



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ  
การให้บริการและการบริหารการจัดการศึกษา  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑



SBN ๐๖๑-๐๔๑๓๔-๑๓  
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
กระทรวงศึกษาธิการ

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูนเขต ๑ เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการจัดการตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงาน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ

ในการนี้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ ใคร่ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และขอเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑

# สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
<b>ส่วนที่ ๑ บทนำ</b>	๑
๑.๑ หลักการและเหตุผล ๑	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา ๑	๑
๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา ๑	๑
๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ๒	๒
<b>ส่วนที่ ๒ วิธีการดำเนินการ</b>	
๒.๑ ขั้นตอนในการดำเนินงาน	๓
๒.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๓
๒.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	๓
๒.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔
๒.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๔
๒.๖ เกณฑ์การให้คะแนน	๔
๒.๗ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	๔
<b>ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	๕
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๕
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการให้บริการ	๕
ตอนที่ ๓ ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ	๖
<b>ส่วนที่ ๔ สรุปและอภิปรายผล</b>	๗

.....

## ส่วนที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑. ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๖ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในเขตอำเภอเมือง อำเภอป่าซาง อำเภอแม่ทา และอำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน พันธกิจ คือ พัฒนาและส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาให้ประชากรวัยเรียนทุกคนได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพ โดยผู้เรียนได้รับการพัฒนาให้เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ มีทักษะพื้นฐานในการประกอบอาชีพและพัฒนาตนเองสู่คุณภาพระดับสากล จึงได้ร่วมสนองนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานว่าด้วยการให้หน่วยงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ พัฒนาระบบคุณภาพการทำงาน โดยนำระบบการจัดการคุณภาพ ISO ๙๐๐๑ : ๒๐๐๘ มาใช้ในการ พัฒนาระบบการทำงานเพื่อเป็นการชี้ถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการและการให้บริการของ หน่วยงานภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑

จากแนวทางข้างต้นเมื่อพิจารณาการบริหารการศึกษา จะเห็นได้ว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่ง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูน เขต ๑ จะต้องให้บริการโดยตรงแก่ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา (พนักงานราชการ ครูอัตราจ้าง ลูกจ้างประจำหรือลูกจ้างชั่วคราว) เพื่อให้การจัดการศึกษาดำเนินไปได้โดยบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญ สำหรับผู้บริหาร บุคลากร ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

### ๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑

๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

### ๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ จำนวน ๑๔๔ โรงเรียน

๑.๓.๒ ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการการศึกษา ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูนเขต ๑

#### ๑.๔ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑

๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ส่วนที่ ๒

### ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

#### ๒.๑ วิธีการดำเนินงาน

ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ได้ดำเนินการดังนี้

##### ๒.๒.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**ประชากร**ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ โรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ จำนวน ๑๔๔ โรงเรียน

**กลุ่มตัวอย่าง**ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา และ คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ จำนวน ๑๔๔ คน

##### ๒.๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ จำนวน ๑ ฉบับ มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) ในตอนที่ ๑ และตอนที่ ๒ ตอนที่ ๓ เป็นแบบปลายเปิด (Open End) โดยสอบถามความพึงพอใจตามรายการประเมินดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

##### ๒.๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ ดำเนินการโดยแจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้โรงเรียนในสังกัด จำนวน ๑๔๔ ชุด

##### ๒.๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ร้อยละและนำเสนอในตารางระกอบการพรรณนาแบบความเรียง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมโครงการ ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในตารางระกอบการพรรณนาแบบความเรียง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การสรุปความพรรณนาแบบความเรียง

**๒.๒.๕ เกณฑ์การให้คะแนน** เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) โดยให้น้ำหนักคะแนนดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมายมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49	หมายถึง	มีระดับ น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49	หมายถึง	มีระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49	หมายถึง	มีระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49	หมายถึง	มีระดับ มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00	หมายถึง	มีระดับ มากที่สุด

## ๒.๒.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

- ร้อยละ (Percentage)
- ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
- ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### ๑. ขั้นตอนการดำเนินงาน

#### ๑.๑ ขั้นวางแผน (Plan)

- ๑.๑.๑ ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑
- ๑.๑.๒ ศึกษา เอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๑.๑.๓ ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- ๑.๑.๔ ประสานผู้เกี่ยวข้อง

#### ๑.๒ ขั้นตอนดำเนินการ(Do)

๑.๒.๑ จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา และ คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศ การศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ โดยกำหนดประเด็นการประเมินความ พึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้าน บริหารงาน

๑.๒.๒ จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามหนังสือแจ้งสถานศึกษาในสังกัด และ ผู้ที่ เกี่ยวข้องเพื่อกรอกแบบสอบถาม

๑.๒.๓ ส่งหนังสือถึงสถานศึกษาในสังกัด ในระบบ e obec เพื่อตอบแบบสอบถาม

๑.๒.๔ เก็บรวบรวมแบบสำรวจที่ผู้รับบริการกรอกข้อมูลแล้ว จากสถานศึกษาในสังกัด และ ทุกกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑

#### ๑.๓ ขั้นประเมิน ตรวจสอบ (Check)

- ๑.๓.๑ วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของการให้บริการ
- ๑.๓.๒ สรุป รายงานผลความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

#### ๑.๔ ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action)

นำผลการประเมินกิจกรรมไปวางแผนพัฒนากิจกรรมในปีต่อไป

ผลการวิเคราะห์วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและการบริหารจัดการการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูนเขต ๑ ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรากฏ ดังนี้

ตอนที่ ๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	๙๘	๖๘.๐๕
ครูผู้สอน	๒๒	๑๕.๒๘
บุคลากรทางการศึกษา	๑๕	๑๐.๔๒
คณะกรรมการสถานศึกษารวม	๘	๕.๕๖
คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษา	๑	๐.๖๙
รวม	๑๔๔	๑๐๐

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นผู้บริหาร จำนวน ๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๘.๐๕ เป็นครูผู้สอน จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๘ บุคลากรทางการศึกษา จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๒ เป็นคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๖ เป็นคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษาจำนวน ๑ คน คิดเป็น ๐.๖๙ ตามลำดับ

ตอนที่ ๓.๒ ระดับความพึงพอใจ

ตาราง ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานบุคคล ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ที่	ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ	จำนวนผู้ขอรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
			๕ พอใจมากที่สุด	๔ พอใจมาก	๓ พอใจปานกลาง	๒ พอใจน้อย	๑ พอใจน้อยที่สุด
๑	ความพึงพอใจด้านวิชาการ	๑๔๔	๑๕ (๑๐.๔๒)	๑๑๑ (๗๗.๐๘)	๑๘ (๑๒.๕๐)	-	-
๒	ความพึงพอใจด้านงบประมาณ	๑๔๔	๑๕ (๑๐.๔๒)	๑๐๘ (๗๕.๐๐)	๒๑ (๑๔.๕๘)	-	-
๓	ความพึงพอใจด้านบริหารงานบุคคล	๑๔๔	๑๕ (๑๐.๔๒)	๑๒๓ (๘๕.๕๑)	๖ (๔.๑๗)	-	-
๔	ความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไป	๑๔๔	๒๐ (๑๓.๒๐)	๑๐๖ (๗๓.๖๑)	๑๘ (๑๓.๑๙)	-	-
	รวมเฉลี่ย	๑๔๔	๑๖ (๑๑.๑๑)	๑๑๒ (๗๗.๗๘)	๑๖ (๑๑.๑๑)	-	-



จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ ตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ และ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ เรียงตามลำดับ

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ ตามกระบวนการบริหารงาน ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๙ (จำนวน ๑๒๘ คน)

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ ในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป มีรายละเอียดของแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อ ๑ ความพึงพอใจด้านวิชาการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๘ (จำนวน ๑๑๑ คน) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕ (จำนวน ๑๘ คน) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๒ (จำนวน ๑๕ คน)

ข้อ ๒ ความพึงพอใจด้านบริหารงานบุคคล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ (จำนวน ๑๐๘คน) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๘ (จำนวน ๒๑ คน) และอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๒ (จำนวน ๑๕ คน) เรียงตามลำดับ

ข้อ ๓ ความพึงพอใจด้านงบประมาณ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๑ (จำนวน ๑๒๓ คน) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๒ (จำนวน ๑๕ คน) และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗ (จำนวน ๖ คน) เรียงตามลำดับ

ข้อ ๔ ความพึงพอใจด้านบริหารทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๑ (จำนวน ๑๐๖ คน) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๙ (จำนวน ๒๐ คน) และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๐ (จำนวน ๑๙ คน) เรียงตามลำดับ

### ตอนที่ ๓.๓ ผลการวิเคราะห์ด้านความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

#### ด้านวิชาการ -

##### ด้านบริหารงานบุคคล

๑. การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน ควบคุมบริบทของแต่ละโรงเรียนด้วย
๒. บางโรงเรียนมีครูคุมชั้นเรียนแล้ว ยังมีครูช่วยอีกเป็น ๒ – ๓ คน บางโรงเรียนมีครู ๒ – ๓ คน ครูไม่ครบชั้น ขาดแคลนครูอย่างหนัก แต่ไม่ให้เกิดการดูแลจากเขตฯ ห่วงแต่ว่า นักเรียนไม่ถึงเกณฑ์ แต่ห่วงแค่ จะมีนักเรียนน้อย แต่ยังได้รับการจัดสรรครูอยู่
๓. ควบคุมแลโรงเรียนที่มีครูไม่ครบชั้นเรียนด้วย
๔. ควรให้มีการเพิ่มอัตรากำลังของครูและบุคลากรทางการศึกษาเพิ่มมากขึ้น

##### ด้านงบประมาณ

ควรให้คำแนะนำในการจัดทำเอกสารการเบิกจ่ายเงินของโรงเรียนให้ถูกต้อง

##### ด้านบริหารทั่วไป

ควรมีระบบจัดเก็บข้อมูลทางการศึกษาที่ดี

## ส่วนที่ ๔

### สรุปและอภิปรายผล

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษา (กต.ป.น.) ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ จำนวน ๑๔๔ คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ การศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ ประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ ตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ ตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๗๘ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ และ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๑๑ เรียงตามลำดับ

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ ตามกระบวนการบริหารงาน ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๘ (จำนวน ๑๒๘คน)

และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ ในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป มีรายละเอียดของแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อ ๑ ความพึงพอใจด้านวิชาการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๐๘ (จำนวน ๑๑๑ คน) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ (จำนวน ๑๘ คน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๒ (จำนวน ๑๕ คน)

ข้อ ๒ ความพึงพอใจด้านบริหารงานบุคคล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ (จำนวน ๑๐๘ คน) อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๕๘ (จำนวน ๒๑ คน) และอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๒ (จำนวน ๑๕ คน เรียงตามลำดับ)

ข้อ ๓ ความพึงพอใจด้านงบประมาณ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๔๑ (จำนวน ๑๒๓ คน) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔๒ (จำนวน ๑๕ คน) และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๗ (จำนวน ๖ คน) เรียงตามลำดับ

ข้อ ๔ ความพึงพอใจด้านบริหารทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๑ (จำนวน ๑๐๖ คน) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๐ (จำนวน ๒๐ คน) และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๑๙ (จำนวน ๑๙ คน) เรียงตามลำดับ

ตอนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ด้านความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ด้านวิชาการ -

ด้านบริหารงานบุคคล

๑. การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน ควบคุมบริหารของแต่ละโรงเรียนด้วย
๒. บางโรงเรียนมีครูคุมชั้นเรียนแล้ว ยังมีครูช่วยอีกเป็น ๒-๓ คน บางโรงเรียนมีครู ๒ - ๓ คน ครูไม่ครบชั้นขาดแคลนครูอย่างหนัก แต่ไม่ให้เกิดการดูแลจากเขตฯ หวังแต่ว่า นักเรียนไม่ถึงเกณฑ์ แต่หวังแค่ จะมีนักเรียนน้อยแต่ยังได้รับการจัดสรรคอย
๓. ควบคุมดูแลโรงเรียนที่มีครูไม่ครบชั้นเรียนด้วย
๔. ควรให้มีการเพิ่มอัตรากำลังของครูและบุคลากรทางการศึกษาเพิ่มมากขึ้น

ด้านงบประมาณ

ควรให้คำแนะนำในการจัดทำเอกสารการเบิกจ่ายเงินของโรงเรียนให้ถูกต้อง

ด้านบริหารทั่วไป

ควรมีระบบจัดเก็บข้อมูลทางการศึกษาที่ดี

.....

# ภาคผนวก

รายงานผลความพึงพอใจในการบริหารและจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน  
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

## แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

- คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- 2.ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด
3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

- ผู้บริหาร                       บุคลากรทางการศึกษา                       ครูผู้สอน  
 ก.ต.ป.น.                       คณะกรรมการสถานศึกษา                       อื่น ๆ โปรดระบุ.....

### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

#### ด้านวิชาการ

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา					
2	การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา					
3	การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตามบริบทของสถานศึกษา					
4	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
5	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ					
6	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา					
7	การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา					
8	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา					
9	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน					
10	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย					

#### ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

## แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

- คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- 2.ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด
3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

- ผู้บริหาร                       บุคลากรทางการศึกษา                       ครูผู้สอน  
 ก.ต.ป.น.                       คณะกรรมการสถานศึกษา                       อื่น ๆ โปรดระบุ.....

### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

#### ด้านงบประมาณ

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา					
2	การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย					
3	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน					
4	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง					
5	การนิเทศ กำกับ ติดตามและ ตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา					
6	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา					
7	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา					
8	การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน					
9	จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ					
10	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา					

#### ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

## แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

- คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. 2560 โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
- 2.ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด
3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

- ผู้บริหาร                       บุคลากรทางการศึกษา                       ครูผู้สอน  
 ก.ต.ป.น.                       คณะกรรมการสถานศึกษา                       อื่น ๆ โปรดระบุ.....

### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

#### ด้านการบริหารงานบุคคล

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
1	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา					
2	การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา					
3	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้					
4	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเป็นครูมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง					
5	การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจรรยาบรรณ และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย					

#### ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....







ที่ ศธ ๐๔๑๓๔/ว๒๐๒๓

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑  
ถนนลำพูน-ป่าซาง ต.ต้นธง อ.เมืองลำพูน ๕๑๐๐๐

๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๑

เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการและบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนในสังกัด ทุกโรง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๔ ชุด

ด้วย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจ ในการ  
ให้บริการและบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
พ.ศ. ๒๕๖๑ (มาตรฐานที่ ๓ ตัวบ่งชี้ที่ ๖ ) โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน  
คือ ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม  
ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการติดตาม  
ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษา และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ในการนี้ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑ จึงขอให้ท่านตอบแบบสอบถามทั้ง  
๔ ด้าน ตามแบบที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ผู้บริหาร  
สถานศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ  
ประเมินผลและนิเทศการศึกษา(ถ้ามี) คนละ ๑ ชุด ส่งให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑  
ภายในวันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑ เพื่อจะได้สรุปผลส่งให้สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ตาม  
มาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๑ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสุวิทย์ มุกดาภิรมย์)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูน เขต ๑

กลุ่มอำนวยการ

โทร. ๐ ๕๓๕๓ ๐๐๓๖๑๒

โทรสาร ๐ ๕๓๐๐ ๓๕๕๐