



รายงานการสำรวจความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อการบริหาร
การจัดการศึกษาและความพึงพอใจ
ที่มีต่อการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา
หนองบัวลำภู เขต 2

กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

คำนำ

ในปีงบประมาณ 2563 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาตามกระบวนการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป และความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำผลที่ได้จากการสำรวจนำไปปรับปรุงพัฒนาระบบการบริหารและการจัดการศึกษา ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ได้ให้ข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการนำไปปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ส่วนที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขต	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ส่วนที่ 2 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	3
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	3
การเก็บรวบรวมข้อมูล	3
การวิเคราะห์ข้อมูล	3
เกณฑ์การให้คะแนน	4
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา	5
ด้านวิชาการ	5
ด้านแผนงานและงบประมาณ	7
ด้านบริหารงานบุคคล	9
ด้านบริหารทั่วไป	11
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	
ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ สพป.หนองบัวลำภู เขต 2	13
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	14
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	15
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ	18
ส่วนที่ 4 สรุปและอภิปรายผล	19

ส่วนที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 บริหารงานภายใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และแก้ไขเพิ่มเติม โดยมีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. จัดทำนโยบาย แผนพัฒนาและมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา ให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐาน และความต้องการของท้องถิ่น
2. วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณ เงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษาและหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบ และกำกับ ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
3. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
4. กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐานและในเขตพื้นที่การศึกษา
5. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
6. ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคลเพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัดและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
7. จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
8. ประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการจัดการศึกษาของสถานศึกษาเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งองค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
9. ดำเนินการและประสานส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
10. ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะกรรมการและคณะทำงานด้านการศึกษา
11. ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไปกับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา
12. ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มอบหมาย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ได้แบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 9 กลุ่มกับอีก 1 หน่วย ดังนี้

1. กลุ่มอำนวยการ
2. กลุ่มบริหารงานบุคคล
3. กลุ่มนโยบายและแผน
4. กลุ่มส่งเสริมการจัดการศึกษา
5. กลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษา
6. กลุ่มบริหารงานการเงินและสินทรัพย์
7. หน่วยตรวจสอบภายใน
8. กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
9. กลุ่มพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
10. กลุ่มกฎหมายและคดี

การจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 รับผิดชอบในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียนในสังกัดในเขตอำเภอากลาง อำเภอสุวรรณคูหา และอำเภอนาวัง จังหวัดหนองบัวลำภู มีโรงเรียนในความรับผิดชอบ จำนวน 102 โรงเรียน มีบุคลากร ตามข้อมูล 10 กรกฎาคม 2563 จำนวนทั้งสิ้น 1,345 คน

จะเห็นได้ว่าภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา คือการประสาน ส่งเสริม สนับสนุน กำกับ ติดตาม ตลอดจนการอำนวยความสะดวกให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยเฉพาะโรงเรียนทุกโรงเรียนในสังกัดให้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา ตลอดจนการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จึงมีความจำเป็นเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษานำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนดำเนินงานการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2
3. เพื่อนำผลจากการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารและการจัดการศึกษา ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาคครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 จำนวน 102 โรงเรียน ผู้ปกครองนักเรียน คณะกรรมการที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่มาขอรับบริการ
2. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป และศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2
2. เพื่อนำผลจากการสำรวจ และข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารและการจัดการศึกษาตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 2

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

วิธีดำเนินการ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา และอื่น ๆ ในปี 2563 จาก 4 ด้าน ตามจำนวนดังนี้

- 1.1 ด้านวิชาการ จำนวน 190 คน
- 1.2 ด้านการบริหารงานบุคคล จำนวน 180 คน
- 1.3 ด้านแผนงานและงบประมาณ จำนวน 160 คน
- 1.4 ด้านการบริหารทั่วไป จำนวน 210 คน

1.2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ จากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน พนักงานราชการ/ครูอัตราจ้าง ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราวในสังกัด ผู้ปกครอง และอื่น ๆ ในปี 2563 จำนวน 325 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 และแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 4 แหล่ง ดังนี้

- 3.1 ให้บุคลากรในสังกัดที่มาขอรับบริการที่กลุ่มได้ตอบแบบสอบถามในด้านที่เกี่ยวข้อง
- 3.2 ส่งแบบสอบถามให้โรงเรียนเพื่อให้คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้ปกครองตอบแบบสอบถาม
- 3.3 ให้บุคลากรในสังกัดที่มาประชุม อบรมที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ได้ตอบแบบสอบถาม
- 3.4 ให้บุคลากรในสังกัดตอบแบบสอบถามออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ www.nb2.go.th

4.การวิเคราะห์ข้อมูล

ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติความถี่ร้อยละ และนำเสนอในรูปตาราง ข้อเสนอแนะ เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การสรุปความพรรณนาแบบความเรียง

5.เกณฑ์การให้คะแนน

ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ

คะแนน 1 มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน 2 มีความพึงพอใจน้อย

คะแนน 3 มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 4 มีความพึงพอใจมาก

คะแนน 5 มีความพึงพอใจมากที่สุด

แล้วนำข้อมูลที่ได้มากำหนดโดยคิดเป็นร้อยละจากมาก ถึงมากที่สุด ถือว่ามีความพึงพอใจ

6. นำผลจากการวิเคราะห์ เสนอฝ่ายบริหาร เพื่อวางแผนพัฒนาปรับปรุงในส่วนของคุณสมบัติที่มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจระดับปานกลาง ถึงน้อยที่สุด

7. นำผลจากการวิเคราะห์ แจ้งบุคลากรทุกคนในหน่วยงานทราบ เพื่อปรับปรุงพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ตามภารกิจงานทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านวิชาการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	71	37
หญิง	119	63
รวม	190	100
ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	34	18
ครูผู้สอน	110	58
บุคลากรทางการศึกษา	26	14
คณะกรรมการสถานศึกษา	6	3
ก.ต.ป.น.	4	2
ผู้ปกครอง บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อ งาน	10	5
รวม	190	100

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 63 เป็นเพศชาย จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 37 และผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุดเป็นครูผู้สอน จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 58 รองลงมาเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 18 เป็นบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 14 เป็นผู้ปกครอง บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อ งาน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5 เป็นคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ และเป็นคณะกรรมการ ก.ต.ป.น. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

ข้อ	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
1	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	190	-	-	27	101	62	163	86
2	การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา	190	-	-	19	100	71	171	90
3	การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตามบริบทของสถานศึกษา	190	-	-	17	104	69	173	91
4	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	190	-	-	17	106	67	173	91
5	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนา สื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	190	-	-	30	98	62	160	84
6	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	190	-	-	21	99	70	169	89
7	การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการ พัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพ การศึกษา	190	-	-	29	98	63	161	85
8	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา และสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไป พัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา	190	-	3	27	100	66	160	84
9	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัด กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	190	-	-	17	102	71	173	91
10	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อ พัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย	190	-	-	26	99	64	163	86
รวมเฉลี่ย		190	-	-	23	101	66	167	88
คิดเป็นร้อยละ		100	-	-	12	53	35		

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ด้านวิชาการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 88 และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดได้แก่ การส่งเสริมการ พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตาม บริบทของสถานศึกษา, การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ,

การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน คิดเป็น ร้อยละ 91 รองลงมาคือ การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 90 และพึงพอใจต่ำสุดคือ การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ, การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 84

1.2 ด้านแผนงานและงบประมาณ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	42	26
หญิง	118	74
รวม	160	100
ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	39	24
ครูผู้สอน	90	56
บุคลากรทางการศึกษา	17	11
คณะกรรมการสถานศึกษา	3	2
ก.ต.ป.น.	4	3
ผู้ปกครอง บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อ งาน	7	4
รวม	160	100

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 63 เป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุดเป็นครูผู้สอน จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 24 เป็นบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 11 เป็นผู้ปกครอง บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อกับงาน จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4 เป็นคณะกรรมการ ก.ต.ป.น. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และเป็นคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

ข้อ	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
			น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
1	การจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณใน สถานศึกษา	160	-	-	19	88	53	141	88
2	การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/ กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	160	-	-	21	83	56	139	87
3	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหาร การเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	160	-	-	18	86	56	142	89
4	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบ ประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	160	-	-	22	80	58	138	86
5	การนิเทศ กำกับ ติดตามและ ตรวจสอบการใช้งบ ประมาณของสถานศึกษา	160	-	-	24	84	52	136	85
6	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้าน การเงินและบัญชีของสถานศึกษา	160	-	-	19	83	58	141	88
7	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงาน ผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา	160	-	-	21	81	58	139	87
8	การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	160	-	-	22	85	53	138	86
9	จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้าน งบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ	160	-	-	27	79	54	133	83
10	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และ พัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และ สถานศึกษา	160	-	-	30	76	54	130	81
รวมเฉลี่ย		160	-	-	22	83	55	138	86
คิดเป็นร้อยละ		100	-	-	14	52	34		

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ด้านแผนงานและงบประมาณ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 86 และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน คิดเป็น ร้อยละ 89 รองลงมาคือ การจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา และการให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำ

การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 88 และพึงพอใจต่ำสุดคือ การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา คิดเป็นร้อยละ 81

1.3 ด้านการบริหารงานบุคคล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	59	33
หญิง	121	67
รวม	180	100
ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	31	17
ครูผู้สอน	117	65
บุคลากรทางการศึกษา	22	12
คณะกรรมการสถานศึกษา	4	2
ก.ต.ป.น.	3	2
ผู้ปกครอง บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อ งาน	3	2
รวม	180	100

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 67 เป็นเพศชาย จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุดเป็นครูผู้สอน จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 65 รองลงมาเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17 เป็นบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12 เป็นคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2 เป็นผู้ปกครอง บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อกับงาน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2 เป็นคณะกรรมการ ก.ต.ป.น. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

ข้อ	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	180		5	26	112	37	149	83
2	การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	180		6	21	115	38	153	85
3	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	180		5	22	118	35	153	85
4	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	180		7	29	108	36	144	80
5	การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	180		6	28	108	38	146	81
รวมเฉลี่ย		180		6	25	112	37	149	83
คิดเป็นร้อยละ		100		3	14	62	21		

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ด้านการบริหารงานบุคคล ในภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 83 และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา, และการสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ คิดเป็นร้อยละ 85 รองลงมาคือการจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา และพึงพอใจต่ำสุดคือการจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 80

1.4 ด้านการบริหารงานทั่วไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	87	41
หญิง	123	59
รวม	210	100
ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	44	21
ครูผู้สอน	75	36
บุคลากรทางการศึกษา	69	33
คณะกรรมการสถานศึกษา	2	1
ก.ต.ป.น.	2	1
ผู้ปกครอง บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อ งาน	18	8
รวม	210	100

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 59 เป็นเพศชาย จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 41 และผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุดเป็นครูผู้สอน จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมาเป็นบุคลากรทางการศึกษา จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 33 เป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 21 เป็นผู้ปกครอง บุคคลทั่วไปที่มาติดต่อ งาน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8 เป็นคณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 เป็นคณะกรรมการ ก.ต.ป.น. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

ข้อ	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1	จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว	210			27	103	80	183	87
2	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อสถานศึกษาและสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง	210			21	109	80	189	90
3	ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง	210			17	107	86	193	92
4	การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	210			8	108	94	202	96
5	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค และสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	210			8	108	94	202	96
6	การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	210		2	29	119	60	179	85
7	การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	210		2	31	117	60	177	84
8	การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น	210			31	117	62	179	85
9	การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	210			29	106	75	181	86
10	การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์การภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	210			29	106	75	181	86
รวมเฉลี่ย		210			23	110	77	187	89
คิดเป็นร้อยละ		100			11	52	37		

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ด้านการบริหารทั่วไป ในภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 89 และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน, การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค และสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา คิดเป็นร้อยละ 92 รองลงมาคือช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 92 และพึงพอใจต่ำสุดคือการวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 84

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ด้านวิชาการ

- 1.ครูมีเวลาสอนน้อย และมีกิจกรรม งานธุรการอื่น ๆ ให้ทำมากควรลดงานอื่น ๆ ลง
- 2.ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษาให้มากขึ้น
- 3.ควรสนับสนุนงบประมาณบุคลากรของสถานศึกษาทำการวิจัย

ด้านแผนงานและงบประมาณ

- 1.งบประมาณมีความล่าช้าไม่ทันใช้ หรือดำเนินการไม่ทันเวลา
- 2.ไม่ชัดเจนในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง)
- 3.การเสนอของบประมาณบางครั้งรับเกินไปดำเนินการไม่ทันและไม่ครอบคลุมโดยเฉพาะงบลงทุน

ด้านบริหารงานบุคคล

- 1.มีการประชุม อบรมบ่อยเกินไป ทำให้ครูไม่ได้อยู่ทำการสอนนักเรียน ควรลดการประชุม อบรม
- 2.ควรมีการจัดทำข้อมูลอัตรากำลังให้มีความชัดเจน เป็นปัจจุบันมากขึ้น
- 3.การจัดสรรอัตรากำลังงานราชการ ครูอัตรากำลังไม่ชัดเจนมีการเกลี้ยไป-มา ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการ

จัดการเรียนการสอน และงบประมาณในการจ้างมีความล่าช้า ขาดขวัญและกำลังใจ

ด้านบริหารงานทั่วไป

- 1.ควรส่งเสริมการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาให้มากกว่านี้
- 2.การควบคุมภายในไม่ชัดเจนในทางปฏิบัติ
- 3.การเก็บข้อมูลจากโรงเรียนมีความซ้ำซ้อน

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

การสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรากฏผลดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	102	31
หญิง	223	69
รวม	325	100
ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารสถานศึกษา	51	16
ข้าราชการครูสายผู้สอน	175	54
พนักงานราชการ/ครูอัตราจ้าง	49	15
ลูกจ้าง(ประจำ/ชั่วคราว)	33	10
ผู้ปกครอง	10	3
อื่น ๆ	7	2
รวม	325	100

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 69 เป็นเพศชาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และผู้ตอบแบบสอบถามสูงสุดเป็นครูผู้สอน จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 54 รองลงมาเป็นผู้บริหารสถานศึกษา จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 16 เป็นพนักงานราชการ/ครูอัตราจ้าง จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 15 เป็นลูกจ้าง จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10 เป็นผู้ปกครอง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3 และอื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

ข้อ	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่									
1.	การแต่งกาย สุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม	325	-	1	26	158	140	298	92
2.	การพูดจาสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส	325	-	1	29	160	135	295	91
3.	ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วเอาใจใส่ กระตือรือร้น	325	-	2	30	170	123	293	90
4.	ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	325	-	5	35	179	106	285	88
รวมเฉลี่ย		325	-	2	30	167	126	293	90
คิดเป็นร้อยละ		100	-	1	9	51	39		

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 90 และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 92 รองลงมาคือการพูดจาสุภาพ เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส คิดเป็นร้อยละ 91 การให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วเอาใจใส่ กระตือรือร้น คิดเป็นร้อยละ 90 การให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 88 ตามลำดับ

ข้อ	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มี ความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ									
1.	ขั้นตอน วิธีการในการขอรับบริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	325	-	2	40	183	100	283	87
2.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	325	-	1	32	177	115	292	90
3.	ความถูกต้อง ครบถ้วนในการให้บริการ	325	-	2	36	189	98	287	88
4.	ความเสมอภาคในการให้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน	325	-	2	36	191	96	287	88
รวมเฉลี่ย		325	-	2	36	185	102	287	88
คิดเป็นร้อยละ		100	-	1	11	57	31		

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 88 และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 90 รองลงมาคือ ความถูกต้อง ครบถ้วนในการ ให้บริการ และความเสมอภาคในการให้บริการทุกระดับอย่างเท่าเทียม คิดเป็นร้อยละ 88 ขั้นตอน วิธีการในการ ขอรับบริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 87 ตามลำดับ

ข้อ	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี ความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก									
1	ความพอเพียงของอาคารสถานที่/บริเวณในการให้บริการ(ห้องน้ำ ห้องประชุม อาคารสำนักงาน บริเวณจอดรถ ฯลฯ)	325	-	-	20	188	117	305	94
2	ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่	325	-	-	20	203	102	305	94
3	การจัดภูมิทัศน์โดยรอบมีความร่มรื่นสวยงาม	325	-	-	13	187	125	312	96
4	การแสดงป้ายบอกตำแหน่ง จุดให้บริการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	325	-	-	33	193	99	292	90
5	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ (เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ชุดรับแขก)	325	-	-	23	199	103	302	93
6	การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ (เช่น แบบฟอร์ม ปากกา ดินสอ ที่เย็บกระดาษ ลวดเสียบ)	325	-	-	26	197	102	299	92
7	การบริการอื่น ๆ ขณะขอรับบริการ (เช่น น้ำดื่ม กาแฟ บริการอินเทอร์เน็ต)	325	-	-	39	199	87	286	88
รวมเฉลี่ย		325	-	-	25	195	105	300	92
คิดเป็นร้อยละ		100	-	-	8	60	32		

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 92 และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ การจัดภูมิทัศน์โดยรอบมีความร่มรื่นสวยงาม คิดเป็นร้อยละ 96 รองลงมาคือ ความพอเพียงของอาคารสถานที่/บริเวณในการให้บริการ(ห้องน้ำ ห้องประชุม อาคารสำนักงานบริเวณจอดรถ ฯลฯ), ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของอาคารสถานที่ คิดเป็นร้อยละ 94 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ (เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ชุดรับแขก) คิดเป็นร้อยละ 93, การจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ (เช่น แบบฟอร์ม ปากกา ดินสอ ที่เย็บกระดาษ ลวดเสียบ) คิดเป็นร้อยละ 92 , การแสดงป้ายบอกตำแหน่ง จุดให้บริการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 90 และ การบริการอื่น ๆ ขณะขอรับบริการ (เช่น น้ำดื่ม กาแฟ บริการอินเทอร์เน็ต) คิดเป็นร้อยละ 88 ตามลำดับ

ข้อ	รายการ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
			น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านข้อมูลข่าวสาร									
1.	ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร	325	-	2	40	170	113	283	87
2.	ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	325	-	2	47	177	99	276	85
3.	ข้อมูลข่าวสารครอบคลุม หลากหลายตรงตามความต้องการ	325	-	2	47	174	102	276	85
4.	ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	325	-	1	39	167	119	286	88
รวมเฉลี่ย		325	-	2	43	172	108	280	86
คิดเป็นร้อยละ		100	-	1	13	53	33		

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ด้านข้อมูลข่าวสาร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 86 และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายการพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คิดเป็นร้อยละ 88 รองลงมาคือ ความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 87 ข้อมูลข่าวสารมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน, ข้อมูลข่าวสารครอบคลุม หลากหลายตรงตามความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 85 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรมีเวรประจำวันตอนกลางวันเพื่อให้บริการแก่ผู้มาติดต่องานจากโรงเรียนตอนพักกลางวันด้วย
- 2.ควรมีคอมพิวเตอร์สำหรับไว้บริการอินเทอร์เน็ต สืบค้นข้อมูลต่าง ๆ
- 3.บางกลุ่มไม่มีที่นั่งในการมาติดต่อราชการ ควรจัดหาเพิ่มเติม
- 4.ควรมีการบริการทางออนไลน์เพื่อลดภาระครูเข้ามาติดต่องานที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ส่วนที่ 4

สรุปและอภิปรายผล

กลุ่มอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 2 รายการ ได้แก่

1. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา และอื่น ๆ ในปี 2563 ตามกระบวนการบริหารทั้ง 4 ด้าน ตามจำนวน ดังนี้

1.1 ด้านวิชาการ จำนวน 190 คน

1.2 ด้านการบริหารงานบุคคล จำนวน 180 คน

1.3 ด้านแผนงานและงบประมาณ จำนวน 160 คน

1.4 ด้านการบริหารทั่วไป จำนวน 210 คน

2. ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 โดยกลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน พนักงานราชการ/ครูอัตราจ้าง ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราวในสังกัด ผู้ปกครอง และอื่น ๆ ในปี 2563 จำนวน 325 คน ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการทำงาน

2.3 ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.4 ด้านข้อมูลข่าวสาร

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 และแบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) ผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ถือว่ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านวิชาการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 88

2. ด้านแผนงานและงบประมาณ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 86

3. ด้านบริหารงานบุคคล ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 62 ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 83

4. ด้านบริหารงานทั่วไป ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 89

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 จำนวน 4 ด้าน มีดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 51 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 90

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 57 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 88

3. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 92

4. ด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 86

ข้อเสนอแนะในการบริหารและการจัดการศึกษา

ด้านวิชาการ

- 1.ครูมีเวลาสอนน้อย และมีกิจกรรม งานธุรการอื่น ๆ ให้ทำมากควรลดงานอื่น ๆ ลง
- 2.ควรมีการส่งเสริมและพัฒนาสื่อ นวัตกรรมและเทคโนโลยีทางการศึกษาให้มากขึ้น
- 3.ควรสนับสนุนงบประมาณบุคลากรของสถานศึกษาทำการวิจัย

ด้านแผนงานและงบประมาณ

- 1.งบประมาณมีความล่าช้าไม่ทันใช้ หรือดำเนินการไม่ทันเวลา
- 2.ไม่ชัดเจนในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานพัสดุ (การจัดซื้อจัดจ้าง)
- 3.การเสนอของงบประมาณบางครั้งรีบเกินไปดำเนินการไม่ทันและไม่ครอบคลุมโดยเฉพาะงบลงทุน

ด้านบริหารงานบุคคล

- 1.มีการประชุม อบรมบ่อยเกินไป ทำให้ครูไม่ได้อยู่ทำการสอนนักเรียน ควรลดการประชุม อบรม
- 2.ควรมีการจัดทำข้อมูลอัตรากำลังให้มีความชัดเจน เป็นปัจจุบันมากขึ้น
- 3.การจัดสรรอัตรากำลังงานราชการ ครูอัตรากำลังไม่ชัดเจนมีการเกลี้ยไป-มา ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการจัดการเรียนการสอน และงบประมาณในการจ้างมีความล่าช้า ขาดขวัญและกำลังใจ

ด้านบริหารงานทั่วไป

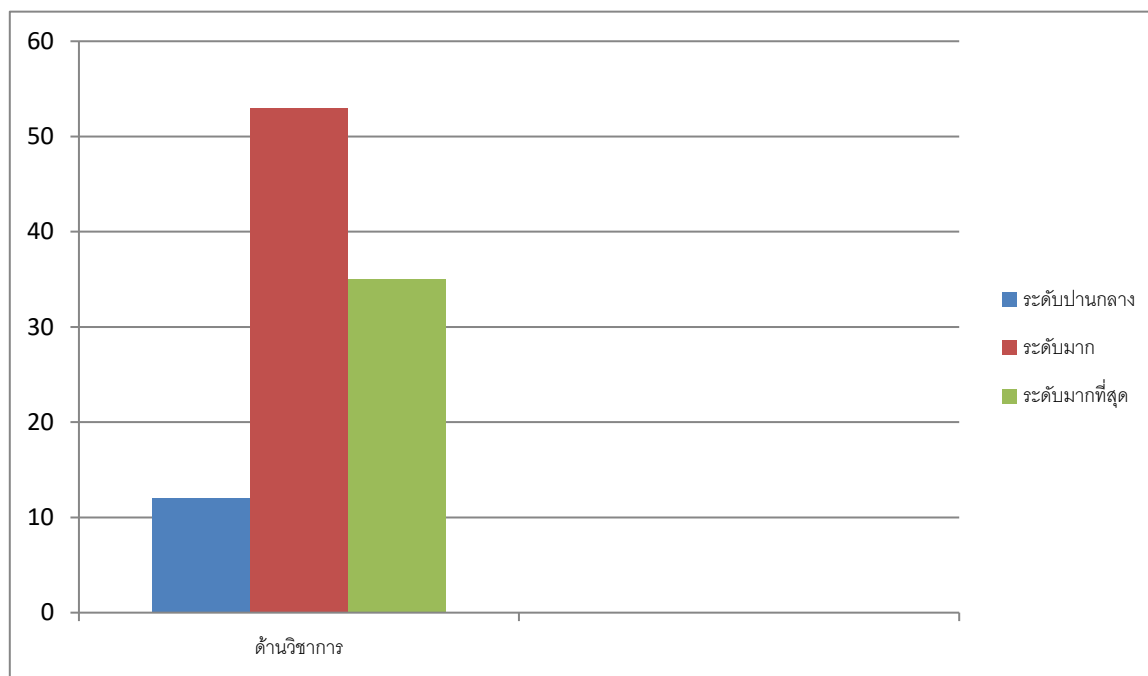
- 1.ควรส่งเสริมการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาให้มากกว่านี้
- 2.การควบคุมภายในไม่ชัดเจนในทางปฏิบัติ
- 3.การเก็บข้อมูลจากโรงเรียนมีความซ้ำซ้อน

ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

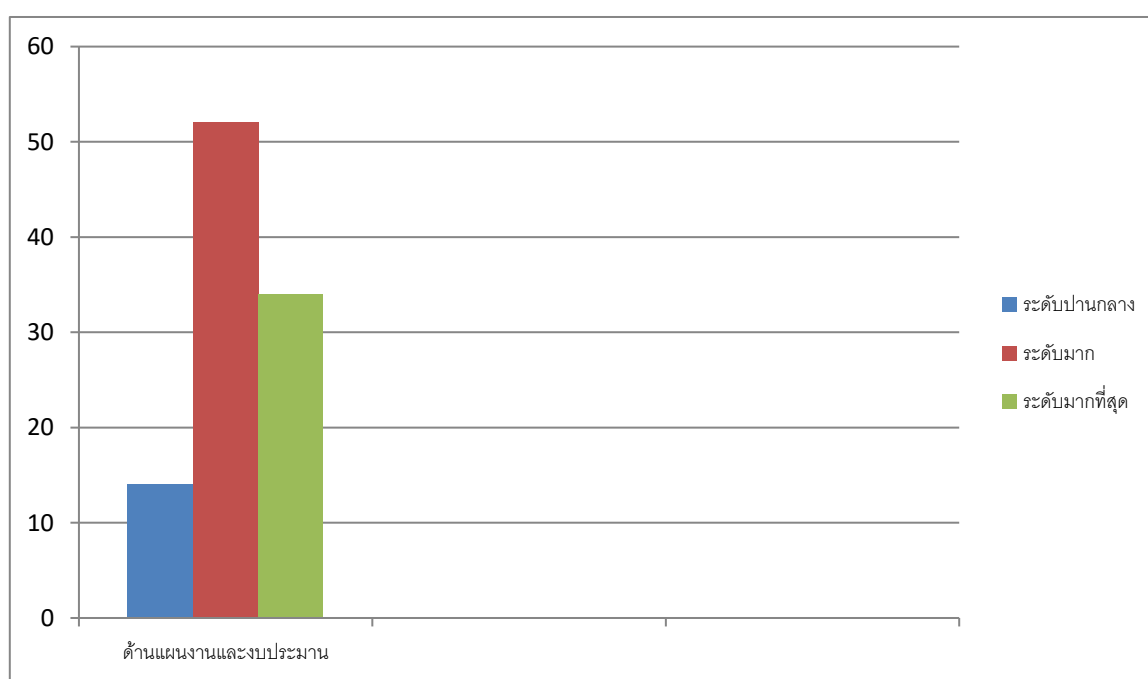
- 1.ควรมีเวรประจำวันตอนกลางวันเพื่อให้บริการแก่ผู้มาติดต่อจากโรงเรียนตอนพักกลางวันด้วย
- 2.ควรมีคอมพิวเตอร์สำหรับไว้บริการอินเทอร์เน็ต สืบค้นข้อมูลต่าง ๆ
- 3.บางกลุ่มไม่มีที่นั่งในการมาติดต่อราชการ ควรจัดหาเพิ่มเติม
- 4.ควรมีการบริการทางออนไลน์เพื่อลดภาระครูเข้ามาติดต่อกับงานที่สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 ตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน

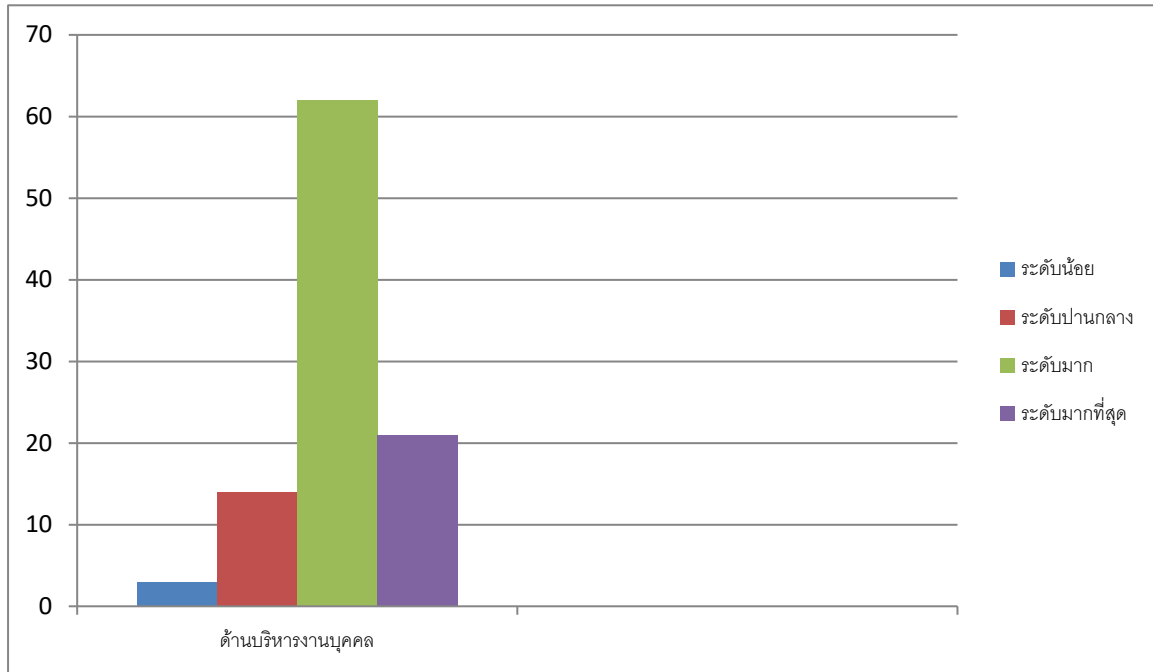
1.ด้านวิชาการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 12 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 88



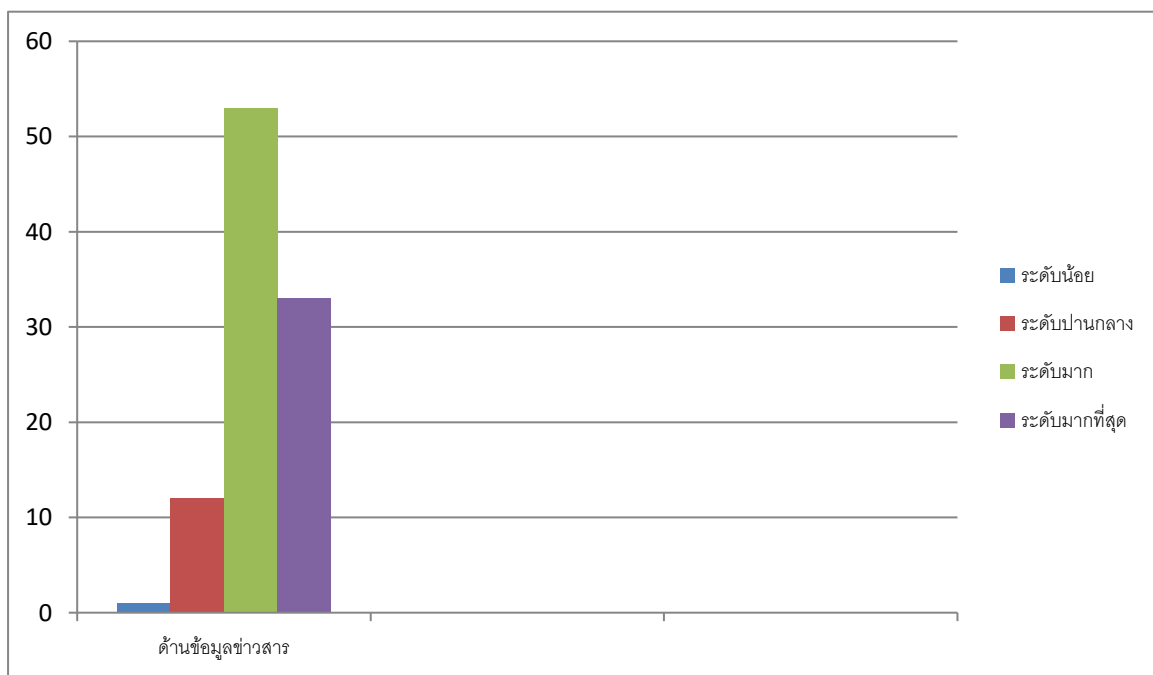
2.ด้านแผนงานและงบประมาณ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 14 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 86



3.ด้านบริหารงานบุคคล และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 92

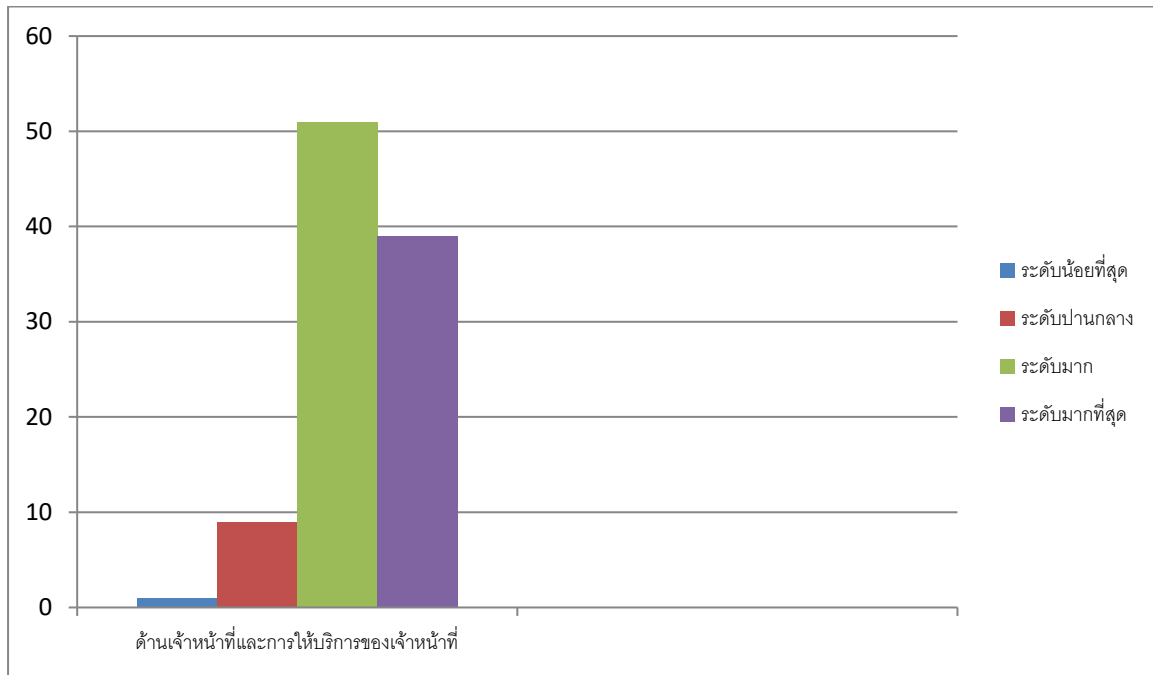


4.ด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 52 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 89

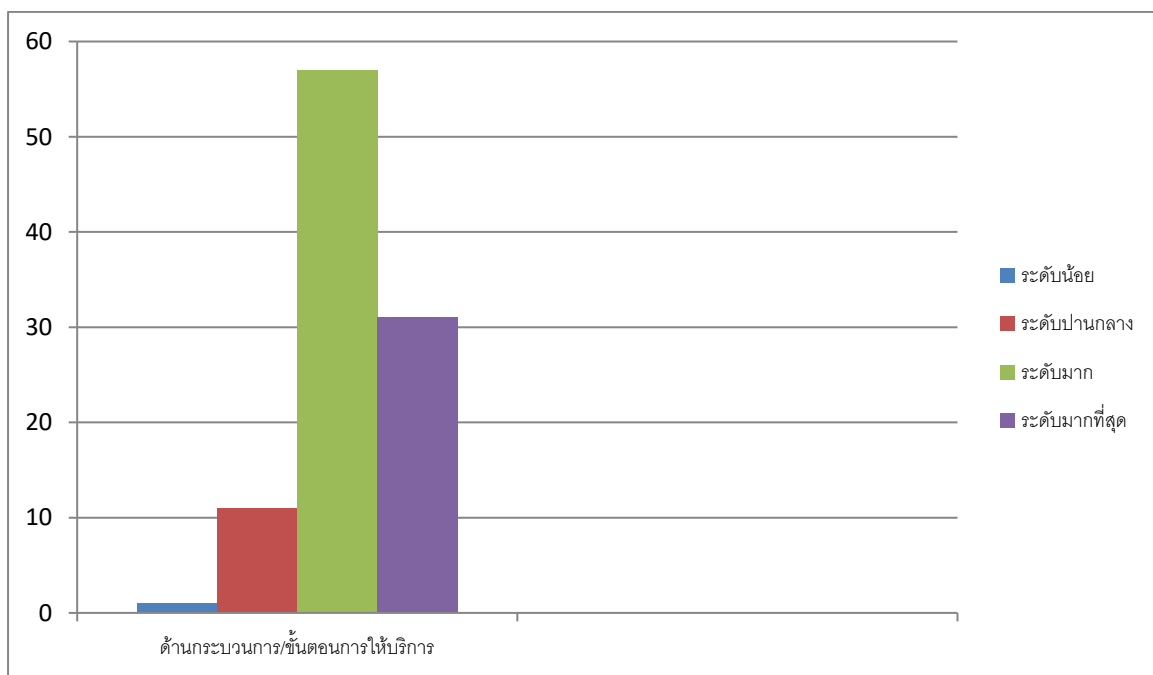


ผลจากการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาหนองบัวลำภู เขต 2 จำนวน 4 ด้าน

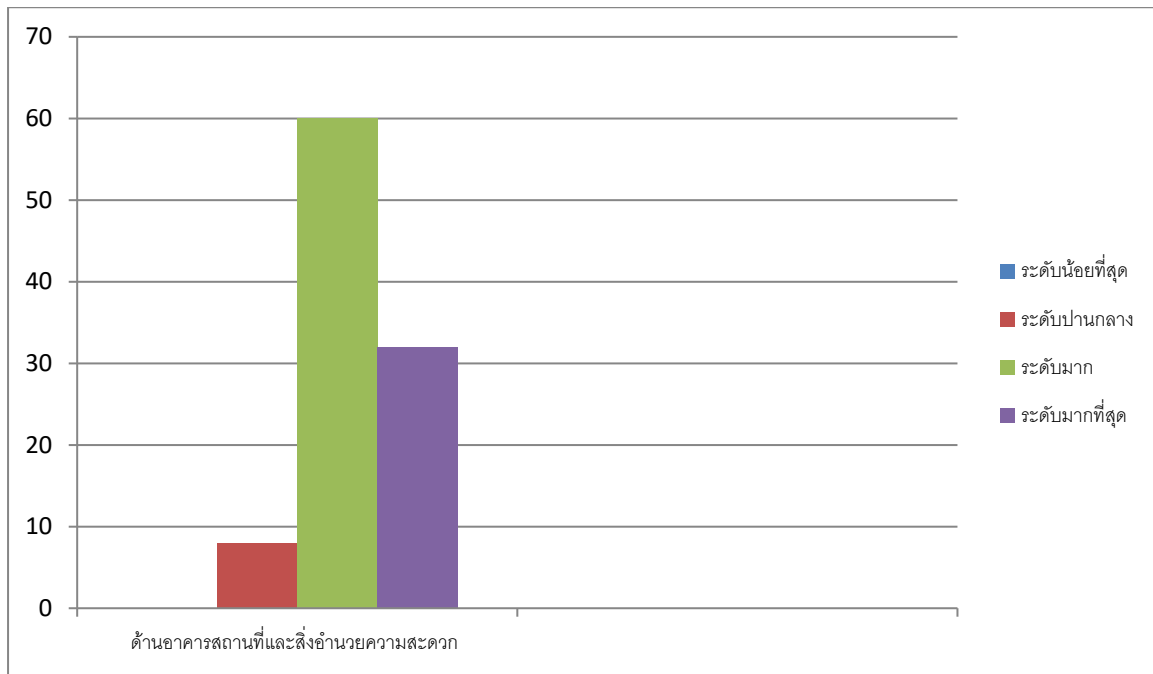
1.ด้านเจ้าหน้าที่และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 51 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 90



2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 57 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 88



3.ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 8 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 92



4.ด้านข้อมูลข่าวสาร ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 1 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 13 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 53 และระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33 รวมผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 86

