



รายงาน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและ
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1



ประจำปีงบประมาณ 2566

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

คำนำ

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ประจำปีงบประมาณ 2566 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง พัฒนางานการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย ส่งต่อคุณภาพของนักเรียนให้มีความยั่งยืน ต่อเนื่อง

ทั้งนี้ รายงานฉบับนี้คงเป็นประโยชน์ต่อสำนักงาน สถานศึกษา และผู้สนใจเพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนางาน และดำเนินงานร่วมกันต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
2566

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขตของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
พระราชบัญญัติระเบียบราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546	4
ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายใน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการ	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	12
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1	15
บทที่ 3 เครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูล	
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	23
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	23
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจ	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	25
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	26
เอกสารอ้างอิง	32
ภาคผนวก	
- จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ ประจำปีงบประมาณ 2566 รายด้าน	

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลจำนวนสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1	18
2	ข้อมูลจำนวนห้องเรียน นักเรียน จำแนกตามชั้นเรียน และเพศของโรงเรียนในสังกัด	19
3	ข้อมูลจำนวนโรงเรียนจำแนกตามขนาดโรงเรียน	20
4	ข้อมูลอัตรากำลังครูที่ปฏิบัติงานจริงในสถานศึกษา	20
5	ข้อมูลจำนวนบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1	20
6	ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านวิชาการ	25
7	ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านงบประมาณ	27
8	ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านบริหารงานบุคคล	28
9	ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านบริหารทั่วไป	30
10	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ในภาพรวม	31

บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2554 มาตรา 3 วรรค 1 บัญญัติว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของภาครัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีความรับผิดชอบต่อผลของงาน” การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน นับเป็นรากฐานความสำคัญในการสร้างความมั่นคงและสร้างความเจริญก้าวหน้าของชาติ เพราะประชาชนส่วนใหญ่สิ้นสุดการศึกษาในระบบโรงเรียน ในระดับการศึกษานี้ ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามีบทบาทและหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการจัดการศึกษาภาคบังคับ 9 ปี ที่รัฐบาลจะต้องจัดให้แก่ประชาชน สถานศึกษาจึงเป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่สำคัญ เพราะเป็นหน่วยปฏิบัติซึ่งผลการจัดการศึกษาจะเป็นเช่นไรนั้น ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานและโรงเรียนเป็นสำคัญ ซึ่งการจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพดังกล่าวได้นั้น ต้องอาศัยองค์ประกอบสำคัญหลายประการ ได้แก่ คน งบประมาณ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ จากองค์ประกอบสำคัญดังกล่าว สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ซึ่งเป็นหน่วยงานของกระทรวงศึกษาธิการที่ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคถือเป็นหน่วยงานที่ต้องนำนโยบายของรัฐบาลไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจังและให้เกิดความยั่งยืน ซึ่งตามกฎหมายกระทรวงได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ.2550 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ออกกฎกระทรวงไว้ดังต่อไปนี้ “ให้ปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานพิจารณาดำเนินการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาในด้านวิชาการด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป” ด้วยเหตุดังกล่าวสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา จึงเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน ประสานงาน และกำกับ ติดตามสถานศึกษาให้จัดการศึกษาให้แก่ผู้เรียนอย่างมีคุณภาพและมีเป้าหมายหลักเพื่อเป็นองค์กรที่มีระบบและมีกลไกการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ดังนั้น รูปแบบที่จะสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา คือการปฏิบัติงานให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารงานทั่วไป ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านวิชาการ ทั้งนี้เพื่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จะได้นำผลการสำรวจดังกล่าวไปสู่การวางแผนและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้งานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 มีการพัฒนางานที่เป็นที่ประจักษ์และยอมรับจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย



วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
2. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการปรับปรุงการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป
2. กลุ่มตัวอย่าง ขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้กำหนดให้จัดส่งให้กลุ่มตัวอย่างด้านละไม่ต่ำกว่า 100 คน ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ได้ดำเนินการจัดส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างในทุกโรงเรียนในสังกัด
3. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและรวบรวม โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
4. ระยะเวลาการเก็บข้อมูล มิถุนายน - กรกฎาคม 2566

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ความพึงพอใจ หมายถึง ทศนคติหรือระดับความพึงพอใจ ของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ที่ปฏิบัติงานให้บริการทั้ง 4 ด้าน

คุณภาพต่อการให้บริการ หมายถึง ผู้ให้บริการด้วยความถูกต้อง สะดวก รวดเร็วในการติดต่อสื่อสารและเข้ารับบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริหารสถานศึกษา ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งบุคคล/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และประชาชน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ประจำปีงบประมาณ 2566 จะกล่าวถึงเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. พระราชบัญญัติระเบียบราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546
2. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560
3. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
 - 3.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
 - 4.1 ความหมายของการบริการ
 - 4.2 แนวคิด/หลักการให้บริการ
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
 - 4.1 ความหมายของคุณภาพการบริการ
 - 4.2 ความสำคัญของคุณภาพการบริการ
 - 4.3 ลักษณะคุณภาพของการบริการ
 - 4.4 เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ
6. บริบทของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
 - 6.1 สภาพภูมิศาสตร์
 - 6.2 สภาพทางการปกครอง
 - 6.3 สภาพทางเศรษฐกิจ
 - 6.4 สภาพทางวัฒนธรรม
 - 6.5 วิสัยทัศน์ (Vision)
 - 6.6 พันธกิจ (Mission)
 - 6.7 เป้าประสงค์ (Goal)
 - 6.8 กลยุทธ์ (Strategy)
 - 6.9 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
 - 6.10 ประकाศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
เรื่อง ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ



พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 เป็นหน่วยงานทางการศึกษาที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2553 เรื่อง การจัดระเบียบบริหารราชการเขตพื้นที่การศึกษา กำหนดให้การบริหารและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตเขตพื้นที่การศึกษา โดยคำนึงถึงระดับของการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวนสถานศึกษา จำนวนประชากร วัฒนธรรม และความเหมาะสมด้านอื่นด้วย และให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อทำหน้าที่ในการดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการตามที่กำหนดไว้ และให้มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษา ตามที่กำหนดไว้ในกฎหมายนี้หรือกฎหมายอื่น โดยสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเป็นหน่วยงานที่อยู่ใต้การกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ที่เกิดขึ้นตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนดให้มีเขตพื้นที่การศึกษา เมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2546 และประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การกำหนดและแก้ไขเปลี่ยนแปลงเขตพื้นที่การศึกษาเป็นเขตพื้นที่ประถมศึกษา

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560

ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา พ.ศ.2560 ข้อ 5 ให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และมีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) จัดทำนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐานการศึกษา แผนการศึกษา แผนพัฒนาการศึกษาขั้นพื้นฐานและความต้องการของท้องถิ่น
- 2) วิเคราะห์การจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไปของสถานศึกษา และหน่วยงานในเขตพื้นที่การศึกษา และแจ้งจัดสรรงบประมาณที่ได้รับให้หน่วยงานข้างต้นรับทราบและกำกับตรวจสอบติดตามการใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานดังกล่าว
- 3) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาหลักสูตรร่วมกับสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 4) กำกับ ดูแล ติดตาม และประเมินผลสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และในเขตพื้นที่การศึกษา
- 5) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และรวบรวมข้อมูลสารสนเทศด้านการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 6) ประสานการระดมทรัพยากรด้านต่าง ๆ รวมทั้งทรัพยากรบุคคล เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการจัด และพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 7) จัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และประเมินผลสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 8) ประสาน ส่งเสริม สนับสนุน การจัดการศึกษาของสถานศึกษาของเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งบุคคล องค์กรชุมชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดรูปแบบที่หลากหลายในเขตพื้นที่การศึกษา
- 9) ดำเนินการและประสาน ส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและพัฒนาการศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษา
- 10) ประสาน ส่งเสริมการดำเนินงานของคณะอนุกรรมการ และคณะทำงานด้านการศึกษา



11) ประสานการปฏิบัติราชการทั่วไประดับองค์กร หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะสำนักงานผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการในเขตพื้นที่การศึกษา

12) ปฏิบัติหน้าที่อื่นเกี่ยวกับกิจการภายในเขตพื้นที่การศึกษาที่มีได้ระบุให้เป็นหน้าที่ของผู้ใดโดยเฉพาะ หรือปฏิบัติงานอื่นตามที่มอบหมาย

ตามบทบาทอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 มีหน้าที่ทั้งกำกับ ดูแล ส่งเสริมและสนับสนุนสถานศึกษาในสังกัดให้สามารถพัฒนาคุณภาพการศึกษา และนักเรียนให้มีโอกาสทางการศึกษาอย่างรอบด้าน สำหรับบทบาทอำนาจหน้าที่ของสถานศึกษา ตามกฎกระทรวงซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา พ.ศ.2550 อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 5 และมาตรา 39 วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติฉบับที่ 2 พ.ศ. 2545) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการออกกฎกระทรวงไว้ ดังต่อไปนี้

“ให้ปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานพิจารณาดำเนินการกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษาในด้านวิชาการด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไปยังคณะกรรมการเขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาหรือสถานศึกษาในอำนาจหน้าที่ของตน แล้วแต่กรณีในเรื่องดังต่อไปนี้”

1. ด้านการบริหารงานวิชาการ มีภาระหน้าที่ 17 อย่างคือ

- 1.1 การพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่น
- 1.2 การวางแผนงานด้านวิชาการ
- 1.3 การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา
- 1.4 การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษา
- 1.5 การพัฒนากระบวนการเรียนรู้
- 1.6 การวัดผล ประเมินผล และดำเนินการเทียบโอนผลการเรียน
- 1.7 การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา
- 1.8 การพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้
- 1.9 การนิเทศการศึกษา
- 1.10 การแนะแนว
- 1.11 การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา
- 1.12 การส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ
- 1.13 การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น
- 1.14 การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัวยุ องค์กร หน่วยงานสถานประกอบการ และสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา
- 1.15 การจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา
- 1.16 การคัดเลือกหนังสือ แบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษา
- 1.17 การพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา 2



2. **ด้านการบริหารงานงบประมาณ มีภาระหน้าที่ 22 อย่างคือ**
 - 2.1 การจัดทำแผนงบประมาณและคำขอตั้งงบประมาณเพื่อเสนอต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน แล้วแต่กรณี
 - 2.2 การจัดทำแผนปฏิบัติการใช้จ่ายตามที่ได้รับจัดสรรงบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยตรง
 - 2.3 การอนุมัติการใช้จ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรร
 - 2.4 การขอโอนและการขอเปลี่ยนแปลงงบประมาณ
 - 2.5 การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณ
 - 2.6 การตรวจสอบติดตามและรายงานการใช้งบประมาณ
 - 2.7 การตรวจสอบติดตามและรายงานการใช้งบประมาณ
 - 2.8 การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา
 - 2.9 การปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวกับกองทุนเพื่อการศึกษา
 - 2.10 การบริการจัดการทรัพยากรเพื่อการศึกษา
 - 2.11 การวางแผนพัสดุ
 - 2.12 การกำหนดรูปแบบรายการ หรือคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์ หรือสิ่งก่อสร้างที่ใช้เงินงบประมาณเพื่อเสนอต่อปลัดกระทรวงศึกษาธิการหรือเลขาธิการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานแล้วแต่กรณี
 - 2.13 การพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศเพื่อการจัดทำและจัดหาพัสดุ
 - 2.14 การจัดหาพัสดุ
 - 2.15 การควบคุมดูแล บำรุงรักษาและจำหน่ายพัสดุ
 - 2.16 การจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สิน
 - 2.17 การเบิกเงินจากคลัง
 - 2.18 การรับเงิน การเก็บรักษาเงิน และการจ่ายเงิน
 - 2.19 การนำเงินส่งคลัง
 - 2.20 การจัดหาบัญชีการเงิน
 - 2.21 การจัดทำรายงานทางการเงินและงบการเงิน
 - 2.22 การจัดทำหรือจัดหาแบบพิมพ์บัญชี ทะเบียน และรายงาน
3. **ด้านการบริหารงานบุคคล มีภาระหน้าที่ 20 อย่างคือ**
 - 3.1 การวางแผนอัตรากำลัง
 - 3.2 การจัดสรรอัตรากำลังข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - 3.3 การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง
 - 3.4 การเปลี่ยนตำแหน่งให้สูงขึ้น การย้ายข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
 - 3.5 การดำเนินการเกี่ยวกับการเลื่อนขั้นเงินเดือน
 - 3.6 การลาทุกประเภท
 - 3.7 การประเมินผลการปฏิบัติงาน
 - 3.8 การดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ
 - 3.9 การสั่งพักราชการและการสั่งให้ออกจากราชการไว้ก่อน
 - 3.10 การรายงานการดำเนินการทางวินัยและการลงโทษ
 - 3.11 การอุทธรณ์และการร้องทุกข์



- 3.12 การออกจากราชการ
- 3.13 การจัดระบบและการจัดทำทะเบียนประวัติ
- 3.14 การจัดทำ บัญชีรายชื่อและให้ความเห็นเกี่ยวกับการเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- 3.15 การส่งเสริมการประเมินวิทยฐานะข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 3.16 การส่งเสริมและยกย่องเชิดชูเกียรติ
- 3.17 การส่งเสริมมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ
- 3.18 การส่งเสริมวินัย คุณธรรมและจริยธรรมสำหรับข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 3.19 การริเริ่มส่งเสริมการขอรับใบอนุญาต
- 3.20 การพัฒนาข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การดำเนินการที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น

4. ด้านการบริหารงานทั่วไป มีภาระหน้าที่ 21 อย่างคือ

- 4.1 การพัฒนาระบบและเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ
- 4.2 การประสานงานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษา
- 4.3 การวางแผนการบริหารงานการศึกษา
- 4.4 งานวิจัยเพื่อพัฒนานโยบายและแผน
- 4.5 การจัดระบบการบริหารและพัฒนาองค์กร
- 4.6 การพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงาน
- 4.7 งานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
- 4.8 การดำเนินงานธุรการ
- 4.9 การดูแลอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม
- 4.10 การจัดทำสำมะโนผู้เรียน
- 4.11 การรับนักเรียน
- 4.12 การเสนอความเห็นเกี่ยวกับเรื่องการจัดตั้ง ยุบ รวมหรือเลิกสถานศึกษา
- 4.13 การประสานการจัดการศึกษาในระบบ นอกระบบและตามอัธยาศัย 4
- 4.14 การระดมทรัพยากรเพื่อการศึกษา
- 4.15 การทัศนศึกษา
- 4.16 งานกิจการนักเรียน
- 4.17 การประชาสัมพันธ์งานการศึกษา
- 4.18 การส่งเสริม สนับสนุนและประสานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กรหน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา
- 4.19 งานประสานราชการกับส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น (ท) การรายงานผลการปฏิบัติงาน
- 4.20 การจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน
- 4.21 แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการลงโทษนักเรียน



สรุปจากความเป็นมา บทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาตามที่กฎหมายกำหนดจะพบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและสถานศึกษาต่างก็มีบทบาทหน้าที่ที่ต้องช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานเพื่อให้เกิดผลไปยังนักเรียนอย่างยั่งยืน ดังนั้นการขับเคลื่อนงานตามบทบาทหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดทั้งในส่วนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาและสถานศึกษาต่างมีความสัมพันธ์กันเป็นลูกโซ่ ดังนั้น การประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ถือเป็นข้อมูลสำคัญที่จะช่วยให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ได้พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการและการบริการไปสู่ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับบริการ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดกระบวนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสอดคล้องกับความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับบริการ ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพของผู้เรียนเพื่อให้ความยั่งยืนและเกิดประโยชน์ต่อประเทศในอนาคต

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไป ถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากันได้มีทัศนคติที่ดีต่องาน

ราชบัณฑิตสถาน (2546) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ ดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง ความหมายของความพึงพอใจว่า สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่ก็เมื่อได้สิ่งนั้น สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2551 : 9) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดีพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

จรัส โพธิ์จันทร์ (2553 : 17) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูงแต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับ ความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรม ต่าง ๆ หรือระดับความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจาก ความสนใจต่าง ๆ โดยมาจากความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลนั้น ๆ เป็นการแสดงออกมาในลักษณะความพึงพอใจ และความรู้สึกที่ดีหรือการรับรู้ทางอารมณ์ ทัศนคติใน ทางบวก ความพอใจ ความชอบใจ รู้สึกมีความสุขหลังจากได้รับบริการและความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่งจากความรู้สึกพอใจ



ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Kotler and Armstrong (2002) รายงานว่า พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (motive) หรือแรงขับเคลื่อน (drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิวกระหายหรือความลำบาก บางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา (psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (recognition) การยกย่อง (esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะ จูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิด ความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด มี 2 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีของอับราฮัม มาสโลว์ และทฤษฎีของ ซิกมันด์ ฟรอยด์

1. ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation) อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวีธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการ บางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลา และพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของ ตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น ค าตอบของมาสโลว์ คือ ความ ต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่เกิดมากที่สุดไปถึงน้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับ ความต้องการตามความสำคัญ คือ

1.1 ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อากาศ ยารักษาโรค

1.2 ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการ เพื่อ ความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

1.3 ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการการยอมรับจากเพื่อน

1.4 ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือ และสถานะทางสังคม

1.5 ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self – actualization needs) เป็นความต้องการ สูงสุด ของแต่ละบุคคล ความต้องการทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็หมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความ พึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะ ไม่ สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่ อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการใน ชั้นลำดับต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ได้กล่าวถึง การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ ความสะดวกต่าง ๆ

อาศยา โชติพานิช (2549) ได้กล่าวถึง การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อ ประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดี สิ่งหนึ่งอัน



เป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดีผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

สมิต สัชฌุกร (2550) ได้กล่าวถึง การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำหรือดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อตอบสนองถึงความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสมความมุ่งหมายที่ประชาชนนั้นต้องการ เนื่องจากผลสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ และเป็นการนำมาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ให้บริการของผู้เข้ารับบริการ ตลอดทั้งกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการเพื่อให้เกิดประโยชน์หรือความพอใจมากที่สุด

แนวคิด/หลักการให้บริการ

เลื่อนใส ใจแจ่ม (2546 : 31 -34) ได้กล่าวถึง แนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วยโดยยึดหลักการดังนี้

- 1) การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ
 - 1.1) เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
 - 1.2) มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
 - 1.3) เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
 - 1.4) เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา
- 2) การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ
 - 2.1) มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
 - 2.2) ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
 - 2.3) คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
 - 2.4) ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
 - 2.5) ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
 - 2.6) มีความริเริ่มสร้างสรรค์
 - 2.7) ทำงานเป็นทีม
 - 2.8) ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
 - 2.9) ยึดการบริหารจัดการที่ดี
 - 2.10) มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ
- 3) หลักการบริการเป็นเลิศ
 - 3.1) ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 3.2) เต็มใจบริการ
 - 3.3) ทำงานฉับไว
 - 3.4) ปราศรัยไพเราะ



- 3.5) เหมาะสมโอกาส
- 3.6) ไม่ขาดน้ำใจ
- 4) ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ
 - 4.1) แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
 - 4.2) พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
 - 4.3) ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
 - 4.4) ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
 - 4.5) หลีกเลียงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลียงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
 - 4.6) แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
 - 4.7) หลีกเลียงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
 - 4.8) ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
 - 4.9) มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
 - 4.10) พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
 - 4.11) หลีกเลียงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
 - 4.12) แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
 - 4.13) ยกย่องผู้มาติดต่อ
- 5) เทคนิคในการต้อนรับประชาชน
 - 5.1) ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
 - 5.2) ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
 - 5.3) ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 5.4) ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
 - 5.5) ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
 - 5.6) ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
 - 5.7) ต้อนรับด้วยความอดทน
 - 5.8) ต้อนรับด้วยความเพียร
 - 5.9) ต้อนรับด้วยความจริงใจ
 - 5.10) ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สุนันทา ทวีผล (2550 : 13) ได้กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

- 1) หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ
- 2) หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอมิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ
- 3) หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
- 4) หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ



5) หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ความหมายของคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ มีผู้ให้ความหมายไว้แตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของผู้ที่การศึกษา ดังนี้ พลฤทธิ จิระเสวี (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การส่งมอบการบริการที่ดี มีความเหมาะสมทั้ง เวลา สถานที่ รูปแบบลักษณะทางจิตวิทยา โดยใช้แรงงานมนุษย์เพื่อสนองความต้องการ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

นายิกา เดิดขุนทด (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพบริการ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่าง ความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการ ได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือสูงกว่า หรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ หมายถึง การส่งมอบบริการที่ดี เหมาะสม ทั้งเวลาและสถานที่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ให้มีความประทับใจใน ด้านบวก และอยากกลับไปใช้บริการอีก ซึ่งเป็นการช่วยสร้างภาพลักษณ์ของการบริการให้แก่องค์กร

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ หมายถึง ทศนคติที่ ผู้รับบริการสะสม จากความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากการบริการ ซึ่งออกมาเป็นรูปแบบความพึงพอใจ เพื่อสามารถนำมาประเมินผล คุณภาพในการบริการ

สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ หมายถึง การให้บริการที่สามารถสนอง ความต้องการได้ตรงตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ จนทำให้เกิด ความพึงพอใจ

พีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2553) ได้กล่าวถึง การบริการ เป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และเป็น สิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่ง มอบบริการนั้นไปยัง ผู้รับบริการหรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้น ๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะ ทันทีที่มีการให้บริการ

สรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ ผู้รับบริการได้รับจากผู้ให้บริการ ที่เกินจากความคาดหวัง หรือความพึงพอใจ และสามารถตอบสนอง ได้ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ เช่น การให้บริการประชาชน มีความเดือดร้อนในการบริการ ด้านทะเบียนราษฎรในเรื่องของการเตรียมเอกสาร เจ้าหน้าที่รัฐจึงให้บริการให้ คำแนะนำคำปรึกษา เป็นต้น

ความสำคัญของคุณภาพในการบริการ

สุนันทา ทวีผล (2550) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของบริการอาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านถ้ามี บริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร และด้านถ้าบริการไม่ดีจะมีผลเสียอย่างไร บริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติ อัน ได้แก่ ความคิดและความรู้ สึกทั้งต่อ ตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความชอบ ความพึงพอใจดังนี้มีกรณีขึ้น ชมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และเมื่อเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ จะทำให้ ประชาชนกลับมาใช้บริการอีก บริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้บริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและ หน่วยงานที่ ให้บริการเป็นไปในทางลบมีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจดังนี้มีผลร้ายถึงตัวผู้ให้บริการ มี ความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก



สุพรรณิ อินทร์แก้ว (2550) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของคุณภาพในการบริการนั้นมี หลากหลาย ดังนี้

- 1) สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพย่อมทำให้ ผู้รับบริการรู้สึกพอใจและช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้กับองค์กรทำให้เกิดความชื่นชม
- 2) ลดค่าใช้จ่ายในการแก้ไขข้อผิดพลาด หรือความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่อาจส่งผล เสียให้แก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันเวลา และสามารถส่งมอบบริการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้

สรุปได้ว่า คุณภาพของการให้บริการ เป็นการให้บริการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนที่มีการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งการบริการมีทั้งการบริการที่ดี และที่ไม่ดีทำให้เกิดผลดีและผลเสียต่อการให้บริการและการทำงาน ซึ่งการให้บริการเป็นสิ่งที่สำคัญ กับประชาชน ในการปรึกษาและขอคำแนะนำทั้งนี้

ลักษณะคุณภาพการบริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985 อ้างอิงถึงใน อมรรรัตน์ บุญมา, 2557) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของคุณภาพการบริการประกอบด้วย 10 ประการ ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติงานในการบริการได้อย่าง สม่าเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาด และการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุ

- 2) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจและความพร้อมของ พนักงานในการบริการอย่างรวดเร็วโดยลูกค้าไม่ต้องรอคอย

- 3) ความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีความรู้และทักษะในการบริการ เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในความรู้วิชาการ

- 4) การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อและเข้าใช้บริการ หรือรับบริการได้สะดวกไม่ซับซ้อนเกินไป

- 5) อธิยาศัย (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ และการ ให้บริการต้อนรับที่เหมาะสมมีบุคลิกภาพที่ดี

- 6) การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารข้อมูลชี้แจงขอบเขตและ ลักษณะงานบริการให้ลูกค้าเข้าใจโดยง่าย

- 7) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ชื่อเสียงขององค์การความซื่อสัตย์ และ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

- 8) ความมั่นคง (Security) หมายถึง บริการที่ปราศจากซึ่งอันตรายความเสี่ยงและ ข้อสงสัยไม่มั่นใจต่างๆ

- 9) การเอาใจใส่ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่จะเข้าถึงความต้องการ ของลูกค้าและให้ความสำคัญแก่ลูกค้าทุกคน

- 10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อม สำหรับให้บริการ และการจัดสถานที่บริการสวยงาม สะอาด รวมทั้งบุคลิกภาพของพนักงานผู้ ให้บริการ

Kotler (2010) ได้กล่าวถึงลักษณะของคุณภาพการบริการที่สำคัญ ประกอบด้วย ลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

- 1) ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ผู้รับบริการจะจับต้องกับอธิยาศัย เก็บความ ทรงจำไว้ในรูปแบบประสบการณ์ทำให้ไม่สามารถเก็บบริการที่ไม่ได้ใช้ภายหลัง ซึ่งผู้ให้บริการจำต้องมี การเตรียมสิ่งต่างๆ เพื่อให้การประเมินคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้บริการพอใจ และตัดสินใจ รับบริการ เช่น สถานที่ (Place) ในการให้บริการว่าเรามีความพึงพอใจในส่วนต่างๆที่ทางผู้ให้บริการ จัดเตรียมไว้ให้ไหม เช่น บริการที่จอดรถ



จำนวนสถานที่ในการจอดรถเพียงพอหรือไม่ บุคคล (People) ผู้ให้บริการมีการใช้คำพูดที่ไพเราะหรือสุภาพ มีบุคลิกที่ดีมีความน่าเชื่อถือ เป็นต้น

2) ไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) เนื่องจากการบริการ จะต้องเกิดปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้ให้และผู้บริการทันทีว่า ณ ตอนนั้นใครเป็นคนให้บริการ บริการ เมื่อใด บริการอย่างไร เป็นต้น

3) ความแตกต่าง (Heterogeneity) การบริการมีความแตกต่างกันในการปฏิบัติใน แต่ละครั้ง ในการให้บริการ ทำให้ยากแก่การกำหนดเป็นมาตรฐาน หรือควบคุมคุณภาพ ทำให้การ บริการเปลี่ยนแปลง หรือไม่เปลี่ยนผู้ให้บริการ หรือเปลี่ยนเวลา สถานที่ สภาพแวดล้อม ความ สม่ำเสมอ (Consistency) เกิดขึ้นได้ลำบาก เช่น การที่ประชาชนมารับบริการ ประชาชนอาจจะมารับ บริการที่แตกต่างกัน หรืออาจจะมารับบริการเดียวกันก็ได้

4) ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) การบริการจะสูญเปล่าถ้าไม่มี ผู้มาใช้ บริการ จะทำให้ การวางแผนการทำงานเป็นไปอย่างยุ่งยาก อาจจะทำให้เกิดปัญหาการบริการ เช่น การให้บริการไม่ทันหรืออาจจะเกิดการว่างงานในการบริการ

สรุปได้ว่า ลักษณะคุณภาพการบริการในการ บริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าหรือ ผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในบริการ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความเชื่อใจ ความเชื่อมั่น ความเอาใจใส่ รวมไปถึงการให้บริการในด้านของสถานที่ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนหรือผู้ที่เข้าใช้บริการ

เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ

Zeithaml, Parasuraman & Berry (2013) ได้กล่าวถึง คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับจากการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัด คุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความ เป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และ เครื่องใช้สำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสาร ต่างๆ ป้ายประกาศ ความสะอาด และความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะ ช่วยให้ลูกค้ารับรู้ว่ามี ความตั้งใจ ในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้ กับลูกค้างาน บริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความ สม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการ ให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3) การตอบสนองลูกค้า (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วเป็นความตั้งใจที่จะ ช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนานรวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้า แล้วต้องรีบต้อนรับต้อนรับ ให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็ว จะต้องมาจากพนักงาน และ กระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มี ความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้า และมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อใจ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่า ลูกค้าได้รับบริการที่ดี



5) การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละ รายด้วยความเอาใจใส่และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่าง ในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

สรุปได้ว่า เครื่องมือการวัดคุณภาพการบริการ เป็นสิ่งที่คนทุกคนคาดหวังได้รับการบริการในการให้บริการ เช่น ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองลูกค้า การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า การเข้าใจและรู้จักลูกค้า ซึ่งเครื่องมือนี้จะช่วยในการวัดการให้บริการที่มีคุณภาพให้แก่ประชาชน ความคาดหวังจากการบริการ

นิติพล ภูตะโชติ (2551) ได้กล่าวถึง เมื่อลูกค้าตัดสินใจใช้บริการแล้ว ลูกค้ามีความ คาดหวังที่จะได้รับจากงานบริการหลายอย่าง ดังนี้

1) การดูแลเอาใจใส่ ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องการให้ผู้ให้บริการดูแลเอาใจใส่ ให้ความ สนใจเข้า ให้บริการ เขาเต็มความสามารถ ไม่ละเลยทอดทิ้ง ติดตามงานนั้นจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เพื่อสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

2) ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ ความมีเมตตาให้ความช่วยเหลือลูกค้าด้วยความจริงใจ เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนต้องการ ถ้าผู้ให้บริการปฏิบัติกับลูกค้าดีมาเท่าไร ก็จะทำให้ลูกค้าประทับใจใน การบริการมากขึ้นเท่านั้น

3) ความซาบซึ้ง ความซาบซึ้งในบุญคุณของผู้มีอุปการคุณ ลูกค้าเป็นบุคคลที่สำคัญ การให้ความสำคัญกับลูกค้าและเห็นคุณค่าของลูกค้าจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ เข้าได้รับ

4) ความพร้อมของผู้ให้บริการ ความพร้อมเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของงาน บริการ หากมีความพร้อมให้บริการตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้และสิ่ง อำนวยความสะดวก รวมทั้งความพร้อมของพนักงานผู้ให้บริการ เช่นในเรื่องของความรู้ ก็จะสามารถ ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันที

5) เปิดใจรับฟังความคิดเห็น ผู้ที่ปฏิบัติงานหากมีการเปิดใจรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้รับบริการ จะทำให้ได้รับข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงการบริการให้ดีขึ้นและเหมาะสมก่อให้เกิดความพึง พ้อใจของลูกค้ามากยิ่งขึ้น

6) ความกระตือรือร้น หากผู้ให้บริการมีความตื่นตัวและมีชีวิตที่ดีขึ้น ไม่หยุดนิ่งอยู่ กับที่ มีความตั้งใจทำงาน ใช้ความพยายามในการแก้ไขปัญหาให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี ลูกค้าไม่ต้อง เสียเวลารอนาน

สรุปได้ว่า ความคาดหวังจากการบริการ ลูกค้ามีความคาดหวังที่จะได้รับจากงานบริการหลาย เช่น การดูแลเอาใจใส่ ความเอื้ออาทรช่วยเหลือ ความซาบซึ้ง ความพร้อมของผู้ให้บริการ เปิดใจรับฟังความคิดเห็น ความกระตือรือร้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็น สิ่งสำคัญในการให้บริการเพราะลูกค้าทุกคนล้วนมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน แต่สิ่งหนึ่งที่ลูกค้ามี เหมือนกับคือลูกค้าคาดหวังการให้บริการที่ดี

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1

1. สภาพภูมิศาสตร์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ตั้งอยู่ฝั่งตะวันออกของจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีสถานศึกษาทั้งหมดจำนวน 121 โรงเรียน ตั้งอยู่ในพื้นที่ จำนวน 5 อำเภอ ประกอบด้วย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี อำเภอกาญจนดิษฐ์ อำเภอดอนสัก อำเภอกาละสมุย และอำเภอกาละพะงัน สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 385/9 ถนนดอนนก ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000 โทรศัพท์ : 077-273-298 โทรสาร : 077-273-071



2. สภาพทางการปกครอง

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 แบ่งการปกครองเป็น 5 อำเภอ จำแนกประชากรรายอำเภอ ดังนี้

อำเภอ	ประชากร	ตำบล	หมู่บ้าน
เมือง	180,423	11	69
กาญจนดิษฐ์	106,901	13	117
ดอนสัก	37,602	4	41
เกาะสมุย	68,894	7	39
เกาะพะงัน	17,747	3	17
รวม 5 อำเภอ	411,567	38	283

ที่มา : สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง : 2561

3. สภาพทางเศรษฐกิจ

อำเภอเมือง อำเภอเกาะสมุย และอำเภอเกาะพะงัน เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจ ด้านการค้าขาย การขนส่งและการท่องเที่ยว อำเภอกาญจนดิษฐ์ อำเภอดอนสัก ประชากรมีอาชีพประมงชายฝั่งและเกษตรกรรม

4. สภาพทางวัฒนธรรม

ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ และนับถือศาสนาอิสลามเป็นบางส่วนในอำเภอกาญจนดิษฐ์ ส่วนศาสนาคริสต์มีประชากรที่นับถืออาศัยอยู่ในอำเภอเมืองฯ อำเภอเกาะสมุยและอำเภอเกาะพะงัน ซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยว มีวิถีชีวิตแบบสังคมเมือง มีโบราณสถานหลายแห่งในอำเภอกาญจนดิษฐ์ ประเพณีสำคัญที่มีชื่อเสียงได้แก่ ประเพณีงานชักพระ งานวันสารทเดือนสิบ (รับ-ส่งตายาย) งานสงกรานต์ งานลอยกระทง และการชกมวยที่อำเภอเกาะสมุย

5. วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง¹ มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้มาตรฐานการศึกษา ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

6. พันธกิจ (Mission)

1. บริหารจัดการการศึกษาขั้นพื้นฐานให้ได้คุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา
2. เสริมสร้างโอกาสให้ประชากรวัยเรียนทุกคนในเขตพื้นที่บริการได้รับการศึกษาในรูปแบบที่เหมาะสมอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ
3. ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่พึงประสงค์ และมีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรักในสถาบันหลักของชาติ
4. พัฒนาผู้เรียนให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ เพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน
5. พัฒนาศักยภาพผู้เรียนและคุณภาพผู้เรียนให้มีสมรรถนะตามหลักสูตรและคุณลักษณะในศตวรรษที่ 21
6. พัฒนาคูครูและบุคลากรทางการศึกษาให้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และเป็นมืออาชีพ
7. บริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ และมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน



7. เป้าประสงค์ (Goal)

1. ผู้เรียนมีคุณธรรม จริยธรรม ค่านิยมที่ดีงาม ซื่อสัตย์ สุจริต อยู่อย่างพอเพียง มีจิตสาธารณะ มีความเป็นพลเมืองที่ดี มีภูมิคุ้มกัน มีสุขภาพที่ดี ยึดมั่นในสถาบันหลักของชาติ
2. ผู้เรียนมีทักษะ ความรู้ความสามารถ สมรรถนะตรงตามมาตรฐานการศึกษาของชาติ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551
3. ผู้เรียนมีทักษะด้านการคิด การแก้ปัญหา ทักษะด้านการคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม และทักษะอาชีพ สอดคล้องกับทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21
4. ครูและบุคลากรทางการศึกษามีความรู้ มีทักษะที่เหมาะสมตามสมรรถนะและมีวัฒนธรรมการทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์
5. ประชากรวัยเรียนทุกคนได้รับโอกาสในการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างทั่วถึง และมีคุณภาพ
6. ผู้เรียนมีโอกาสเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) และใช้เป็นเครื่องมือด้านการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. สถานศึกษาเข้มแข็ง จัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลงานเป็นแบบอย่างได้
8. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการพึงพอใจ

8. กลยุทธ์ (Strategy)

- กลยุทธ์ที่ 1 ส่งเสริมการศึกษาเพื่อเสริมสร้างความมั่นคงของมนุษย์และของชาติ
- กลยุทธ์ที่ 2 พัฒนาคุณภาพผู้เรียนและส่งเสริมการจัดการศึกษาเพื่อสร้างความสามารถในการแข่งขัน
- กลยุทธ์ที่ 3 ส่งเสริม สนับสนุนให้ครูและบุคลากรทางการศึกษาได้รับการพัฒนาเพื่อเป็นบุคคลแห่งการเรียนรู้ด้วยรูปแบบที่หลากหลายสู่มืออาชีพ
- กลยุทธ์ที่ 4 การสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการการศึกษาที่มีคุณภาพ และลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา
- กลยุทธ์ที่ 5 การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษา



9. ข้อมูลพื้นฐานทางการศึกษา

ตารางที่ 1 ข้อมูลจำนวนสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
จำแนกตามสังกัด อำเภอและเครือข่ายสถานศึกษา ปีการศึกษา 2565

อำเภอ	เครือข่ายสถานศึกษา	จำนวนสถานศึกษา(สพฐ.)
เมืองสุราษฎร์ธานี		20
	1) ชุนทะเล	9
	2) บางกุ้ง	11
กาญจนดิษฐ์		50
	3) กาญจนดิษฐ์	12
	4) ช้างคู่	14
	5) ท่าทองอูแท	13
	6) กรูด ป่าร้อน คลองสระ	11
ดอนสัก		20
	7) ดอนสัก	9
	8) ปากแพรก	11
เกาะสมุย		18
	9) สมุย 1	10
	10) สมุย 2	8
เกาะพะงัน		9
	11) เกาะพะงัน	9
รวม		117

ที่มา : งานข้อมูลสารสนเทศ กลุ่มนโยบายและแผน



ตารางที่ 2 ข้อมูลจำนวนห้องเรียน นักเรียน จำแนกตามชั้นเรียน และเพศ ของโรงเรียนในสังกัด
ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2566

ระดับชั้น	ชาย	หญิง	รวม
อนุบาล 1	384	369	753
อนุบาล 2	1089	1100	2189
อนุบาล 3	1181	1051	2232
รวมก่อนประถมศึกษา	2654	2520	5174
ประถมศึกษาปีที่ 1	1607	1461	3068
ประถมศึกษาปีที่ 2	1552	1480	3032
ประถมศึกษาปีที่ 3	1551	1444	2995
ประถมศึกษาปีที่ 4	1582	1380	2962
ประถมศึกษาปีที่ 5	1623	1450	3073
ประถมศึกษาปีที่ 6	1620	1481	3101
รวมประถมศึกษา	9535	8696	18231
มัธยมศึกษาปีที่ 1	469	372	841
มัธยมศึกษาปีที่ 2	492	385	877
มัธยมศึกษาปีที่ 3	375	330	705
รวมมัธยมศึกษาตอนต้น	1336	1087	2423
มัธยมศึกษาปีที่ 4	5	6	11
มัธยมศึกษาปีที่ 5	9	1	10
มัธยมศึกษาปีที่ 6	3	5	8
รวมมัธยมศึกษาตอนปลาย	17	12	29
รวมทุกระดับ	13542	12315	25857

ที่มา : งานข้อมูลสารสนเทศ กลุ่มส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



ตารางที่ 3 ข้อมูลจำนวนโรงเรียนจำแนกตามขนาดโรงเรียน

ขนาดโรงเรียน	จำนวนโรงเรียน	ร้อยละ
1. โรงเรียนขนาดเล็ก		
- จำนวนนักเรียน ต่ำกว่า 60 คนลงมา	17	14.53
- จำนวนนักเรียนตั้งแต่ 61-120 คน	27	23.08
2. โรงเรียนขนาดกลาง		
- จำนวนนักเรียน ตั้งแต่ 121-600 คน	65	55.56
3. โรงเรียนขนาดใหญ่		
- จำนวนนักเรียน ตั้งแต่ 601-1,500 คน	7	5.98
4. โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ		
- จำนวนนักเรียน ตั้งแต่ 1,500 คนขึ้นไป	1	0.85
รวม	117	

ที่มา : งานข้อมูลสารสนเทศ กลุ่มนโยบายและแผน

ตารางที่ 4 ข้อมูลอัตราากำลังครูที่ปฏิบัติงานจริงในสถานศึกษา

ตำแหน่ง	จำนวน(คน)
ผู้บริหารสถานศึกษา/รอง	168
ครู	1,085
ครูผู้ช่วย	255
ลูกจ้างประจำ	21
ลูกจ้างชั่วคราว	200
รวม	1,729

ที่มา : ข้อมูลจากกลุ่มบริหารงานบุคคล ข้อมูล ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2566

ตารางที่ 5 ข้อมูลจำนวนบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1

ตำแหน่ง/ประเภท	จำนวน(คน)
ผู้บริหารการศึกษา	4
ศึกษานิเทศก์	12
บุคลากรทางการศึกษาอื่นตามมาตรา 38ค(2)	36
ลูกจ้างประจำ	3
พนักงานราชการ	5
ลูกจ้างชั่วคราว	10
รวม	70



ที่มา : ข้อมูลจากกลุ่มบริหารงานบุคคล ข้อมูล ณ วันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2566

10. ประกาศสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 เรื่อง ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน เป็นการกำหนดแนวทางที่ส่วนราชการต้องจัดให้มีขึ้นเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้ได้รับบริการโดยเร็ว ในขณะเดียวกันสามารถตรวจสอบความต้องการของประชาชน รับรู้สภาพปัญหาและแก้ไขปัญหาคืบต่อไป โดยมีสาระสำคัญให้กำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนราชการที่มีภารกิจในการให้บริการประชาชน หรือติดต่อประสานงานระหว่างส่วนราชการด้วยกัน ต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงาน และประกาศให้ประชาชน ได้รับทราบ และเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาต้องตรวจสอบให้ข้าราชการของตนมีการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามระยะเวลาด้วย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ ในกระบวนงานให้บริการ จำนวน 20 กระบวนงานดังนี้

ที่	กระบวนงาน	ระยะเวลาในการให้บริการ	กลุ่มที่รับผิดชอบ
1	ONE STOP SERVICE การจ่ายเงินสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาลและการศึกษาบุตร	5 นาที	บริหารการเงินและสินทรัพย์
2	การขอเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการบำนาญ	3 วัน	บริหารการเงินและสินทรัพย์
3	การขอเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล/ค่าเล่าเรียนบุตรของข้าราชการครู	3 วัน	บริหารการเงินและสินทรัพย์
4	การขอหลักฐานการจ่ายเงินเดือน	4 นาที	บริหารการเงินและสินทรัพย์
5	การยืมพัสดุ/ครุภัณฑ์	25 นาที	บริหารการเงินและสินทรัพย์
6	การขอมีบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ	10 นาที	บริหารงานบุคคล
7	การขอสำเนาทะเบียนประวัติ ก.พ.7 และ ก.ค.ศ.16	8 นาที	บริหารงานบุคคล
8	การขอหนังสือรับรองเงินเดือน/รับรองความประพฤติ	10 นาที	บริหารงานบุคคล
9	การขออนุญาตไปต่างประเทศของข้าราชการครู	30 นาที	บริหารงานบุคคล
10	การดำเนินการให้ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา ให้มีวิทยฐานะผู้อำนวยการชำนาญการ และเลื่อนเป็นวิทยฐานะผู้อำนวยการชำนาญการพิเศษ	136 วัน	บริหารงานบุคคล

11. การขอหนังสือ...



ที่	กระบวนงาน	ระยะเวลาในการให้บริการ	กลุ่มที่รับผิดชอบ
11	การดำเนินการให้ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษา ตำแหน่งครู ให้มีวิทยฐานะครูชำนาญการ และเลื่อนเป็นวิทยฐานะครูชำนาญการพิเศษ	136 วัน	บริหารงานบุคคล
12	การขออนุญาตพานักเรียนไปนอกสถานศึกษา/ขออนุญาตอยู่ค่ายพักแรม	28 นาที	ส่งเสริมการจัดการศึกษา
13	การขอหนังสือรับรองส่งนักเรียนเข้าศึกษาต่อ กศน.	15 นาที	ส่งเสริมการจัดการศึกษา
14	การขออนุญาตซื้อแบบพิมพ์	20 นาที	ส่งเสริมการจัดการศึกษา
15	การอนุญาตจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานโดยครอบครัว	43 วัน	ส่งเสริมการจัดการศึกษา
16	การบริการข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษา	8 นาที	ส่งเสริมการศึกษาทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
17	การขอหนังสือรับรองเงินเดือนเพื่อกู้เงินโครงการสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยข้าราชการ	15 นาที	อำนาจการ
18	การขอหนังสือรับรองเงินเดือนเพื่อกู้เงินสวัสดิการเงินกู้	15 นาที	อำนาจการ
19	การขออนุญาตใช้สถานที่/ใช้ห้องประชุม	10 นาที	อำนาจการ
20	การขออนุญาตใช้ยานพาหนะส่วนกลาง	25 นาที	อำนาจการ

สามารถดูรายละเอียด “ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ” แนบท้ายประกาศนี้หรือทางเว็บไซต์ <https://ita.surat1.go.th/index.php?d=page&id=311>



บทที่ 3 เครื่องมือและวิธีการเก็บข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการประเมินความพึงพอใจครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ซึ่งแบบสอบถามดังกล่าวมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 1 ตัวเลือก โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนน 4 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
คะแนน 3 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
คะแนน 2 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
คะแนน 1 หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือประชาสัมพันธ์ไปยังสถานศึกษาในสังกัด เพื่อตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
2. กลุ่มตัวอย่าง ขอความร่วมมือไปยังกลุ่มตัวอย่าง โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ได้กำหนดให้จัดส่งให้กลุ่มตัวอย่างด้านละไม่ต่ำกว่า 100 คน ซึ่งสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ได้ดำเนินการจัดส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างในทุกโรงเรียนในสังกัด
 - 2.1 ด้านวิชาการ
 - 2.2 ด้านงบประมาณ
 - 2.3 ด้านบริหารงานบุคคล
 - 2.4 ด้านบริหารงานทั่วไป
3. ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและรวบรวม โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
4. ระยะเวลาการเก็บข้อมูล มิถุนายน - กรกฎาคม 2566



3. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การจัดทำข้อมูล

1) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ เพื่อเตรียมนำมาทำการวิเคราะห์ โดยสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

2) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปคำนวณด้วย Microsoft Excel

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

1) วิเคราะห์ความพึงพอใจด้านบริหารจัดการและการรับบริการของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ของผู้มีส่วนได้เสียและผู้รับบริการ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean)

การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ได้กำหนดเกณฑ์ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

ค่าคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

2) วิเคราะห์แบบสอบถามข้อเสนอแนะความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 โดยการหาค่าความถี่ สำหรับปัญหาและข้อเสนอแนะ จัดทำโดยการสังเคราะห์ประกอบความเรียง



บทที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจ

ผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา ตาม กระบวนการบริหารของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา, บุคลากรทางการศึกษา, ครูผู้สอน, ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษา

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านวิชาการ

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบในระดับมากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
	ด้านวิชาการ								
1	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	4	6	45	115	94	264	209	79.17
2	การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา	4	7	53	119	81	264	200	75.76
3	การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตามบริบทของสถานศึกษา	4	6	42	116	96	264	212	80.30
4	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	5	6	43	111	99	264	210	79.55
5	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิตพัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	4	9	51	113	87	264	200	75.76



ตารางที่ 6 (ต่อ)

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบ ในระดับมากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
	ด้านวิชาการ (ต่อ)								
6	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการ วัดผลประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการ ประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพ การศึกษา	4	8	45	113	94	264	207	78.41
7	การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการ พัฒนาคุณภาพการศึกษาตาม ระบบประกันคุณภาพการศึกษา	6	7	46	104	101	264	205	77.65
8	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาทำวิจัย และนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของเขตพื้นที่การศึกษา	3	11	55	111	84	264	195	73.86
9	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษา พัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และ ระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	5	8	44	106	101	264	207	78.41
10	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพ การศึกษาในรูปแบบเครือข่าย	5	6	50	114	89	264	203	76.89
	รวม	44	74	474	1122	926	2640	2048	77.58

จากตารางที่ 6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านวิชาการ ในภาพรวมเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 77.58 เมื่อวิเคราะห์รายข้อผู้รับบริการมีความพึงพอใจ 1) การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ตอบจำนวน 212 คน คิดเป็นร้อยละ 80.30 รองลงมา 2) การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ตอบจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 79.55 และ 3) การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา ทำวิจัย และนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ผู้ตอบจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 73.86



ตารางที่ 7 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านงบประมาณ

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบ ในระดับมากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
	ด้านงบประมาณ								
11	การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณ ในสถานศึกษา	1	4	39	104	76	224	180	80.36
12	การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตาม ระเบียบ / กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้อง กับนโยบาย	2	3	37	94	88	224	182	81.25
13	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการ บริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	4	0	32	93	95	224	188	83.93
14	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการ ใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	3	4	34	95	88	224	183	81.70
15	การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้ งบประมาณของสถานศึกษา	2	6	30	98	88	224	186	83.04
16	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการ ปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของ สถานศึกษา	2	7	32	102	81	224	183	81.70
17	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการ รายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่ สถานศึกษา	3	5	30	99	87	224	186	83.04
18	การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการ พัฒนางาน	3	8	33	101	79	224	180	80.36
19	การจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินงาน ทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ	3	3	31	103	84	224	187	83.48
20	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	4	4	32	103	81	224	184	82.14
	รวม	27	44	330	992	847	2240	1839	82.10



จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 **ด้านงบประมาณ** ในภาพรวมเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 82.10 เมื่อวิเคราะห์รายชื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจ 1) การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ตอบจำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 83.93 รองลงมา 2) จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ตอบจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 83.48 และ 3) การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอน เงินงบประมาณในสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ผู้ตอบจำนวน 180 คน คิดเป็น ร้อยละ 80.36

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านบริหารงานบุคคล

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบ ในระดับมากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
	ด้านบริหารงานบุคคล								
21	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลัง และบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความต้องการของสถานศึกษา	4	3	41	117	105	270	222	82.22
22	การจัดทำแผนอัตรากำลังและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความต้องการของสถานศึกษา	4	6	44	110	106	270	216	80.00
23	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	4	6	38	114	108	270	222	82.22
24	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพ โดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	4	6	43	112	105	270	217	80.37
25	การส่งเสริม พัฒนา ยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษาสู่ความเป็นมืออาชีพ สอดคล้องกับปัญหาความต้องการจำเป็น	5	6	44	110	105	270	215	79.63
26	การส่งเสริม สนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพของครูและบุคลากรทางการศึกษาสอดคล้องกับความต้องการ ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	5	6	40	108	111	270	219	81.11



ตารางที่ 8 (ต่อ)

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบ ในระดั้มากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
	ด้านบริหารงานบุคคล (ต่อ)								
27	การกำกับ ติดตาม ตรวจสอบประเมินผลและ นิเทศงานที่สอดคล้องกับความต้องการของครู และบุคลากรทางการศึกษา	5	7	43	104	111	270	215	79.63
28	การขับเคลื่อนนโยบายลงสู่การปฏิบัติอย่างเป็น ระบบ สอดคล้องกับความต้องการเพื่อให้ครู และบุคลากรทางการศึกษา สามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และมี ประสิทธิภาพ	4	8	41	112	105	270	217	80.37
29	การวางแผนการเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ รวมถึงการวาง แผนการดำเนินงานวินัย ร้องทุกข์ อุทธรณ์ และการดำเนินคดี	6	7	36	109	112	270	221	81.85
30	การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และ จรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากร ทางการศึกษา ทุกกลุ่มเป้าหมาย	5	6	37	109	113	270	222	82.22
	รวม	46	61	407	1105	1081	2700	2186	80.96

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 **ด้านบริหารงานบุคคล** ในภาพรวมเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 80.96
เมื่อวิเคราะห์รายชื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจ 1.1) การจัดทำข้อมูลข่าวสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากร
ทางการศึกษาที่การสอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา 1.2) การสรรหา บรรจุ
แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครู และบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส
ตรวจสอบได้ 1.3) การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครู และบุคลากรทาง
การศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย ทั้ง 3 ข้อ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ตอบจำนวน 222 คน คิดเป็น
ร้อยละ 82.22 รองลงมา 2) การวางแผนการเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรมจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมถึงการ
วางแผนการดำเนินงานวินัย ร้องทุกข์ อุทธรณ์ และการดำเนินคดี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ตอบ
จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 81.85 และ 3.1) การกำกับ ติดตาม ตรวจสอบประเมินผลและนิเทศงานที่
สอดคล้องกับความต้องการของครูและบุคลากรทางการศึกษา และ 3.2) การส่งเสริม พัฒนา ยกย่องเชิดชูเกียรติ
ครูและบุคลากรทางการศึกษาสู่ความเป็นมืออาชีพ สอดคล้องกับปัญหาความต้องการจำเป็น มีค่าเฉลี่ย
ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ผู้ตอบจำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 79.63



ตารางที่ 9 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านบริหารทั่วไป

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบในระดับมาก ขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
	ด้านบริหารทั่วไป								
31	จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายใน และภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว	7	10	40	115	112	284	227	79.93
32	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษา และสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง	8	9	43	95	129	284	224	78.87
33	ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันมีหลายช่องทาง	4	13	42	109	116	284	225	79.23
34	การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	6	8	49	99	122	284	221	77.82
35	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค และสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	6	8	47	102	121	284	223	78.52
36	การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน การปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	7	9	41	103	124	284	227	79.93
37	การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพ ปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	5	11	38	115	115	284	230	80.99
38	การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น	7	10	43	106	118	284	224	78.87
39	การรับฟังความคิดเห็นของและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	7	12	41	104	120	284	224	78.87
40	การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐ และ เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	6	12	41	107	118	284	225	79.23
	รวม	63	102	425	1055	1195	2840	2250	79.23

รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา
ประจำปีงบประมาณ 2566

จากตารางที่ 9 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ด้านบริหารทั่วไป ในภาพรวมเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 79.23 เมื่อวิเคราะห์รายชื่อผู้รับบริการมีความพึงพอใจ 1) การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ตอบจำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 80.99 รองลงมา 2.1) จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา และส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว 2.2) การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ทั้ง 2 ข้อ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก ผู้ตอบจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 79.93 และ 3) การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ผู้ตอบจำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 77.82

ตารางที่ 10 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ในภาพรวม

ประเด็นการประเมิน	ผู้ตอบแบบสอบถามในระดับมากขึ้นไป	
	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. ด้านวิชาการ	264	77.58
2. ด้านงบประมาณ	224	82.10
3. ด้านบริหารงานบุคคล	270	80.96
4. ด้านบริหารทั่วไป	284	79.23
	ค่าเฉลี่ย	79.96

จากตารางที่ 10 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 ประจำปีงบประมาณ 2566 ในภาพรวมในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ 79.96 เมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า 1) ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 82.10 รองลงมา 2) ด้านบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 80.96 3) ด้านบริหารทั่วไป ค่าเฉลี่ยในภาพรวมในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 79.23 และ 4) ด้านวิชาการ มีค่าเฉลี่ยในภาพรวมในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 77.58



เอกสารอ้างอิง

กชกร เปาสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

จรัส โพธิ์จันทร์. (2553). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพยาบาลในภาคเหนือ วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

นายิกา เดิดขุนทด. (2550). เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่.อินฟอร์เมชั่น : กรุงเทพฯ.

นิติพล ภูตะโชติ. (2551). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวชาวไทยในการเลือกพักโรงแรมที่จังหวัดหนองคาย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ : บริษัท นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชันส์ จำกัด.

พลฤทธิ จิระเสวี. (2550). การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ บริการโรงพยาบาล ตา หู คอ จมูก. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). การประเมินคุณภาพการบริการสำนักงานหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.

เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

วิมลสิทธิ์ ทรยางกูร. (2551). พฤติกรรมมนุษย์กับสภาพแวดล้อม (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดลับการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: พีซีพรีนซ์เทค.

สมิต สัชฌุกร. (2550). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุพรรณณี อินทร์แก้ว. (2550). การตลาดธุรกิจบริการเฉพาะอย่าง. กรุงเทพฯ : ธนาเพลส.

อาศยา โชติพานิช. (2549). การบริการที่ดี. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

Applewhite, P. B. (1995). Organizational and behavior. (3rd ed.). New York: Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall.

Kolter, P. (2010). Marketing management (The Millennium ed.). New Jersey: Prentice Hall

Kotler and Gary Armstrong. (2002). Principles of Marketing. 9th ed. New Jersey : PrenticeHall, Inc.,

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (2013). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49, 41 - 50.

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
ประจำปีงบประมาณ 2566

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบในระดับมากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
	ด้านวิชาการ								
1	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	4	6	45	115	94	264	209	79.17
2	การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา	4	7	53	119	81	264	200	75.76
3	การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตามบริบทของสถานศึกษา	4	6	42	116	96	264	212	80.30
4	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	5	6	43	111	99	264	210	79.55
5	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิตพัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	4	9	51	113	87	264	200	75.76
6	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผลประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	4	8	45	113	94	264	207	78.41
7	การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคูณาการศึกษาระบบประกันคุณภาพการศึกษา	6	7	46	104	101	264	205	77.65
8	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคูณาการการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา	3	11	55	111	84	264	195	73.86
9	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	5	8	44	106	101	264	207	78.41
10	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคูณาการการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย	5	6	50	114	89	264	203	76.89
	รวม	44	74	474	1122	926	2640	2048	77.58

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
ประจำปีงบประมาณ 2566

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบในระดับมากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
	ด้านงบประมาณ								
11	การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา	1	4	39	104	76	224	180	80.36
12	การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ / กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	2	3	37	94	88	224	182	81.25
13	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	4	0	32	93	95	224	188	83.93
14	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	3	4	34	95	88	224	183	81.70
15	การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา	2	6	30	98	88	224	186	83.04
16	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา	2	7	32	102	81	224	183	81.70
17	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา	3	5	30	99	87	224	186	83.04
18	การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	3	8	33	101	79	224	180	80.36
19	การจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินงานทางด้านการงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ	3	3	31	103	84	224	187	83.48
20	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	4	4	32	103	81	224	184	82.14
	รวม	27	44	330	992	847	2240	1839	82.10

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
ประจำปีงบประมาณ 2566

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบสอบถามมากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
	ด้านบริหารงานบุคคล								
21	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลัง และบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความต้องการของสถานศึกษา	4	3	41	117	105	270	222	82.22
22	การจัดทำแผนอัตรากำลังและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	4	6	44	110	106	270	216	80.00
23	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	4	6	38	114	108	270	222	82.22
24	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพ โดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	4	6	43	112	105	270	217	80.37
25	การส่งเสริม พัฒนา ยกย่องเชิดชูเกียรติครูและบุคลากรทางการศึกษาสู่ความเป็นมืออาชีพ สอดคล้องกับปัญหาความต้องการจำเป็น	5	6	44	110	105	270	215	79.63
26	การส่งเสริม สนับสนุนความก้าวหน้าในวิชาชีพของครูและบุคลากรทางการศึกษาสอดคล้องกับความต้องการ ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	5	6	40	108	111	270	219	81.11
27	การกำกับ ติดตาม ตรวจสอบประเมินผลและนิเทศงานที่สอดคล้องกับความต้องการของครูและบุคลากรทางการศึกษา	5	7	43	104	111	270	215	79.63
28	การขับเคลื่อนนโยบายลงสู่การปฏิบัติอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับความต้องการเพื่อให้ครูและบุคลากรทางการศึกษา สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และมีประสิทธิภาพ	4	8	41	112	105	270	217	80.37
29	การวางแผนการเสริมสร้างวินัย คุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ รวมถึงการวางแผนการดำเนินงานวินัย ร้องทุกข์ อุทธรณ์ และการดำเนินคดี	6	7	36	109	112	270	221	81.85
30	การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษา ทุกกลุ่มเป้าหมาย	5	6	37	109	113	270	222	82.22
	รวม	46	61	407	1105	1081	2700	2186	80.96

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1
ประจำปีงบประมาณ 2566

ที่	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ผู้ตอบแบบในระดับมากขึ้นไป	
		1	2	3	4	5		จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
	ด้านบริหารทั่วไป								
31	จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว	7	10	40	115	112	284	227	79.93
32	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษา และสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง	8	9	43	95	129	284	224	78.87
33	ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันมีหลายช่องทาง	4	13	42	109	116	284	225	79.23
34	การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	6	8	49	99	122	284	221	77.82
35	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค และสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	6	8	47	102	121	284	223	78.52
36	การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	7	9	41	103	124	284	227	79.93
37	การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	5	11	38	115	115	284	230	80.99
38	การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น	7	10	43	106	118	284	224	78.87
39	การรับฟังความคิดเห็นของและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	7	12	41	104	120	284	224	78.87
40	การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐ และเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	6	12	41	107	118	284	225	79.23
	รวม	63	102	425	1055	1195	2840	2250	79.23