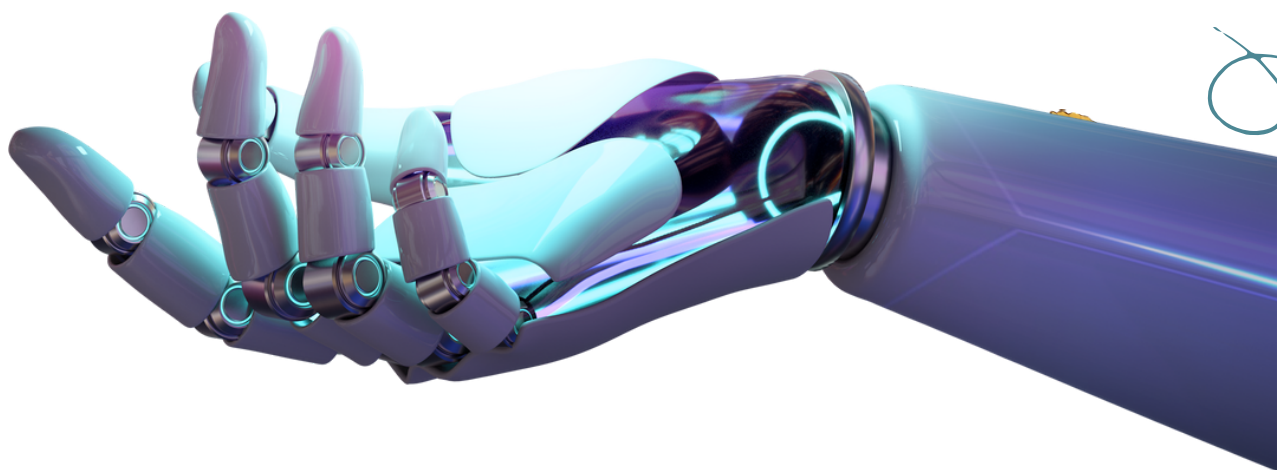




# รายงาน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ประจำปี 2565



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1

อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช



## คำนำ

รายงานวิจัยฉบับนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่อง “การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ปีงบประมาณ 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาประถมศึกษาานครศรีธรรมราช เขต 1 ใน 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และ ด้านบริหารทั่วไป ประชากรในการศึกษา ครั้งนี้ จำนวน 350 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 105 คน ครูผู้สอน จำนวน 110 คน บุคลากรทางการศึกษา จำนวน 80 คน องค์กรคณะบุคคล( ก.ต.ป.น.) จำนวน 10 คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 28 คน และอื่นๆ (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) จำนวน 17 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามที่ให้ความอนุเคราะห์กรอกข้อมูลในการประเมินครั้งนี้

กลุ่มอำนวยการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

นครศรีธรรมราช เขต 1

## สารบัญ

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| บทที่ 1 บทนำ                          | 1  |
| บทที่ 2 วิธีการดำเนินงาน              | 5  |
| บทที่ 3 ผลการดำเนินงาน                | 7  |
| บทที่ 4 สรุปและอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ | 10 |
| บรรณานุกรม                            | 11 |
| ภาคผนวก                               |    |

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (สำนักงาน ป.ป.ช.) ได้ตระหนักถึงปัญหาและผลกระทบของการทุจริตในประเทศไทย จึงได้สร้างเครื่องมือวัดระดับการทุจริต เพื่อพัฒนาดัชนีวัดความโปร่งใส โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้นำหลักการของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐไปประยุกต์และขยายผลไปสู่การประเมินภายในระดับเขตพื้นที่การศึกษาและโรงเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 1 เป็นหน่วยงานที่รับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจเป็นเครื่องมือในการสอบถามผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 1 ปีงบประมาณ 2565 ในรอบระยะเวลา 1 ปี ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 1 ใน 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และ ด้านบริหารทั่วไป มีผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจฯ จำนวน 273 คน

### 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการศึกษา ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครศรีธรรมราช เขต 1

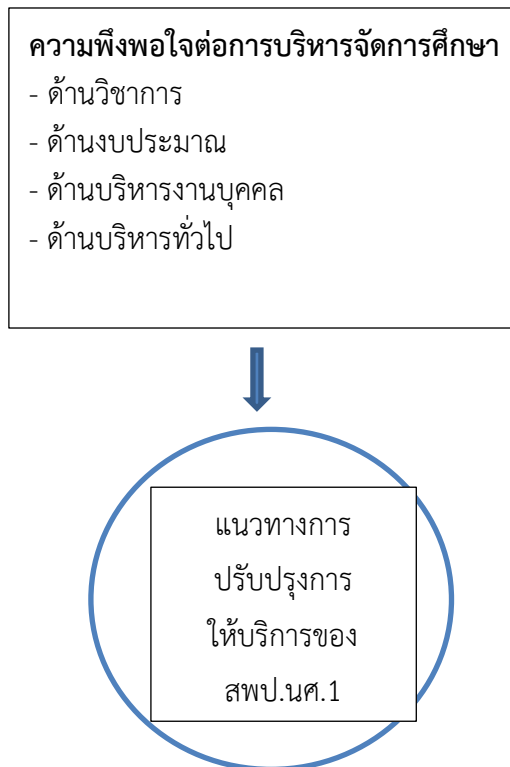
### 3. ขอบเขตของการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ปีงบประมาณ 2565 จำนวน 350 คน ประกอบด้วย

|                              |              |
|------------------------------|--------------|
| 1) ผู้บริหารสถานศึกษา        | จำนวน 105 คน |
| 2) ครูผู้สอน                 | จำนวน 110 คน |
| 3) บุคลากรทางการศึกษา        | จำนวน 80 คน  |
| 4) องค์กรคณะบุคคล (ก.ต.ป.น.) | จำนวน 10 คน  |
| 5) คณะกรรมการสถานศึกษา       | จำนวน 28 คน  |
| 6) อื่น ๆ (ผู้มีส่วนได้เสีย) | จำนวน 17 คน  |

#### 3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ใน 4 ด้าน ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป



แผนภูมิที่ 1 ขอบเขตของการศึกษา

### 3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา องค์กรคณะบุคคล (ก.ต.ป.น.) คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่เข้ามาใช้บริการในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 350 คน

### 3.3 ตัวแปรที่ศึกษา

- 1) ตัวแปรต้นผู้รับบริการ จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามดังนี้
  - ผู้บริหารสถานศึกษา
  - ครูผู้สอน
  - บุคลากรทางการศึกษา
  - ก.ต.ป.น.
  - คณะกรรมการสถานศึกษา
  - อื่น ๆ

2) ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการบริหารจัดการศึกษา/การบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 1

- ด้านวิชาการ
- ด้านงบประมาณ
- ด้านบริหารงานบุคคล
- ด้านบริหารทั่วไป

### 3.4 ช่วงเวลาที่ศึกษา

ระหว่างเดือนตุลาคม 2564 ถึง เดือน กันยายน 2565

## 4. คำนิยามศัพท์เฉพาะ

“ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกหรือความนิยมชมชอบของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา วัตถุประสงค์การวิจัยคือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้วิจัยได้สร้างขึ้น

“กระบวนการ” (Process) หมายถึง กิจกรรมที่เชื่อมโยงกัน เพื่อจุดมุ่งหมายในการส่งมอบผลผลิตหรือบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ โดยทั่วไป กระบวนการประกอบด้วย คน เครื่องจักร เครื่องมือ เทคนิค และวัสดุ มาทำงานร่วมกันตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

“ผู้รับบริการ” (Customer) หมายถึง ผู้มารับบริการจากส่วนราชการโดยตรง หรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการ

“เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร” หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ทั้งที่เป็นข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านการให้บริการ

“อื่น ๆ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย” (Stakeholders) หมายถึง ผู้ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมจากการดำเนินงานของส่วนราชการ

“ผู้บริหารสถานศึกษา” หมายความว่า บุคลากรวิชาชีพที่รับผิดชอบการบริหารสถานศึกษาแต่ละแห่งของรัฐและเอกชน

“ข้าราชการครู” หมายความว่า ผู้ที่ประกอบวิชาชีพซึ่งทำหน้าที่หลักทางด้านการเรียน การสอนและส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วยวิธีการต่าง ๆ ในสถานศึกษาของรัฐ

“บุคลากรทางการศึกษา” หมายความว่า ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้บริหารการศึกษา รวมทั้งผู้สนับสนุนการศึกษาซึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ หรือปฏิบัติงานเกี่ยวเนื่องกับการจัดกระบวนการเรียนการสอน การนิเทศ การบริหารการศึกษา และปฏิบัติงานอื่นในหน่วยงานการศึกษา

#### 5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจมากขึ้นต่อการบริหารจัดการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไปของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นศรีธรรมราช เขต 1

2) ทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการศึกษา/การบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นศรีธรรมราช เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อพัฒนาและปรับปรุงงานด้านการบริหารจัดการศึกษา/การบริการ

## บทที่ 2

### วิธีการดำเนินงาน

การสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มาขอรับบริการ ต่อการดำเนินงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 เป็นการประเมินเชิงปริมาณและคุณภาพ (Survey Research) มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ศึกษารายละเอียดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย และประชากรกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา
2. แบบสำรวจความคิดเห็นความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแบบที่กำหนด
3. ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 350 ฉบับ
4. เก็บรวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้รับกลับคืนมาตรวจความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จำนวน 273 ฉบับ สรุป ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน
5. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้บริหารสถานศึกษา
2. ครูผู้สอน
3. บุคลากรทางการศึกษา
4. ก.ต.ป.น.
5. คณะกรรมการสถานศึกษา
6. อื่น ๆ (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

#### ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษา/ การบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ปีงบประมาณ 2565 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ จำนวน 350 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- |                                  |              |
|----------------------------------|--------------|
| 1) ผู้บริหารสถานศึกษา            | จำนวน 105 คน |
| 2) ครูผู้สอน                     | จำนวน 110 คน |
| 3) บุคลากรทางการศึกษา            | จำนวน 80 คน  |
| 4) ก.ต.ป.น.                      | จำนวน 10 คน  |
| 5) คณะกรรมการสถานศึกษา           | จำนวน 28 คน  |
| 6) อื่น ๆ (ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) | จำนวน 17 คน  |



### **การสร้างแบบสำรวจที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล**

การสร้างแบบสำรวจที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครั้งนี้ ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา และอื่นๆ

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และ ด้านบริหารทั่วไป

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

1. ดำเนินการแจกแบบสำรวจความพึงพอใจให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 350 ฉบับ

2. เก็บรวบรวมแบบสำรวจความพึงพอใจ ได้รับกลับคืนมา จำนวน 273 ฉบับ ตรวจสอบข้อมูล ความสมบูรณ์ของแบบสำรวจ และแยกแบบสำรวจที่ไม่สมบูรณ์ออก

3. นำแบบสำรวจความพึงพอใจที่ถูกต้องเรียบร้อยมาสรุปและวิเคราะห์

### **การวิเคราะห์ข้อมูล**

นำข้อมูลความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และ ด้านบริหารทั่วไป มาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ และนำเสนอเป็นตาราง

### บทที่ 3 ผลการดำเนินงาน

รายงานผลการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 เป็นผลจากกระบวนการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และ ด้านบริหารทั่วไป เพื่อสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการศึกษาและการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ดังนี้

1. จากการวิเคราะห์ประมวลผล ของผู้กรอกแบบสำรวจความพึงพอใจส่งกลับคืนจำนวน 273 คน คิดเป็นร้อยละ 78.00 โดยคิดคำนวณจาก

ตารางและสูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนผู้มีความพึงพอใจ}}{\text{จำนวนผู้รับบริการทั้งหมด}} \times 100 = \frac{273}{350} \times 100$$

2. ลักษณะของแบบสำรวจความพึงพอใจ ตอนที่ 2 กำหนดค่าน้ำหนักคะแนนเป็น 5 ระดับ ดังนี้

|         |         |                   |
|---------|---------|-------------------|
| ระดับ 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด  |
| ระดับ 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก        |
| ระดับ 3 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง    |
| ระดับ 2 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย       |
| ระดับ 1 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

3. ระดับความพึงพอใจเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

| คะแนน                | ระดับคุณภาพ |
|----------------------|-------------|
| ร้อยละ 80.00 ขึ้นไป  | ระดับ 4     |
| ร้อยละ 70.00 ขึ้นไป  | ระดับ 3     |
| ร้อยละ 60.00 ขึ้นไป  | ระดับ 2     |
| น้อยกว่าร้อยละ 60.00 | ระดับ 1     |

#### 4. สรุปผลดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 273 คน สรุปผล ดังนี้

|                        |             |                     |
|------------------------|-------------|---------------------|
| 1) ผู้บริหารสถานศึกษา  | จำนวน 95 คน | คิดเป็นร้อยละ 34.80 |
| 2) ครูผู้สอน           | จำนวน 69 คน | คิดเป็นร้อยละ 25.27 |
| 3) บุคลากรทางการศึกษา  | จำนวน 65 คน | คิดเป็นร้อยละ 23.81 |
| 4) ก.ต.ป.น.            | จำนวน 6 คน  | คิดเป็นร้อยละ 2.20  |
| 5) คณะกรรมการสถานศึกษา | จำนวน 19 คน | คิดเป็นร้อยละ 6.96  |
| 6) อื่น ๆ              | จำนวน 19 คน | คิดเป็นร้อยละ 6.96  |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษา

- ด้านวิชาการ สรุปผลการดำเนินงานในระดับมากขึ้นไป จำนวน 254 คน ร้อยละ 93.04
- ด้านงบประมาณ สรุปผลการดำเนินงานในระดับมากขึ้นไป จำนวน 252 คน ร้อยละ 92.31
- ด้านบริหารงานบุคคล สรุปผลการดำเนินงานในระดับมากขึ้นไป จำนวน 258 คน ร้อยละ 94.51
- ด้านบริหารทั่วไป สรุปผลการดำเนินงานในระดับมากขึ้นไป จำนวน 254 คน ร้อยละ 93.04

ข้อเสนอแนะ

-

ตารางสรุปความพึงพอใจ

| ประเด็นการ<br>สำรวจ       | ระดับความพึงพอใจ |        |             |        |             |        |             |        |             |        | รวมพอใจ<br>มากขึ้นไป<br>(คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|-------------|--------|------------------------------|--------|
|                           | 5                |        | 4           |        | 3           |        | 2           |        | 1           |        |                              |        |
| การบริหารจัดการ<br>4 ด้าน | รวม<br>(คน)      | ร้อยละ | รวม<br>(คน) | ร้อยละ | รวม<br>(คน) | ร้อยละ | รวม<br>(คน) | ร้อยละ | รวม<br>(คน) | ร้อยละ |                              |        |
| วิชาการ                   | 80               | 29.30  | 174         | 63.74  | 19          | 6.96   | -           | -      | -           | -      | 254                          | 93.04  |
| งบประมาณ                  | 81               | 29.67  | 171         | 62.64  | 21          | 7.69   | -           | -      | -           | -      | 252                          | 92.31  |
| บริหารงานบุคคล            | 89               | 32.60  | 169         | 61.90  | 15          | 5.49   | -           | -      | -           | -      | 258                          | 94.51  |
| บริหารทั่วไป              | 79               | 28.94  | 175         | 64.10  | 19          | 6.96   | -           | -      | -           | -      | 254                          | 93.04  |

จากตารางสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษา  
4 ด้าน ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษา

- ด้านวิชาการ สรุปผลการดำเนินงานในระดับมากขึ้นไป จำนวน 254 คน ร้อยละ 93.04
  - ด้านงบประมาณ สรุปผลการดำเนินงานในระดับมากขึ้นไป จำนวน 252 คน ร้อยละ 92.31
  - ด้านบริหารงานบุคคล สรุปผลการดำเนินงานในระดับมากขึ้นไป จำนวน 258 คน ร้อยละ 94.51
  - ด้านบริหารทั่วไป สรุปผลการดำเนินงานในระดับมากขึ้นไป จำนวน 254 คน ร้อยละ 93.04
- สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจทั้ง 4 ด้าน ร้อยละ 93.23

## บทที่ 4

### สรุปและอภิปรายผลข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 สรุปและอภิปรายผล ได้ดังนี้

#### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

- เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริหารจัดการศึกษา ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1

#### อภิปรายผล

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ใน 4 ด้าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 93.23 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า **ด้านวิชาการ** พึงพอใจมากขึ้นไป จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 93.04 แสดงให้เห็นว่ามีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหลักสูตรท้องถิ่น หลักสูตรสถานศึกษาและมีการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดการเรียนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการผลิตสื่อในการจัดการเรียนการสอน การนิเทศ ติดตาม จัดกิจกรรมพัฒนาและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน **ด้านงบประมาณ** พึงพอใจมากขึ้นไป จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 92.31 แสดงให้เห็นว่ามีการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณตามระเบียบ กฎหมาย มีการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชีและพัสดุ อย่างชัดเจน มีการวางแผน ตรวจสอบการใช้งบประมาณให้ดำปรึกษา ช่วยเหลือแนะนำ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี และการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ และจัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงาน ด้านงบประมาณอย่างเป็นระบบ **ด้านบริหารงานบุคคล** พึงพอใจมากขึ้นไป จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 94.51 แสดงให้เห็นว่ามีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ อัตรากำลังครูและแผนอัตรากำลังที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความต้องการของสถานศึกษา มีความโปร่งใสในการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน มีการจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพ เสริมสร้างวินัย คุณธรรมจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา และ**ด้านบริหารงานทั่วไป** พึงพอใจมากขึ้นไป จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 93.04 แสดงให้เห็นว่ามีการจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศและเผยแพร่ข้อมูลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง มีการจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ การบำรุงรักษาอย่างถูกต้องลักษณะ มีการวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและตรงตามภารกิจของหน่วยงาน มีการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพครูและบุคลากรทางการศึกษาอย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนด มีการประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน เข้ามาระดมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา

ข้อเสนอแนะ

-

### บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2552). คู่มือ  
ดำเนินการควบคุมภายในเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา: กรุงเทพฯ  
-----พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)  
พ.ศ. 2545 กรุงเทพมหานคร : กระทรวงฯ, 2546  
-----พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2547  
และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551  
ราชบัณฑิตยสถาน. (2530). พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ :  
สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.  
วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538). คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี  
(ไทย-ญี่ปุ่น)  
สุโขทัยธรรมมาธิราช มหาวิทยาลัย. (2539). จิตวิทยาการบริการกรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
สุโขทัยธรรมมาธิราช

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ปีงบประมาณ 2564**

\*\*\*\*\*

- คำชี้แจง :** 1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
2. สํารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1 ปีงบประมาณ 2564 และนำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 1
3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

- |                                 |   |  |
|---------------------------------|---|--|
| <input type="radio"/> ผู้บริหาร | <input type="radio"/> บุคลากรทางการศึกษา  | <input type="radio"/> ครูผู้สอน          |
| <input type="radio"/> ก.ต.ป.น.  | <input type="radio"/> คณะกรรมการสถานศึกษา | <input type="radio"/> อื่นๆ 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 หน่วยงานต่างๆมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย |                  |      |         |     |           |
|     | รวม  |                  |      |         |     |           |

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

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 ติดตามและตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา                                   |                  |      |         |     |           |
| 6   | การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา                    |                  |      |         |     |           |
| 7   | การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา                  |                  |      |         |     |           |
| 8   | การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน   |                  |      |         |     |           |
| 9   | จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ                       |                  |      |         |     |           |
| 10  | การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา |                  |      |         |     |           |
|     | รวม   |                  |      |         |     |           |

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ด้านบริหารงานบุคคล

| 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 เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง       |                  |      |         |     |           |
| 5   | การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย                     |                  |      |         |     |           |
|     | รวม   |                  |      |         |     |           |

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ด้านบริหารงานทั่วไป

| ข้อ | รายการ   | ระดับความพึงพอใจ |      |         |     |           |
|-----|--|------------------|------|---------|-----|-----------|
|     |  | น้อยที่สุด       | น้อย | ปานกลาง | มาก | มากที่สุด |
| 1   | จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา และส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว                   |                  |      |         |     |           |
| 2   | การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อสถานศึกษาและสาธารณะ อย่างต่อเนื่อง   |                  |      |         |     |           |
| 3   | ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง  |                  |      |         |     |           |
| 4   | การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน   |                  |      |         |     |           |
| 5   | การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา                      |                  |      |         |     |           |
| 6   | การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปรับปรุง อย่างต่อเนื่อง   |                  |      |         |     |           |
| 7   | การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน  |                  |      |         |     |           |
| 8   | การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น                   |                  |      |         |     |           |
| 9   | การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง   |                  |      |         |     |           |
| 10  | การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา |                  |      |         |     |           |
|     | รวม  |                  |      |         |     |           |

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

