งเสริมกิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด และ ผู้บำเพ็ญประโยชน์ ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมา คือ บุคลากรในกลุ่ม

ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระทือร้อน ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทาย เป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.90$) และการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ และ ข้อที่มีระดับปฏิบัติต่ำที่สุด คือ การส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับผู้พิการผู้ด้อยโอกาสและผู้มีความสามารถพิเศษ ($\bar{X} = 3.65$) การส่งเสริมกิจการแนะแนวในโรงเรียนได้อย่างมีคุณภาพ ($\bar{X} = 3.66$) และ การประสานส่งเสริมการจัดการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัยและเชื่อมโยงกับการศึกษาในระบบ งานกองทุนการศึกษาและการระดมทุนเพื่อการศึกษาและส่งเสริมงานสวัสดิการและสังเคราะห์ที่เรียน ($\bar{X} = 3.67$)

ข. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การส่งเสริมกิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด และผู้บำเพ็ญประโยชน์ ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมา คือ บุคลากรในกลุ่มให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระทือร้อน ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทาย เป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.87$) และการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ ($\bar{X} = 3.80$) ตามลำดับ และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้มีความสามารถพิเศษ ($\bar{X} = 3.64$) การดำเนินงานกองทุนให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กยศ. อย่างรวดเร็ว การส่งเสริมงานสวัสดิการและสังเคราะห์นักเรียน และส่งเสริมแหล่งการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทางการศึกษา และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.64$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินการตามภารกิจของกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา

กลุ่ม / รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติงาน			ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา						
6.1 การส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน	3.84	0.72	มาก	3.79	0.75	มาก
6.2 การส่งเสริมและพัฒนาหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย การศึกษาพิเศษและผู้มีความสามารถพิเศษ	3.83	0.74	มาก	3.81	0.74	มาก
6.3 การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	3.89	0.72	มาก	3.88	0.71	มาก
6.4 การศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย เพื่อพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้	3.66	0.81	มาก	3.65	0.78	มาก
6.5 การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้	3.85	0.76	มาก	3.85	0.76	มาก
6.6 การพัฒนา ส่งเสริม ติดตาม ตรวจสอบและ	3.87	0.76	มาก	3.83	0.74	มาก

กลุ่ม / รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติงาน			ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ประเมินผลเกี่ยวกับการวัดและประเมินผลระดับชั้นเรียน และสถานศึกษา						
6.7 การพัฒนา ส่งเสริม ติดตามและประเมินผลเกี่ยวกับการ การวัดและประเมินผลระดับเขตพื้นที่การศึกษา	3.85	0.75	มาก	3.81	0.72	มาก
6.8 การพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล เกี่ยวกับการวัดและประเมินผลระดับชาติ	3.84	0.76	มาก	3.83	0.74	มาก
6.9 การส่งเสริมและพัฒนาสื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยี ทางการศึกษา	3.67	0.79	มาก	3.65	0.79	มาก
6.10 การส่งเสริมและพัฒนาระบบนิเทศภายใน สถานศึกษา	3.71	0.83	มาก	3.69	0.77	มาก
6.11 การนิเทศ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการ บริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษาอย่างเป็น ระบบและทั่วถึง	3.78	0.83	มาก	3.75	0.81	มาก
6.12 การส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาปฐมวัย	3.77	0.81	มาก	3.75	0.78	มาก
6.13 การส่งเสริม สนับสนุนการประเมินคุณภาพภายใน ตามมาตรฐานการศึกษา	3.81	0.74	มาก	3.77	0.75	มาก
6.14 การส่งเสริม สนับสนุนการติดตาม ตรวจสอบ คุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานการศึกษา	3.84	0.75	มาก	3.79	0.74	มาก
6.15 การส่งเสริม สนับสนุนการประเมินคุณภาพ ภายนอกจาก สมศ.	3.76	0.81	มาก	3.74	0.81	มาก
6.16 การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อพัฒนา คุณภาพการศึกษา	3.78	0.81	มาก	3.76	0.78	มาก
6.17 การจัดประชุมคณะกรรมการติดตามตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพและสม่ำเสมอ	3.77	0.77	มาก	3.76	0.77	มาก
6.18 การส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณลักษณะที่พึง ประสงค์ตามหลักสูตร	3.79	0.76	มาก	3.77	0.75	มาก
6.19 การส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะที่สำคัญ ตามหลักสูตร	3.77	0.76	มาก	3.77	0.76	มาก

กลุ่ม / รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติงาน			ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6.20 การส่งเสริมสนับสนุนและร่วมกับศูนย์เครือข่ายในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา	3.82	0.73	มาก	3.81	0.72	มาก
6.21 บุคลากรในกลุ่มให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระจื่อรื้อรัน ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทาย เป็นกันเอง	3.93	0.80	มาก	3.93	0.77	มาก
รวม	3.81	0.66	มาก	3.79	0.64	มาก

จากตารางที่ 9 ระดับการปฏิบัติงานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจกลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา มีดังนี้

ก. ระดับการปฏิบัติงานตามภารกิจของกลุ่ม นิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด คือ บุคลากรในกลุ่มให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระจื่อรื้อรัน ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทาย เป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมา คือ การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 3.89$) และ การพัฒนา ส่งเสริม ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลเกี่ยวกับการวัดและประเมินผลระดับชั้นเรียนและสถานศึกษา ($\bar{X} = 3.87$) ตามลำดับ และข้อที่มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ การศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย เพื่อพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมา คือ การส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา ($\bar{X} = 3.67$) และการส่งเสริมและพัฒนาาระบบนิเทศภายในสถานศึกษา ($\bar{X} = 3.71$)

ข. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่ม นิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ บุคลากรในกลุ่มให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระจื่อรื้อรัน ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทาย เป็นกันเอง ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมา คือ การส่งเสริมและพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ($\bar{X} = 3.88$) การส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.85$) ตามลำดับ และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย เพื่อพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ ($\bar{X} = 3.65$) การส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษา ($\bar{X} = 3.65$) รองลงมา คือ การส่งเสริมและพัฒนาาระบบนิเทศภายในสถานศึกษา ($\bar{X} = 3.69$)

จากตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินการตามภารกิจของกลุ่มตรวจสอบภายใน

กลุ่ม / รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติงาน			ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	ผล	\bar{X}	S.D.	แปลผล
7. กลุ่มตรวจสอบภายใน						
7.1 ผู้ตรวจสอบมีการอธิบายขอบเขตและวัตถุประสงค์การตรวจสอบไว้อย่างชัดเจน	3.93	0.75	มาก	3.89	0.75	มาก
7.2 การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญตรงกับความต้องการของหน่วยรับตรวจ	3.90	0.72	มาก	3.85	0.72	มาก
7.3 การให้คำแนะนำ ปรีกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบ รวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม	3.90	0.73	มาก	3.86	0.73	มาก
7.4 ข้อเสนอแนะของการตรวจสอบ สามารถนำไปปรับปรุง/พัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.90	0.75	มาก	3.88	0.71	มาก
7.5 ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ	3.94	0.72	มาก	3.91	0.71	มาก
7.6 การตอบข้อซักถามและการให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะให้กับหน่วยรับตรวจ	3.91	0.73	มาก	3.87	0.78	มาก
7.7 ผู้ตรวจสอบมีความอิสระและเป็นกลาง	3.94	0.72	มาก	3.91	0.70	มาก
7.8 การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	3.91	0.73	มาก	3.89	0.75	มาก
7.9 คำแนะนำที่ได้รับสามารถนำไปปฏิบัติงาน/ปรับปรุง/ และพัฒนาการทำงานได้	3.95	0.75	มาก	3.93	0.74	มาก
รวม	3.92	0.68	มาก	3.89	0.67	มาก

จากตารางที่ 4.10 ระดับการปฏิบัติงานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจกลุ่มตรวจสอบภายใน มีดังนี้

ก. ระดับการปฏิบัติงานตามภารกิจของกลุ่มส่งเสริมเอกชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับการปฏิบัติมากที่สุด คือ คำแนะนำที่ได้รับสามารถนำไปปฏิบัติงาน/ปรับปรุง/ และพัฒนาการทำงานได้ ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมา คือ ผู้ตรวจสอบมี

ความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ ($\bar{X} = 3.94$) และ ผู้ตรวจสอบมีความอิสระและเป็นกลาง ($\bar{X} = 3.94$) และข้อที่มีระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญตรงกับความต้องการของหน่วยรับตรวจ ($\bar{X} = 3.90$) การให้คำแนะนำปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบรวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม ($\bar{X} = 3.90$) ข้อเสนอแนะของการตรวจสอบ สามารถนำไปปรับปรุง/พัฒนาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 3.90$)

ข. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มตรวจสอบภายใน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คำแนะนำที่ได้รับสามารถนำไปปฏิบัติงาน/ปรับปรุง/ และพัฒนาการทำงานได้ ($\bar{X} = 3.93$) รองลงมา คือ ผู้ตรวจสอบมีความรู้และความเชี่ยวชาญในวิชาชีพการตรวจสอบ ($\bar{X} = 3.91$) และผู้ตรวจสอบมีความอิสระและเป็นกลาง ($\bar{X} = 3.91$) และข้อที่ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญตรงกับความต้องการของหน่วยรับตรวจ ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมา คือ การให้คำแนะนำ ปรึกษา เกี่ยวกับเรื่องที่ตรวจสอบรวมถึงกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน เหมาะสม ($\bar{X} = 3.86$) และการตอบข้อซักถามและการให้คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะให้กับหน่วยรับตรวจ ($\bar{X} = 3.87$)

4.3 ผลการวิเคราะห์

ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเป็นรายกลุ่ม ดังนี้

3.1 กลุ่มอำนวยการ

3.1.1 ข้อคิดเห็น

- 1) บุคลากรยิ้มและให้การตอบรับดี
- 2) ประสานงาน ติดต่о สื่อสารกับสถานศึกษาดี
- 3) อำนวยความสะดวก บริการดี สะดวก รวดเร็ว
- 4) การประชาสัมพันธ์บางอย่างไม่ชัดเจน
- 5) สถานที่เหมาะสม สวยงาม สะอาด ร่มรื่น สะดวก คล่องตัว
- 6) One Stop service เจ้าหน้าที่ขาดการยิ้ม

3.1.2 ข้อเสนอแนะ

1) ควรปรับปรุงสถานที่อบรมประชุมสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครราชสีมา เขต 6 หลังเดิม ให้เหมาะสม

- 2) ควรมีบริการจุดเดียวเพิ่มขึ้น เช่น ก.พ. 7 และอื่นๆ
- 3) ส่งหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์ ควรเปิดดูได้ง่ายไม่มีขั้นตอนมาก
- 4) อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจบริการประสานงานเต็มที่
- 5) ควรจัดเจ้าหน้าที่บริการตอนพักกลางวัน
- 6) สถานที่ด้านนอกอาคารควรมีสถานที่นั่งพักผ่อน
- 7) ส่งเอกสารอย่าให้เป็นแบบสแกน ให้เป็นแบบที่แก้ไขได้
- 9) ควรใช้รอยยิ้ม และการเจรจาก่อนการประสานงาน

3.2 กลุ่มบริหารงานบุคคล

3.2.1 ขอบคิดเห็น

- 1) ความไม่เป็นธรรมในการเกลี้ยอัตรากำลัง
- 2) เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการยิ้มแย้ม ทักทายดี
- 3) ปัญหาส่วนตัวในกลุ่ม ทำให้มีกระทบต่องานโดยรวมของสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษา

- 4) เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติราชการตรงเวลา (08.30 – 16.30 น.)
- 5) มีการบริการเป็นที่พอใจ สะดวก รวดเร็ว
- 6) การบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย การสรรหารวดเร็วดี
- 7) ควรอนุเคราะห์ใส่ใจ และให้เกียรติผู้มาติดต่อ
- 8) ยอยากเห็นการต้อนรับที่เป็นกัลยาณมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส

3.2.2 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรแต่งกายให้เหมาะสม เป็นแบบอย่างที่ดี
- 2) กระบวนการที่ดี จิตใจที่ยุติธรรม จึงจะทำให้ระบบงานเป็นธรรมภิบาล
- 3) ควรลดประโยชน์ส่วนตนบ้าง
- 4) ควรตรวจสอบข้อมูลข้าราชการครูใน ก.พ. 7 ให้เป็นปัจจุบัน
- 5) ควรอบรมเกี่ยวกับวินัย ปีละ 1 ครั้ง
- 6) ให้ประสานกับกลุ่มอื่นมากกว่านี้
- 7) ควรมีรอยยิ้ม และการเจรจาที่ไพเราะ

3.3 กลุ่มนโยบายและแผน

3.3.1 ขอบคิดเห็น

- 1) การจัดสรรงบประมาณบางโรงเรียนได้เกือบทุกโรงเรียน
- 2) จัดสรรงบประมาณไม่ทั่วถึง
- 3) การดำเนินงานด้านต่างๆ การติดตามงานกับสถานศึกษาดี
- 4) แต่ละกลุ่มไม่ประสานกัน (กลุ่มนโยบายและแผนกับกลุ่มบริหารการเงินและ

สินทรัพย์)

- 5) ส่งงานแจ้งประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน
- 6) การดำเนินการตามภารกิจให้ดำเนินการโดยใช้ PDCA ก็จะมีประสพผลสำเร็จที่ตั้งไว้

3.3.2 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรจัดสรรงบประมาณด้วยความโปร่งใส และความจำเป็น ควรให้ประธานศูนย์
เครือข่ายมีส่วนร่วม ควรจะมีกรรมการกลั่นกรอง
- 2) เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลา 08.30 – 16.30 น.
- 3) การดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลควรออกหนังสือมาเน้นๆ ไม่ควรกระชั้นชิดมากเกินไป

3.4 กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์

3.4.1 ขอบคิดเห็น

- 1) บุคลากรปฏิบัติงานดี มีความขยัน มาปฏิบัติงานแต่เช้า
- 2) การดำเนินงานด้านต่างๆดี

- 3) ควรเร่งรัดการเบิกจ่ายให้เร็วกว่านี้
- 4) เงินตกเบิกซ้ำ
- 5) ติดต่อประสานงานอย่างรวดเร็ว แต่บางครั้งก็ล่าช้า
- 6) ด้านการเงินสะตวก คล่องตัว

3.4.2 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรวางแบบพิมพ์การเงินและพัสดุ เพื่อให้โรงเรียนสำเนา และจัดพิมพ์ได้อย่าง
- สะตวก
- 2) การจัดซื้อจัดจ้างควรชัดเจนในรายละเอียดไม่ กลับไป – กลับมา
- 3) พักติควรเบิกได้ง่ายกว่านี้
- 4) ควรจัดอบรมการเงินและพัสดุทุกปี
- 5) ควรพูดให้กำลังใจ หาแนวทางช่วยเหลือไม่ใช้พูดแต่ระเบียบ
- 6) ประสานกลุ่มนโยบายและแผนด้วย
- 7) ติดต่อเจ้าหน้าที่คนใด ให้ได้คำตอบทันที

3.5 กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

3.5.1 ข้อคิดเห็น

- 1) ให้บริการดี
- 2) งานกีฬาไม่โปร่งใส
- 3) สวัสดิการควรดำเนินการให้เร็ว
- 4) การส่งเสริมสนับสนุนสถานศึกษาดี
- 5) ให้ความร่วมมือเอาใจใส่โรงเรียนขนาดเล็กดี
- 6) เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์

3.5.5 ข้อเสนอแนะ

- 1) งานใหญ่แบบนี้ ต้องมีคณะทำงานที่เป็นงานกีฬาด้วย
- 2) ควรปรับปรุงการให้บริการ ทำงานแทนกันได้ไม่นิ่งดูตายหรือปฏิเสธงาน
- 3) หนังสือราชการที่ประสานกับโรงเรียน ควรเป็นแบบแก้ไขได้
- 4) อยากให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 มองเห็น

ความสำคัญโรงเรียนขนาดเล็ก

- 5) ให้อุ้ม ไหว้ บริการเร็ว

3.6 กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา

3.6.1 ข้อคิดเห็น

- 1) อธิการกลุ่มควรมีความรู้เรื่องหนังสือราชการมากกว่านี้
- 2) มีการอบรมมากเกินไป ไม่ตรงตามความต้องการของโรงเรียนและครู
- 3) งบประมาณไม่ลงถึงนักเรียนที่แท้จริง
- 4) โดยรวมกลุ่มนี้ดูดี เสียทีแต่จัดอบรมเยอะ
- 5) การดำเนินด้านต่าง อยู่ในระดับดีมาก
- 6) ดีมาก สนใจ และเข้าถึงครูแบบเป็นกันเอง
- 7) ให้กำลังใจครูดี เกิดขวัญและกำลังใจ

8) ติดตาม ส่งเสริมให้มีการสนับสนุนดี แต่ออกหนังสือส่งให้โรงเรียนช้า แต่ให้
รายงานเร็ว

9) ควรปฏิบัติงานที่โรงเรียนอย่างน้อยสัปดาห์ละ 3 วัน

3.6.2 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรจัดสรรงบประมาณให้ศูนย์เครือข่ายหรือโรงเรียนดำเนินการอบรม โดย
ศึกษานิเทศก์และรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นที่ปรึกษา
- 2) ควรออกตรวจเยี่ยมอย่างสม่ำเสมอ มีปัญหาช่วยแก้ไขร่วมกัน
- 3) หนังสือที่ส่งไปโรงเรียนควรเป็นแบบที่แก้ไขได้
- 4) ให้แจ้งเป็นหนังสือถึงโรงเรียนให้เร็วกว่านี้

3.7 กลุ่มตรวจสอบภายใน

3.7.1 ข้อคิดเห็น

- 1) ควรแจ้งระเบียบปฏิบัติในประชุม
- 2) ดีมาก ไม่มีปัญหากับใคร งานดี ยึดดี
- 3) มีความเป็นกัลยาณมิตร
- 4) การดำเนินงานด้านต่างๆ อยู่ในระดับดี

3.7.2 ข้อเสนอแนะ

- 1) ควรอบรมเจ้าหน้าที่การเงิน พัสดุและอาหารกลางวันโรงเรียน
- 2) จัดทำคู่มือเป็นแนวเดียวกัน ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง
- 3) ควรออกตรวจสอบทุกโรงเรียน ไม่ใช่เลือกตรวจ

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะของการศึกษา ดังนี้

- 5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5.5 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 5.7 สรุปผลการวิจัย
- 5.8 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
- 5.9 อภิปรายผล
- 5.10 ข้อเสนอแนะ

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.1.1 เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6

5.1.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6

5.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 องค์กรคณะบุคคลตามกฎหมายข้าราชการบำนาญ รวมทั้งสิ้น 2,618 คน

5.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวและบุคลากรทางการศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 องค์กรคณะบุคคลตามกฎหมายข้าราชการบำนาญและผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอน จำนวน 433 คน

5.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นระดับการปฏิบัติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 โดยใช้แบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อยและระดับน้อยที่สุด

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยเสนอขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 แล้วส่งหนังสือพร้อมแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือในการในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5.5 การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคือมาตรวจสอบและคัดเลือกเฉพาะฉบับที่ครบถ้วนสมบูรณ์แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ 5 ระดับ แล้ววิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D) และแปลผลระดับการปฏิบัติและระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามภารกิจ โดยใช้เกณฑ์ของ บุญชม ศรีสะอาด (2535) ดังนี้

- 4.51 – 5.00 หมายถึง มีการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- 3.51 – 4.50 หมายถึง มีการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจระดับมาก
- 2.51 – 3.50 หมายถึง มีการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 1.51 – 2.50 หมายถึง มีการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจระดับน้อย
- 1.00 – 1.50 หมายถึง มีการปฏิบัติงานหรือความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

5.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้คือ ค่าเฉลี่ย (Mea) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D)

5.7 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 สรุปได้ดังนี้

5.7.1 สรุปผลโดยรวม

1) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 มีผลการปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่า ทุกกลุ่มมีผลการปฏิบัติงานตามภารกิจอยู่ในระดับมาก และมีผลการปฏิบัติงานเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) กลุ่มตรวจสอบภายใน 2) กลุ่มอำนาจการ 3) กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ 4) กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา 5) กลุ่มนโยบายและแผน 6) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา และ 7) กลุ่มบริหารงานบุคคล

2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่ศึกษานครราชสีมา เขต 6 โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายกลุ่ม พบว่าผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามภารกิจอยู่ในระดับมากทุกกลุ่ม และมีความพึงพอใจเรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย คือ 1) กลุ่มตรวจสอบภายใน 2) กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ 3) กลุ่มนิเทศติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา 4) กลุ่มนโยบายและแผน 5) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา และ 6) กลุ่มบริหารงานบุคคล

5.7.2 สรุปผลเป็นรายกลุ่ม

1) กลุ่มอำนาจการ

(1) กลุ่มอำนาจการมีผลการปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การดำเนินการด้านอาคารสถานที่ภายในสะอาด เรียบร้อยเหมาะสม มีผลการ

ปฏิบัติงานมากที่สุดและการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน หน้าสนใจถูกต้อง รวดเร็ว ทันสถานการณ์ มีผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มอำนาจการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าด้านอาคารสถานที่ภายในที่สะอาดเรียบร้อยเหมาะสม มีความพึงพอใจมากที่สุด และการสรรหาองค์คณะบุคคลตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรม และประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจนน่าสนใจ ถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามสถานการณ์ มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

2) กลุ่มบริหารงานบุคคล

(1) กลุ่มบริหารงานบุคคล มีผลการปฏิบัติงานตามภารกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่า ระบบงานทะเบียนประวัติ ก.พ.7 และขอมีบัตรประจำตัวข้าราชการที่สะดวก รวดเร็ว เป็นปัจจุบันมีผลการปฏิบัติงานมากที่สุด และการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนและค่าจ้างที่มุ่งผลงานบริสุทธิ์ ยุติธรรม มีผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มบริหารงานบุคคลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระบบงานทะเบียน ประวัติเป็นปัจจุบัน มีความพึงพอใจมากที่สุด และการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนและค่าจ้าง ที่มุ่งผลงานบริสุทธิ์ ยุติธรรม มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

3) กลุ่มนโยบายและแผน

(1) กลุ่มนโยบายและแผน มีผลการปฏิบัติงานตามภารกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นราย พบว่าบุคลากรภายในกลุ่มให้บริการและประสานงาน ด้วยความถูกต้องรวดเร็ว กระตือรือร้น ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทาย เป็นกันเองมีผลการปฏิบัติงานมากที่สุด และการประสานโครงการพัฒนาคุณภาพ โรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนดัดระดับตำบลมีผลการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มนโยบายและแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ บุคลากรภายในกลุ่มให้บริการและประสานงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระตือรือร้น ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทายเป็นกันเอง และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการจัดตั้งจัดสรรงบประมาณที่รวดเร็ว โปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้และการประสานโครงการพัฒนาโรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนดัดระดับอำเภอและระดับ ตำบล

4) กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์

(1) กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์มีผลการปฏิบัติงานตามภารกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการปฏิบัติมากที่สุดคือ การเบิกจ่ายเงินเดือนค่าจ้างประจำวันตามกำหนดและข้อที่การปฏิบัติน้อยที่สุด คือการเบิกจ่ายเงินเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนวิทยฐานะที่รวดเร็ว

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการดำเนินการตามภารกิจของกลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การเบิกจ่ายเงินเดือนค่าจ้างประจำวันตามกำหนด และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ หรือฝึกอบรมที่สะดวกและรวดเร็ว

5) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

(1) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษามีผลการปฏิบัติงานตามภารกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการปฏิบัติมากที่สุดคือ การส่งเสริมกิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด และผู้บำเพ็ญประโยชน์และข้อที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับผู้พิการ ด้อยโอกาสและผู้มีความสามารถพิเศษ

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือการส่งเสริมกิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด และผู้บำเพ็ญประโยชน์และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้มีความสามารถพิเศษ

6) กลุ่มนิเทศ ติดตาม และประเมินผลการจัดการศึกษา

(1) กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษามีผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการปฏิบัติมากที่สุดคือ บุคลากรภายในกลุ่มให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระจ่างหรือร้อน ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทายเป็นกันเอง และข้อที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุดคือ การศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์วิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้

(2) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติตามภารกิจของกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือบุคลากรในกลุ่มให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระจ่างหรือร้อน ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทายเป็นกันเองและด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตร และกระบวนการเรียนรู้ทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้

7) กลุ่มตรวจสอบภายใน

(1) กลุ่มตรวจสอบภายใน มีผลการปฏิบัติงานตามภารกิจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีการปฏิบัติมากที่สุดคือ คำแนะนำที่ได้รับ สามารถนำไปปฏิบัติงานปรับปรุง และพัฒนางานได้ และข้อที่มีการปฏิบัติน้อยที่สุด คือการปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญตรงกับความต้องการของหน่วยรับตรวจ

(2) ผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มตรวจสอบภายในโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ คำแนะนำที่ได้รับ สามารถนำไปปฏิบัติงานปรับปรุง และพัฒนาตนเองได้ และข้อที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญตรงกับความต้องการของหน่วยรับตรวจ

5.8 สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

5.8.1 กลุ่มอำนาจการ

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกลุ่มอำนาจการ คือ

1) ข้อคิดเห็น

กลุ่มอำนาจการมีการประสานงาน ติดต่อสื่อสาร ให้การต้อนรับ อำนวยความสะดวกบริการดีและรวดเร็ว สถานที่สะอาด เหมาะสม สวยงาม ร่มรื่น

2) ข้อเสนอแนะ

กลุ่มอำนวยการ ควรปรับปรุงสถานที่อบรมประชุมสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา(หลังเดิม)ควรจัดให้มีบริการจุดเดียวเพิ่มมากขึ้น เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใสมากขึ้น โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ One Stop Service การส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ควรเปิดดูได้ง่าย มีเจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับตอนพักกลางวัน จัดที่นั่งพักด้านนอกอาคาร

5.8.2 กลุ่มบริหารงานบุคคล

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกลุ่มบริหารงานบุคคลคือ

1) ข้อคิดเห็น

กลุ่มบริหารงานบุคคล เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการดี ทักทายดี การบริการเป็นที่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติราชการตรงเวลา (08.30 – 16.30) การบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย การสรรหารวดเร็วดี ความไม่เป็นธรรมในการเลือกอัตรากำลัง ปัญหาส่วนตัวในกลุ่มทำให้ส่งผลกระทบต่อโดยรวมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2) ข้อเสนอแนะ

กลุ่มบริหารงานบุคคลควรแต่งตั้งให้เหมาะสมเป็นแบบอย่างที่ดี กระบวนการที่ดี จิตใจที่เป็นธรรมจึงจะทำให้ระบบงานเป็นธรรมมาภิบาล ควรลดประโยชน์ส่วนตัวลงบ้าง จัดทำข้อมูล ก.พ.7 ให้เป็นปัจจุบัน ประสานกลุ่มอื่นให้มากขึ้น และอบรมวินัยทุกปี

5.8.3 กลุ่มนโยบายและแผน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกลุ่มนโยบายและแผน คือ

1) ข้อคิดเห็น

กลุ่มนโยบายและแผน จัดสรรงบประมาณไม่ทั่วถึง บางโรงเรียนได้เกือบทุกโครงการ ส่งงานแจ้งประชาสัมพันธ์ไม่ชัดเจน ติดตามงานกับสถานศึกษาได้ดีควรประสานงานกับกลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์มากขึ้น

2) ข้อเสนอแนะ

กลุ่มนโยบายและแผน ควรจัดสรรงบประมาณด้วยความโปร่งใสและความจำเป็น ควรให้ประธานศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเข้ามามีส่วนรวม มีคณะกรรมการกลั่นกรอง เจ้าหน้าที่ควรตรงเวลา (08.30 – 16.30 น.) ควรแจ้งหนังสือตั้งแต่เนิ่นๆไม่ควรกระชั้นชิดมากเกินไป ดำเนินการตามภารกิจโดยใช้ PDCA ก็จะประสบผลสำเร็จตามที่ตั้งไว้

5.8.4 กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ คือ

1) ข้อคิดเห็น

กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ บุคลากรปฏิบัติงานดีมีความขยันมาปฏิบัติงานเข้า การดำเนินงานด้านต่างๆดี ด้านการเบิกเงินสะดวกคล่องตัว เงินตกเบิกช้า เจ้าหน้าที่ขาดการประสานงานกัน

2) ข้อเสนอแนะ

กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ควรจัดทำแบบพิมพ์การเงินและพัสดุ เพื่อให้โรงเรียนสำเนาและจัดพิมพ์ได้โดยสะดวก การจัดซื้อจัดจ้างควรชัดเจนไม่กลับไป-กลับมา พัสดุควรเบิกได้ง่ายกว่านี้ ควร

จัดอบรมการเงินและพัสดุทุกปี ควรพุดจาให้กำลังใจหาแนวทางช่วยเหลือมากขึ้น ประสานกับกลุ่มนโยบายและแผนมากขึ้น

5.8.5 กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา คือ

1) ข้อคิดเห็น

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา การบริการดี งานกีฬาไม่โปร่งใส การส่งเสริมสนับสนุนสถานศึกษา ให้ความร่วมมือเอาใจใส่โรงเรียนขนาดเล็กดี เจ้าหน้าที่ขาดมนุษยสัมพันธ์

2) ข้อเสนอแนะ

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา ควรปรับปรุงการให้บริการ ทำงานแทนกันได้ ไม่นิ่งดูตาย หรือปฏิเสธงาน ยิ้ม ไหว้ บริการเร็ว งานสวัสดิการควรดำเนินการให้เร็ว งานกีฬาซึ่งเป็นงานใหญ่ต้องมีความคึกคักงานการส่งหนังสือราชการควรเป็นแบบที่แก้ไขได้

5.8.6 กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา คือ

1) ข้อคิดเห็น

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา มีการจัดการอบรมมากเกินไปไม่ตรงตามความต้องการของโรงเรียนและครู งบประมาณไม่ลงถึงนักเรียนที่แท้จริงการดำเนินการต่างๆอยู่ในระดับดีมาก สนใจและเข้าถึงครูแบบเป็นกันเอง ให้กำลังใจเกิดขวัญและกำลังใจ ติดตามส่งเสริมให้การสนับสนุนดี ออกหนังสือแจ้งโรงเรียนล่าช้า ธุรการกลุ่มควรมีความรู้เรื่องงานธุรการมากขึ้น

2) ข้อเสนอแนะ

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาควรจัดสรรงบประมาณให้ศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาและโรงเรียนดำเนินการฝึกอบรม ควรออกตรวจเยี่ยมอย่างสม่ำเสมอหนังสือราชการควรเป็นแบบที่แก้ไขได้ส่งถึงโรงเรียนให้เร็วกว่านี้

2.8.7 กลุ่มตรวจสอบภายใน

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน คือ

1) ข้อคิดเห็น

กลุ่มตรวจสอบภายใน การปฏิบัติงาน ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกัลยาณมิตร

2) ข้อเสนอแนะ

กลุ่มตรวจสอบภายใน ควรจัดอบรมเจ้าหน้าที่การและพัสดุและอาหารกลางวันโรงเรียน และแจ้งระเบียบปฏิบัติในที่ประชุมผู้บริหารโรงเรียน จัดทำคู่มือเป็นแนวทางเดียวกัน ควรออกตรวจสอบทุกโรงเรียน ไม่ใช่เลือกตรวจ

5.9 อภิปรายผล

จากการศึกษาความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ผู้ศึกษามีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายผล ดังนี้

5.9.1 อภิปรายผลการศึกษา

1) อภิปรายผลการศึกษาโดยรวม

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 มีผลการศึกษาการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 โดยรวมอยู่ในระดับมากอาจเนื่องมาจาก

(1) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ได้จัดทำแผนงานโครงการและกิจกรรมสนับสนุนการดำเนินงานของโรงเรียน ครูและนักเรียนเพื่อขับเคลื่อนนโยบาย จุดเน้นและตัวชี้วัดอย่างหลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกภารกิจพร้อมทั้งมีหลายกิจกรรมที่จัดสรรงบประมาณให้ศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาและโรงเรียนร่วมคิดร่วมทำ และร่วมแก้ปัญหาตามความต้องการจำเป็น

(2) ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา เขต 6 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “มุ่งพัฒนาคุณภาพผู้เรียนสู่ศตวรรษที่ 21 ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อเป็นทิศทางและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาร่วมกันอย่างชัดเจนทุกระดับทั้งระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาและโรงเรียน รวมทั้งได้จัดทำเอกสารแนวทาง ประชุมทำความเข้าใจผู้บริหารโรงเรียนและบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและได้กำกับ ติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

(3) ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ได้กำหนดค่านิยมร่วม “ข้าราชการที่ดี เรารักกัน เหนือชั้น ทันสมัย” เพื่อให้บุคลากรทุกคนมีเจตคติ พฤติกรรม และวัฒนธรรมการทำงานที่ดีร่วมกัน และมีการกำกับ ดูแลการมาปฏิบัติต่อราชการมากขึ้นจึงทำให้มีความพร้อมในการให้บริการในแต่ละวัน

(4) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ได้ประกาศจิตสำนึกสู่การบริการที่เป็นเลิศเพื่อใช้เป็นกรอบและแนวทางในการพัฒนางานร่วมกัน อันประกอบด้วย

- ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทายเป็นกันเอง
- ให้การต้อนรับ กระตือรือร้นในการบริการ
- ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง
- ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียม เป็นธรรม
- มีระบบที่ง่าย ยืดหยุ่น คล่องตัว
- อาคารสถานที่สะอาด เรียบร้อย เครื่องมือทันสมัย
- อำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน
- ตรงต่อเวลา สุภาพเรียบร้อย

(5) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ได้จัดตั้งศูนย์บริการร่วมและการบริการจุดเดียวเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งรวบรวมงานจากหลายกลุ่มมาใช้บริการ ณ ที่แห่งเดียว พร้อมทั้งบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มและจัดสถานที่ให้เหมาะสม โดยมีภารกิจงานที่ให้บริการที่สำคัญ คือ

- หนังสือรับรองเงินเดือน
- หนังสือรับรองตัวบุคคล
- หนังสือยินยอมให้หักเงินเดือน
- หนังสือรับรองของผู้บังคับบัญชา
- หนังสือรับรองคำขอกู้เงินสวัสดิการธนาคารออมสิน
- หนังสือรับรองคำขอกู้เงินสวัสดิการธนาคารกรุงไทย
- หนังสือรับรองคำขอกู้เงินสวัสดิการธนาคารอาคารสงเคราะห์
- หนังสือรับรองคำขอกู้วิทย์ฐานะ
- หนังสือรับรองสิทธิการรักษาพยาบาล
- หนังสือของความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย
- ขอมิบัติประจำตัวข้าราชการ
- จ่ายเงินทดรองราชการค่ารักษาพยาบาล
- จ่ายเงินทดรองราชการค่าการศึกษาบุตร

(6) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ได้ปรับปรุงและพัฒนาบริเวณ อาคาร สถานที่ให้สะอาดเรียบร้อย ร่มรื่น สวยงาม ตามนโยบายของผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 “สำนักงานสีเขียว” และเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับโรงเรียนในสังกัด โดยจัดทำสวนหย่อม ปลูกไม้ดอกไม้ประดับ ปลูกไม้ยืนต้น จัดทำน้ำตก ปรับปรุงถนน จัดทำป้ายจราจร ซึ่งปรากฏผลอย่างเด่นชัด

(7) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 จัดให้มีการประชุมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องนับตั้งแต่การชี้แจงนโยบาย จุดเน้น ตัวชี้วัด วิสัยทัศน์ นโยบาย ค่านิยมร่วม การพัฒนามาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา คำรับรองปฏิบัติราชการประจำปีการจัดทำกลยุทธ์กลุ่ม การประกาศจิตสำนึกสู่การบริการที่เป็นเลิศการจัดทำคู่มือประชาชน การติดตาม ประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงาน ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญที่จะต้องชี้แจง ทำความเข้าใจตลอดจนการนำไปปฏิบัติ เพื่อสร้างจิตสำนึกและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

(8) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ได้ประยุกต์ใช้มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อใช้เป็นเป้าหมายในการพัฒนาองค์กรพัฒนาคนและพัฒนางานอย่างบูรณาการโดยใช้กระบวนการบริหารคุณภาพองค์กร ประกอบด้วยกิจกรรมสำนักงาน

- การขับเคลื่อนนโยบายและจุดเน้นสู่การปฏิบัติ
- การวิจัยรูปแบบการบริหารจัดการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ
- การพัฒนาข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการศึกษา
- การจัดการความรู้
- การติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการจัดการศึกษาของ

สถานศึกษาอย่างเป็นระบบ

- กำหนดวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์กลุ่ม
- การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่ม
- การประเมินประสิทธิภาพการบริหารจัดการกลุ่ม
- การส่งเสริมสนับสนุนชมรมทางวิชาการกลุ่มสาระการเรียนรู้

ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน

- การส่งเสริมสนับสนุนศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อยกระดับ

- การส่งเสริมสนับสนุนวิธีการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษา
- การส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาเพื่อยกระดับผลการทดสอบทางการศึกษา

- การจัดการศึกษาภาคบังคับร้อยละแปดสิบ
- การส่งเสริมสนับสนุนเด็กที่มีความสามารถพิเศษ
- การส่งเสริมสนับสนุนผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส
- การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม
- การขับเคลื่อนค่านิยมร่วมสู่การปฏิบัติ
- การจัดกิจกรรม 5 ส.
- การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
- การสร้างความเข้มแข็งระบบประกันคุณภาพภายในเพื่อยกระดับคุณภาพ

การศึกษาและรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก

(9) ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ได้ให้ความสำคัญในการกำกับ ติดตาม ประเมินผลและนิเทศการศึกษาของสถานศึกษาในลำดับต้นๆของภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 โดยผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ได้ออกกำกับ ติดตามและนิเทศ สถานศึกษาด้วยตนเองทุกวัน โดยมีเป้าหมายให้ทั่วถึงทุกโรงเรียนโดยเร็วที่สุดเพื่อติดตามและนิเทศการดำเนินงานตามนโยบายพร้อมทั้งหมอบหมายให้รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 และศึกษานิเทศก์รับผิดชอบกำกับ ดูแลศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา และให้กำกับติดตามและนิเทศการจัดการศึกษาของโรงเรียนศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ทั่วถึงและมีคุณภาพสูงขึ้น

(10) ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ใช้หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการศึกษาทั้งในระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและในระดับศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ทุกฝ่ายได้ร่วมคิด ร่วมทำในการดำเนินกิจกรรมทางการศึกษาจึงทำให้สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างหลากหลายและสร้างความเป็นธรรมได้มากขึ้น โดยเฉพาะในการบริหารงานบุคคลและการบริหารงบประมาณ

(11) ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ได้ประยุกต์ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการศึกษาหลายกิจกรรม เพื่อให้การบริการและการบริหารจัดการศึกษาได้สะดวก รวดเร็ว และส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการศึกษาได้ดียิ่งขึ้น เพื่อพัฒนามาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาการบริหารคุณภาพองค์กรแบบมีส่วนร่วมเพื่อลดขั้นตอนการทำงาน One- Stop Service เพื่อบริการจุดเดียว e-salary เพื่อตรวจเช็คสลิปเงินเดือนและเรียกใช้สำเนาสลิปเงินเดือน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความรวดเร็วและลดขั้นตอนในการออกเลขส่ง เลขคำสั่ง การจองรถ การจองห้องประชุม การขออนุญาตไปราชการ การรายงานข้อมูลตัวชี้วัดตามคำรับรองปฏิบัติราชการ (KPI Report System) และตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี (Action

plan Report System) โดยทางอิเล็กทรอนิกส์การอบรมเชิงปฏิบัติการจัดซื้อจัดจ้างโดยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

(12) ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ได้เร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณให้บรรลุเป้าหมายที่คณะรัฐมนตรีกำหนดและใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ โดยจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณ รายงานผลในที่ประชุมผู้บริหารสถานศึกษาและที่ประชุมระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทำให้การบริหารงบประมาณเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ส่งผลดีต่อโรงเรียนและนักเรียน ส่งผลต่อผู้รับบริการ การกระตุ้นเศรษฐกิจจนทำให้ผลการเบิกจ่ายงบประมาณ

2) อภิปรายผลการศึกษาเป็นรายกลุ่ม

(1) กลุ่มอำนวยการ

กลุ่มอำนวยการมีผลการศึกษาการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่ม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและระดับมาก อาจเนื่องมาจากกลุ่มอำนวยการมีภารกิจเกี่ยวกับการจัดระบบบริหาร การประสานงาน ตลอดจนให้บริการส่งเสริม สนับสนุนให้กลุ่มต่างๆและโรงเรียนได้อย่างหลากหลายและเป็นกิจกรรมที่มีความคิดริเริ่มและปรากฏผลอย่างเด่นชัดหลายกิจกรรม เช่น ศูนย์บริการร่วม การพัฒนาสิ่งแวดล้อมของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การประกาศจัดสำนักบริการที่เป็นเลิศ การประยุกต์ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนามาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การจัดทำคาร์บอนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้เป็นผลกระทบบางจากนโยบายและวิสัยทัศน์ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 เป็นประการสำคัญ และจากผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจมากที่สุดคือ ด้านอาคารสถานที่ภายในสะอาด เรียบร้อย เหมาะสม อาจเนื่องมาจากมีการปรับปรุงสวนหย่อม ปลูกต้นไม้ดอกไม้ประดับ ปรับปรุงบริเวณให้เป็นสัดส่วนยิ่งขึ้น ดูแลบริเวณสถานที่โดยตรง แม่บ้านสับเปลี่ยนหมอนเวียนกับรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในการกำกับ ดูแลแม่บ้านมากขึ้น ทั้งนี้เป็นผลมาจากผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ได้ใส่ใจและมุ่งเน้นเรื่องสภาพแวดล้อมและความสะอาดให้เป็นแบบอย่างโรงเรียน และข้อที่มีผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การสรรหาองค์คณะบุคคลตามกฎหมายได้อย่างถูกต้อง บริสุทธิ์ ยุติธรรมและการประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน น่าสนใจ ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสถานการณ์

(2) กลุ่มบริหารงานบุคคล

กลุ่มบริหารงานบุคคลมีผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก กลุ่มบริหารงานบุคคลเป็นกลุ่มที่ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 มุ่งมั่นและผลักดันให้เกิดผลตามวิสัยทัศน์ ประกอบกับผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 มีประสบการณ์ในการบริหารงานบุคคลมานานทำให้สามารถกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จมากขึ้น เช่น กำกับกระบวนการปฏิบัติงานให้ถูกต้องมากขึ้น การโอนย้ายบรรจุแต่งตั้งรวดเร็วยิ่งขึ้น การสอบและการสรรหาถูกต้องสอดคล้องกับการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลมากขึ้น การมีส่วนร่วมในการพิจารณาความดีความชอบและเป็นธรรมมากขึ้น ตลอดจนกิจกรรมการพัฒนาและศึกษาดูงานผู้บริหารโรงเรียนและประธานศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่หลากหลายทำให้ระดับผู้บริหารมีขวัญและกำลังใจในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ และนโยบายได้ผลดีตามลำดับและจากผล

การศึกษาพบว่า ข้อที่มีผลการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระบบงานทะเบียนประวัติ ก.พ.7 และข้อมติบัตรประจำตัวข้าราชการที่สะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน อาจเนื่องมาจากงานทะเบียนประวัติและก.พ.7 มีเจ้าหน้าที่ที่อยู่ปฏิบัติงานประจำ คอยอำนวยความสะดวกตลอดเวลาและได้รับการบริการทันที ประกอบกับนางงานข้อมติบัตรประจำตัวข้าราชการมาไว้บริการจุดเดียวที่ศูนย์บริการร่วม จึงส่งผลให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดและข้อที่มีผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจต่ำที่สุด คือการพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนและค่าจ้างที่มุ่งผลงาน บริสุทธิ์ ยุติธรรม อาจเนื่องมาจาก การพิจารณาความดีความชอบเพื่อเลื่อนขั้นเงินเดือนทั้งผู้มีผลงานดีและผู้ที่มีผลงานอาจจะไม่เข้าเกณฑ์และใช้องค์ประกอบอื่นๆเพื่อประกอบการพิจารณาด้วยและมีผู้ได้รับสิทธิประโยชน์ดังกล่าวเป็นส่วนน้อยไม่ทั่วถึง หรือเพราะเป็นอำนาจของผู้บังคับบัญชา หรือมีบางกรณีผู้ได้รับการพิจารณาอาจมีผลงานไม่สมควรได้รับการพิจารณาอย่างแท้จริง

(3) กลุ่มนโยบายและแผน

กลุ่มนโยบายและแผนมีผลการศึกษาปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่ม โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก กลุ่มนโยบายและแผนมีภารกิจที่สำคัญเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กรโดยตรงในการที่จะกำหนดวิสัยทัศน์ เป้าหมาย นโยบาย กลยุทธ์และแผนการดำเนินงานขององค์กรตลอดจนขับเคลื่อนนโยบาย กลยุทธ์จุดเน้นของกลุ่มสู่การปฏิบัติให้บังเกิดผลสำเร็จพร้อมทั้งมีภารกิจเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ การกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตลอดจนทรัพยากรสนับสนุนการปฏิบัติดังกล่าว จึงเป็นกลุ่มที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้อง สัมพันธ์และประสานกับกลุ่มอื่นและสถานศึกษาได้บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรได้โดยตรง

และจากผลการศึกษาพบว่า ข้อที่มีผลการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ บุคลากรภายในกลุ่มให้บริการและประสานงาน ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระตือรือร้น ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทาย เป็นกันเอง อาจเนื่องมาจาก การประกาศเจตจำนงสุภาพการบริการที่เป็นเลิศของผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 บุคลากรในกลุ่มได้รับการพัฒนาจิตสำนึกที่ดีในการบริการประสานการจัดสรรงบประมาณที่ผ่านมามีข้อขัดข้องจะมีเวลากระชั้นชิดจึงต้องใช้ทักษะในการประสานงานที่ดี รวดเร็วจึงจะทำให้ทันตามกำหนดและเป็นไปตามเกณฑ์และเงื่อนไขที่กำหนด และข้อที่มีผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการประสานโครงการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนดัดระดับอำเภอและระดับตำบลและการจัดตั้งการจัดสรรงบประมาณที่รวดเร็ว โปร่งใส ยุติธรรม ตรวจสอบได้ อาจเนื่องมาจาก สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ไม่มีโครงการพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนดัดระดับอำเภอและระดับตำบลของสำนักงานเขตโดยเฉพาะ เพียงแต่ดำเนินการตามสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานสั่งการทำให้ไม่สามารถพัฒนาคุณภาพโรงเรียนขนาดเล็กโรงเรียนดัดระดับอำเภอและระดับตำบลได้ตามความต้องการจำเป็นของโรงเรียนและของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและมีโรงเรียนบาง โรงเรียนได้รับงบประมาณหลายโครงการหลายรายการ ทำให้รู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเป็นธรรมและการพิจารณาจัดสรรไม่เป็นธรรมและสอดคล้องกับข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย กลุ่มนโยบายและแผน ควรจัดสรรงบประมาณด้วยความโปร่งใสและความจำเป็น ควรให้ประธานศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษาเข้ามามีส่วนร่วม มีคณะกรรมการกลั่นกรอง ควรแจ้งหนังสือตั้งแต่เนิ่นๆ ไม่ควรกระชั้นชิดมากเกินไป การดำเนินการตามภารกิจโดยใช้ PDCA ก็จะสามารถประสบความสำเร็จตามที่ตั้งไว้

(4) กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์

กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์มีผลการศึกษาศึกษาการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก กลุ่มบริหารการเงินและสินทรัพย์ได้ประยุกต์ใช้เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน การคลัง มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการการเงิน บัญชีและพัสดุ จนทำให้การบริหารการเงินบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีความก้าวหน้าตามลำดับ เช่น มีการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณ คณะกรรมการเร่งรัดติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ นิเทศกำกับติดตามช่วยเหลือการบริหารงบประมาณ การอบรมการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์จนทำให้ผลการเบิกจ่ายงบประมาณเป็นอันดับต้นๆ ของหน่วยงานสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานมีการให้บริการ One Stop Service เพื่อเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลและการศึกษาบุตรทุกวันพุธมีการเบิกจ่ายเงินยืมราชการได้รวดเร็วอย่างเป็นระบบยิ่งขึ้น มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารการเงิน บัญชีและพัสดุ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Market : e-marketing) ระบบประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bidding : e- bidding) และแจ้งการหัก ณ ที่จ่ายด้วยระบบ e-salary ทำให้การบริหารงานการเงิน บัญชีและพัสดุมีความโปร่งใสสะดวกและรวดเร็ว และนอกจากนี้สามารถแก้ปัญหาเงินยืมราชการและเงินค้างบัญชีที่ค้างค้างมาจากปีก่อนๆ รวมทั้งแก้ปัญหาการหักทวงของ สตง. จนมีความคืบหน้ามาตามลำดับ

และจากผลการศึกษาพบว่า ข้อที่มีผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจมากที่สุดคือ การเบิกจ่ายเงินเดือน ค่าจ้างประจำทันตามกำหนด อาจเนื่องมาจาก การเบิกจ่ายเงินเดือนและค่าจ้างประจำกรมบัญชีกลางได้กำหนดเวลาไว้อย่างชัดเจนคือต้องเบิกภายในวันที่ 20 ของเดือนและจ่ายภายในวันที่ 25 ของเดือนและข้อที่มีผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การเบิกจ่ายเงินเดือนขึ้นเงินเดือน เลื่อนวิทยฐานะ ที่รวดเร็ว การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการหรือ ฝึกอบรมที่สะดวกและรวดเร็ว อาจเนื่องมาจาก การพิจารณาให้มีหรือเลื่อนวิทยฐานะมีเวลาและขั้นตอนและมีผลย้อนหลังไปถึงวันยื่นคำขอและการเบิกจ่ายต้องรอสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานอนุมัติก่อน โดยปกติจะอนุมัติให้เบิกตอนสิ้นปีงบประมาณซึ่งดูเหมือนล่าช้ามาก และการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการหรือฝึกอบรมที่สะดวกและรวดเร็ว อาจเนื่องมาจาก การยืมเงินราชการอย่างรวดเร็วต้องใช้เวลาไม่น้อยกว่า 5 วัน หากไปราชการโดยเร่งด่วนหรือยืมล่าช้าจึงทำให้เบิกจ่ายค่าใช้จ่ายไม่ทันวันเดินทางไปราชการ

(5) กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษามีผลการศึกษาคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษาเป็นกลุ่มที่รับผิดชอบภารกิจหลักของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานที่ส่งผลต่อนักเรียนโดยตรง ตั้งแต่เข้าเรียนจนจบการศึกษา กิจกรรมการพัฒนาร่างกาย จิตใจและสติปัญญาของนักเรียน ตลอดจนการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษานอกระบบ การศึกษาตามอัธยาศัย การศึกษาผู้พิการและผู้ด้อยโอกาส จึงเป็นกลุ่มที่ปฏิบัติงานร่วมกับสถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยตรง จึงทำให้มีกิจกรรมที่ปฏิบัติต่ออย่างหลากหลาย ที่ส่งผลต่อนักเรียน ครูและโรงเรียนโดยตรง

และจากผลการศึกษาพบว่า ข้อที่มีผลการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การส่งเสริมกิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาดและผู้นำเพื่อประโยชน์ อาจเนื่องมาจากกิจกรรมลูกเสือ เนตรนารี ยุวกาชาด ผู้นำเพื่อประโยชน์และนักศึกษาเป็นกิจกรรมบังคับ ตามโครงสร้างของหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ.2551 และพระราชบัญญัติลูกเสือ พ.ศ.2551 เป็นกฎหมายที่กำหนดให้มีโครงสร้างการบริหารงานลูกเสือตั้งแต่ระดับชาติจนถึงระดับโรงเรียนเพื่อส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมลูกเสือ และข้อที่มีผลการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การส่งเสริมการจัดการศึกษาสำหรับผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้ที่มีความสามารถพิเศษ อาจเนื่องมาจาก กลุ่มผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้ที่มีความสามารถพิเศษเป็นกลุ่มที่มีความต้องการพิเศษเฉพาะบุคคล ซึ่งจะต้องใช้องค์ความรู้ วัสดุอุปกรณ์และความเชี่ยวชาญเฉพาะที่สอดคล้องและเหมาะสมจึงจะสามารถสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคลดังกล่าว แต่ปัจจุบันผู้รับผิดชอบงานดังกล่าวยังขาดองค์ความรู้และประสบการณ์ในการส่งเสริมกลุ่มบุคคลดังกล่าว ประกอบกับยังไม่มีข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพที่ชัดเจนและงบประมาณจำกัด เพราะการจัดการศึกษากลุ่มดังกล่าวต้องใช้งบประมาณต่อหัวมากกว่าเด็กปกติเป็นพิเศษ จึงทำให้มีกิจกรรมการจัดการศึกษาดังกล่าวไม่ครอบคลุมและทั่วถึง

(6) กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา

กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษามีผลการศึกษากิจการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินการตามภารกิจของกลุ่มโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาเป็นกลุ่มที่มีหน้าที่ประสานส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานร่วมกับผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อร่วมมือช่วยเหลือส่งเสริมซึ่งกันและกันในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาให้บรรลุเป้าหมายของหลักสูตร ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลและนิเทศการจัดการศึกษาของโรงเรียน การเรียนการสอนของครู ดำเนินโครงการและกิจกรรมการพัฒนาครู ผู้บริหารและบุคลากร ตลอดจนเป็นวิทยากร ผู้เชี่ยวชาญและที่ปรึกษาของครู ในการจัดการเรียนการสอน จึงทำให้มีกิจกรรมร่วมกันอย่างหลากหลายจึงส่งผลต่อการปฏิบัติในระดับมาก

และจากผลการศึกษาพบว่า ข้อที่มีผลการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ บุคลากรในกลุ่มให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระตือรือร้น ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทายเป็นกันเอง อาจเนื่องมาจาก ศึกษานิเทศก์ก็เป็นบุคคลที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี และให้คำแนะนำปรึกษา เพื่อให้เกิดการยอมรับ ปฏิบัติตามต้องใช้แรงจูงใจให้เกิดความร่วมมือที่ดีต่อกัน ประกอบกับผู้อำนวยการเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ได้ประกาศเจตจำนงสุจริตความเป็นเลิศจึงช่วยผลักดันบุคคลดังกล่าวให้โดดเด่นเป็นที่พอใจของครูและบุคลากรทางการศึกษายิ่งขึ้น และข้อที่มีผลการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรและกระบวนการเรียนรู้ทุกกลุ่มสาระการเรียนรู้ อาจเนื่องมาจากการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยเป็นขบวนการที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถและใช้เวลาในการศึกษาค้นคว้าจริงๆจึงจะสำเร็จได้ ศึกษานิเทศก์มีภารกิจหลักและภารกิจที่ได้รับมอบหมายอื่นๆ เป็นจำนวนมาก ประกอบกับการศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัยต้องใช้งบประมาณให้เพียงพอแต่ไม่มีงบประมาณเพื่อส่งเสริมสนับสนุนและแรงจูงใจในการดำเนินงานดังกล่าว

(7) กลุ่มตรวจสอบภายใน

กลุ่มตรวจสอบภายในมีผลการศึกษาการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการละผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของกลุ่มโดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจาก กลุ่มตรวจสอบภายในมีหน้าที่เกี่ยวกับการตรวจสอบ แนะนำ ปกป้องเกี่ยวกับการบริหารงาน การเงิน บัญชีและพัสดุให้ถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายที่กำหนดรวมทั้งเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงานและมีแผนการออกตรวจเยี่ยมตลอดปี

และจากผลการศึกษา พบว่า ข้อที่มีผลการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ คำแนะนำที่ได้รับสามารถนำไปปฏิบัติงาน ปรับปรุง และพัฒนางานได้ อาจเนื่องมาจาก บุคลากรหน่วยตรวจสอบเป็นผู้ที่มีประสบการณ์มากในด้านการเงิน บัญชีและพัสดุ ประกอบกับผู้รับผิดชอบด้านการเงิน บัญชีและพัสดุของโรงเรียนไม่มีหน้าที่ดังกล่าวโดยตรง เพียงแต่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติและมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย เมื่อได้รับคำแนะนำที่ถูกต้อง ทำให้เกิดความรู้สึที่ดี นำไปปฏิบัติได้และการตรวจสอบภายในปัจจุบันที่การตรวจสอบที่มุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก และข้อที่มีผลการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การปฏิบัติงานตรวจสอบได้ครอบคลุมกิจกรรมที่มีความเสี่ยงและสำคัญ ตรงกับความต้องการของหน่วยรับตรวจ อาจเนื่องมาจาก งานการเงินบัญชีและพัสดุ เป็นงานที่มีเนื้อหาสาระมาก รายละเอียดมาก จึงไม่สามารถตรวจสอบได้ครอบคลุมทุกเรื่องและมีโรงเรียนในสังกัดจำนวนมาก ซึ่งต้องสุ่มตรวจในเรื่องสำคัญจำเป็นหรือเฉพาะโรงเรียนประกอบกับมีบุคลากรจำนวนน้อย ทำให้ไม่เพียงพอและครอบคลุมกับจำนวนเนื้อหาสาระและปริมาณโรงเรียนในสังกัด

5.10 ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

5.10.1 ข้อเสนอแนะต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

1) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ควรสร้างความเข้มแข็งให้ทุกกลุ่มทำงานตามภารกิจให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดและพัฒนาตนเองสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมุ่งเน้นกลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำกว่าค่าเฉลี่ย คือ กลุ่มบริหารงานบุคคลและกลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา

2) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ควรประยุกต์ใช้มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเป็นเป้าหมายหลักในการพัฒนาองค์กร พัฒนาคนและพัฒนางานที่เชื่อมโยงกับนโยบายและจุดเน้น และคำรับรองปฏิบัติราชการอย่างบูรณาการ

3) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ควรส่งเสริมจุดเน้นที่หลายกลุ่มทำได้ดีอยู่แล้วให้โดดเด่น โดยเฉพาะบุคลากรภายในกลุ่มให้บริการและประสานงาน ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระตือรือร้น ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทายเป็นกันเองให้เป็นจุดแข็งเพื่อการบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อันได้แก่ กลุ่มนโยบายและแผน,กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา และสนับสนุนการจัดกิจกรรมสนับสนุนที่แต่ละกลุ่มมีผลการศึกษาอยู่ในระดับต่ำที่สุดให้สามารถพัฒนาข้อประเด็นดังกล่าวให้มีคุณภาพสูงขึ้น

5.10.2 ข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6

1) ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ควรขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ “มุ่งพัฒนาคุณภาพผู้เรียนสู่ศตวรรษที่ 21 ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” “ข้าราชการที่ดี เรารักกัน เหนืออื่น ทนสมัย” แนวทางดังกล่าวเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ให้มีคุณภาพสูงขึ้นตามลำดับ โดยตรง

2) ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ควรจัดระบบการมอบหมายรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ให้สามารถช่วยกำกับดูแลภารกิจให้หลากหลายมิติ ให้เกิดความรับผิดชอบถึงความสำเร็จหรือล้มเหลว โดยสามารถสร้างความเข้มแข็งในการดูแลกลุ่มที่รับผิดชอบ ช่วยกำกับดูแลในศูนย์เครือข่ายพัฒนาคุณภาพการศึกษา เกิดความรับผิดชอบในนโยบายที่สำคัญ และสามารถพัฒนาภารกิจให้โดดเด่นเป็นแบบอย่างที่ดี เพื่อแข่งขันกับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอื่นได้ในโอกาสข้างหน้า

3) ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ควรผลักดันและใช้โอกาสจากพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 เพื่อจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนให้ครบทุกงาน ทุกคนในภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 เพื่อสร้างจิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี มีหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระจ่างใส ยิ้มไหว้ ให้เกียรติ ทักทายเป็นกันเอง ให้เป็นรากฐานที่เข้มแข็งในการบริการ

5.10.3 ข้อเสนอแนะต่อรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ควรร่วมกับบุคลากรในกลุ่มวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของกลุ่ม ว่ามีจุดเด่น จุดอ่อนอะไร มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างไร แล้วกำหนดแนวทาง โครงการหรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของกลุ่มให้สูงขึ้น โดยมุ่งเน้นเป็นพิเศษในข้อประเด็นที่มีผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจที่อยู่ในระดับน้อยที่สุด

5.10.4 ข้อเสนอแนะต่อผู้อำนวยการกลุ่ม

ผู้อำนวยการกลุ่ม ควรร่วมกับรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและบุคลากรในกลุ่มวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของกลุ่มว่ามีจุดเด่น จุดอ่อนอะไร มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างไร แล้วกำหนดแนวทาง โครงการหรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของกลุ่มให้สูงขึ้น โดยมุ่งเน้นเป็นพิเศษในข้อประเด็นที่มีผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจน้อยที่สุด

5.10.5 ข้อเสนอแนะต่อบุคลากรทุกคน

1) บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ทุกคน ควรร่วมมือกับรองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและผู้อำนวยการกลุ่มวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของกลุ่มว่ามีจุดเด่น จุดอ่อนอะไร มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียอย่างไร แล้วกำหนดแนวทาง โครงการหรือกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการ

ปฏิบัติงานของกลุ่มให้สูงขึ้น โดยมุ่งเน้นเป็นพิเศษในประเด็นที่ตนเองรับผิดชอบที่มีผลการปฏิบัติงานและความพึงพอใจน้อยที่สุด

2) บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ทุกคนควรใช้หลักการบริหารคุณภาพ (PDCA) มาใช้ในการพัฒนางานในความรับผิดชอบของตน และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำองค์ความรู้ เทคนิคและวิธีการใหม่ๆ มาใช้ในการพัฒนางานและพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้

3) บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครราชสีมา เขต 6 ทุกคนควรปรับเปลี่ยนและพัฒนาเจตคติและพฤติกรรมให้เป็นผู้บริการที่ดี ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว กระจ่างใส ยิ้ม ไหว้ ให้เกียรติ ทักทายเป็นกันเอง

5.10.6 ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งต่อไป

ศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อสร้างแรงจูงใจ และคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

ภาคผนวก

ใบแสดงความคิดเห็น

การให้บริการของ สพป.นครราชสีมา เขต 6

ชม	ติ	แนะนำ
กลุ่มงานฯที่ต้องการเสนอแนะ.....สปป.นครราชสีมา เขต 6		
วันที่ใช้บริการ.....เวลา.....		
เหตุการณ์ที่พบและข้อเสนอนแนะ		

.....

.....

.....

.....

.....

..... กรณีที่สามารถระบุชื่อผู้เสนอแนะได้ จะเป็นประโยชน์ในการ
แจ้งข้อมูลกลับและสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมได้เพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและข้อมูลมีความ
น่าเชื่อถือ

ชื่อ.....โทร.....

ผ.อ.รร.	ข้าราชการครู	ข้าราชการบำนาญ	ลูกจ้างประจำ
ลูกจ้างชั่วคราว	ครอบครัวข้าราชการ	อื่นๆ	

สปป.นครราชสีมา เขต 6 ใส่ใจบริการที่มีต่อท่าน ทุกคำชม/เสนอแนะ จะได้รับการดูแลเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้นเสมอ

ใบแสดงความคิดเห็น

การให้บริการของ สพป.นครราชสีมา เขต 6

ชม	ติ	แนะนำ
กลุ่มงานฯที่ต้องการเสนอแนะ.....สปป.นครราชสีมา เขต 6		
วันที่ใช้บริการ.....เวลา.....		
เหตุการณ์ที่พบและข้อเสนอนแนะ		

.....

.....

.....

.....

.....

..... กรณีที่สามารถระบุชื่อผู้เสนอแนะได้ จะเป็นประโยชน์ในการ
แจ้งข้อมูลกลับและสามารถขอข้อมูลเพิ่มเติมได้เพื่อให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและข้อมูลมีความ
น่าเชื่อถือ

ชื่อ.....โทร.....

ข้อเสนอแนะ

.....
.....
.....
.....

ลงชื่อ.....เบอร์โทรศัพท์.....