

คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี ตามกระบวนการบริหารงานทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบถึงผลการให้บริการที่เกิดขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรีให้ดีขึ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี ขอขอบคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงาน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ส่วนที่ ๑ บทนำ	๓
- หลักการและเหตุผล	๓
- วัตถุประสงค์	๓
- ขอบเขตการศึกษา	๓
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๓
ส่วนที่ ๒ วิธีดำเนินการ	๔
- ขั้นตอนในการดำเนินงาน	๔
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๔
- เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	๔
- การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔
- การวิเคราะห์ข้อมูล	๔
- เกณฑ์การให้คะแนน	๔
- สถิติที่ใช้	๕
ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	๖
- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖
- ความพึงพอใจการให้บริการ	๖
ส่วนที่ ๔ สรุปและอภิปรายผล	๘
- ข้อเสนอแนะ	๙
ภาคผนวก	๑๐

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๔๖ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในจังหวัดสุพรรณบุรี ๓๒ โรงเรียน มีนักเรียนมีนักเรียน จำนวน ๓๕,๖๙๙ คน ผู้บริหารโรงเรียน ๓๒ คน รองผู้อำนวยการโรงเรียน ๕๙ คน ครู ๑,๘๐๒ คน ครูอัตราจ้าง ๑๔ คน พนักงานราชการ ๕๓ คน พนักงานธุรการ ๒๙ คน ลูกจ้างประจำ ๔๐ คน และข้าราชการฝ่ายสนับสนุน สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี จำนวน ๕๔ คน

จากจำนวนบุคลากรในสังกัดที่มีจำนวนมาก การติดต่อประสานงาน การให้บริการด้านการศึกษา จึงมีความจำเป็นที่จะต้องให้บริการอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน จึงได้สำรวจความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อศึกษาความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี

๒.๒ เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการให้บริการในด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. ขอบเขตของการศึกษา

๓.๑ ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่โรงเรียนในสังกัดจำนวน ๓๒ โรงเรียน ตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน (ด้านวิชาการ,ด้านงบประมาณ,ด้านบริหารบุคคลและด้านบริหารทั่วไป) ดังนี้

๑. ผู้บริหารสถานศึกษา

๒. ผู้แทนคุณครู

๓. ผู้แทนบุคลากรทางการศึกษา

๔. ผู้แทนคณะกรรมการสถานศึกษา

๓.๒ ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการศึกษา ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารบุคคลและด้านบริหารทั่วไป ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ

๒. ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๒

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

๑. วิธีดำเนินการ

๑.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่โรงเรียนในสังกัดจำนวน ๓๒ โรงเรียนตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน (ด้านวิชาการ,ด้านงบประมาณ,ด้านบริหารบุคคลและด้านบริหารทั่วไป)

กลุ่มตัวอย่าง

๑. ผู้บริหารสถานศึกษา
๒. ผู้แทนคุณครู
๓. ผู้แทนบุคลากรทางการศึกษา
๔. ผู้แทนคณะกรรมการสถานศึกษา

รวม ๘๗๒ คน

๑.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี จำนวน ๔ ฉบับ แบบ Check List ในตอนที่ ๑ และตอนที่ ๒ ตอนที่ ๓ เป็นแบบปลายเปิด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

๑.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยแจ้งให้โรงเรียนในสังกัด ๓๒ โรงเรียน ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเมินผ่าน Link ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษขั้นพื้นฐาน

๑.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ร้อยละ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ใช้สถิติค่าเฉลี่ย

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ ใช้สรุปแบบความเรียง

๑.๕ เกณฑ์การให้คะแนน

เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ (Rating Scal) โดยให้น้ำหนักคะแนน ดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายโดยใช้ค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ – ๑.๔๙ หมายถึง มีระดับ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ – ๒.๔๙ หมายถึง มีระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ – ๓.๔๙ หมายถึง มีระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ – ๓.๙๙ หมายถึง มีระดับ มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ – ๕.๐๐ หมายถึง มีระดับ มากที่สุด

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน กรณีการประมาณค่า ๕ ช่อง หรือ ๕ เสกส กำหนดดังนี้

- มากกว่า ๑.๗๕ มีความแตกต่างมาก
- ๑.๒๕ – ๑.๗๕ มีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก
- น้อยกว่า ๑.๒๕ มีความแตกต่างน้อยหรือใกล้เคียงกัน หรือเหมือนกัน

๑.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ร้อยละ (Percentage)
๒. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic)
๓. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.)

ขั้นตอนการดำเนินงาน

๑. ขั้นวางแผน (Plan)

- ๑.๑ ประชุมวางแผนร่วมกันทุกกลุ่ม โดยมี ผอ.สพม.สุพรรณบุรี เป็นประธานการประชุม
- ๑.๒ ศึกษาสภาพปัญหาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา

สุพรรณบุรี

๑.๓ ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๑.๔ ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง

๒. ขั้นดำเนินการ (Do)

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี แจ้งสถานศึกษาสำรวจความพึงพอใจทาง Link ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

๓. ขั้นประเมิน ตรวจสอบ (Check)

วิเคราะห์แบบประเมิน และสรุปรายงานการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

๔. ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action)

นำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นไป

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการและการบริหารจัดการตามกระบวนการ ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี วิเคราะห์ผลดังนี้

ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๔ ด้าน ด้านวิชาการ ด้านบริหารงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ที่มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป

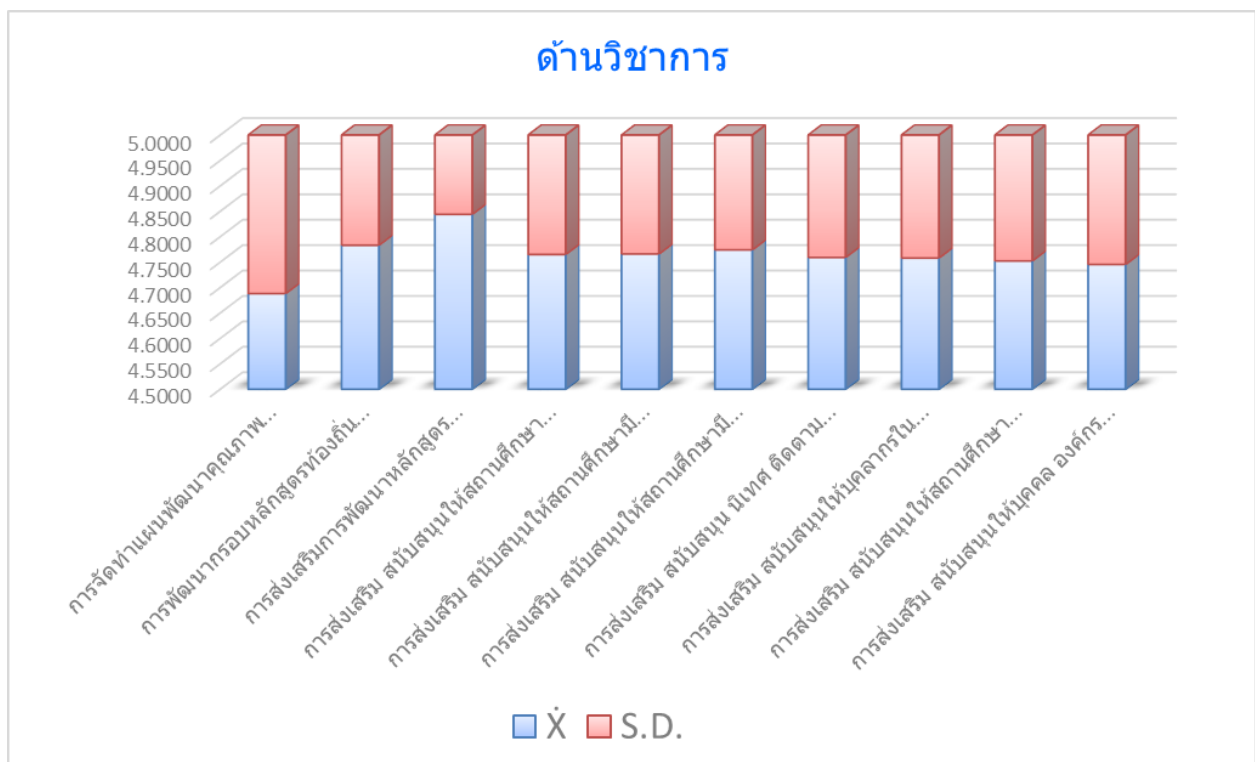
การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านวิชาการ	๘๗๒	๑	๑	๑	๑๙๙	๖๗๐	๘๖๙	๙๙.๖๖
ด้านบริหารงานบุคคล	๘๗๒	๑	๐	๑	๒๐๙	๖๖๑	๘๗๐	๙๙.๗๗
ด้านงบประมาณ	๘๗๒	๒	๐	๑	๒๑๕	๖๕๔	๘๖๙	๙๙.๖๖
ด้านบริหารทั่วไป	๘๗๒	๑	๐	๐	๒๑๑	๖๖๐	๘๗๑	๙๙.๘๙
เฉลี่ยรวม/ร้อยละ	๑๐๐	๐.๑๔	๐.๐๒	๐.๐๘	๒๓.๙๑	๗๕.๘๓	๙๙.๗๔	๙๙.๗๔

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี ตามกระบวนการ ๔ ด้าน ด้านวิชาการ ด้านบริหารงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๓ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๑ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๘ ระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐.๐๒ และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๔

ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี ระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๔

การสำรวจความพึงพอใจด้านบริหารวิชาการ

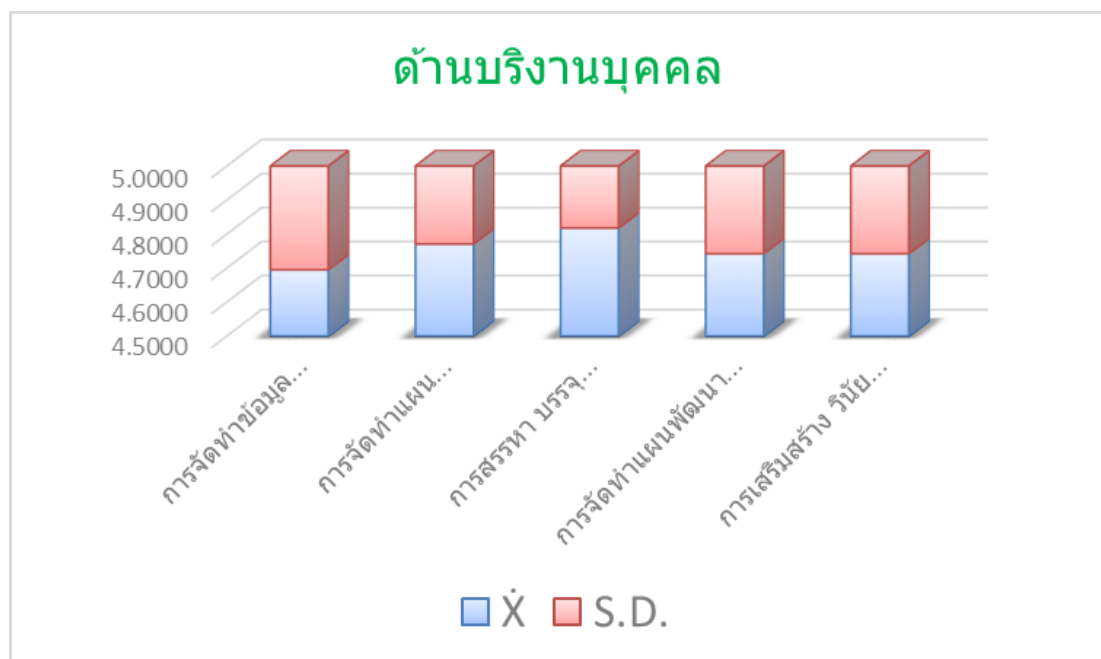
ที่	ด้านวิชาการ	\bar{X}	S.D.
๑	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	๔.๖๘๘๑	๐.๔๙๐๐
๒	การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา	๔.๗๘๓๓	๐.๔๔๕๕
๓	การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และตามบริบทของสถานศึกษา	๔.๘๔๔๐	๐.๓๙๓๔
๔	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	๔.๗๖๔๙	๐.๔๕๐๕
๕	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	๔.๗๖๖๑	๐.๔๔๙๙
๖	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผลประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	๔.๗๗๔๑	๐.๔๔๕๐
๗	การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการ พัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา	๔.๗๕๙๒	๐.๔๕๓๙
๘	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา ทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา	๔.๗๕๘๐	๐.๔๕๔๕
๙	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	๔.๗๕๒๓	๐.๔๕๗๗
๑๐	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย	๔.๗๔๕๔	๐.๔๘๓๓



จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านวิชาการ เรื่องการส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช ๒๕๕๑ และตามบริบทของสถานศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๔.๘๔๔๐ รองลงมาคือ เรื่องการพัฒนารอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ๔.๗๘๓๓ และเรื่องการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดที่ ๔.๖๘๘๑ ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจด้านบริหารงานบุคคล

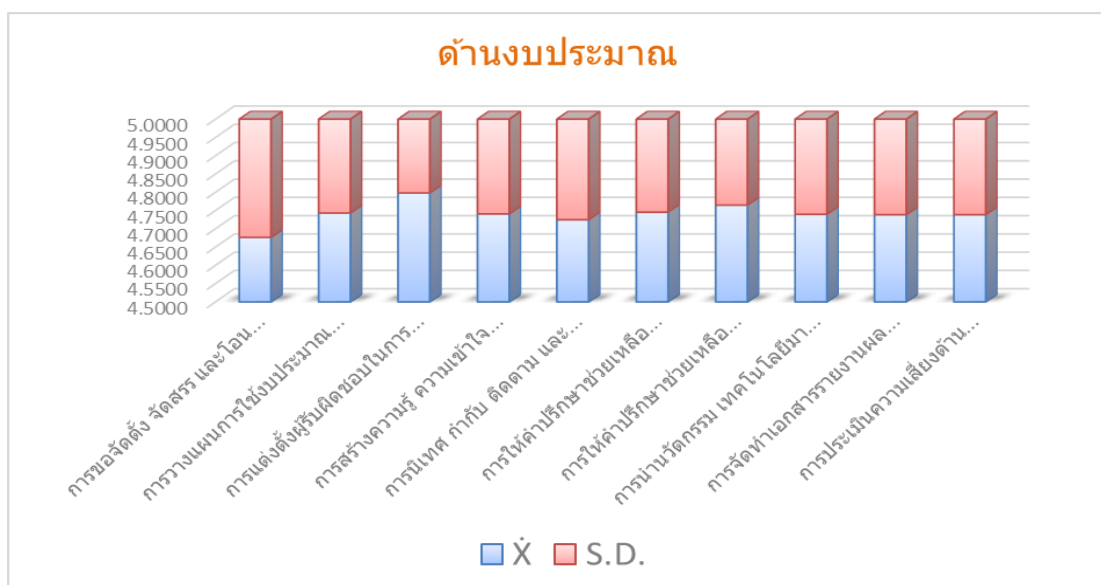
ที่	ด้านบริหารงานบุคคล	\bar{X}	S.D.
๑	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครู และบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความต้องการของสถานศึกษา	๔.๖๙๕๐	๐.๔๘๗๓
๒	การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	๔.๗๗๐๖	๐.๔๔๙๗
๓	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	๔.๘๑๗๗	๐.๔๑๕๐
๔	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นครูมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	๔.๗๔๒๐	๐.๔๖๓๓
๕	การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	๔.๗๔๒๐	๐.๔๖๓๓



จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านบริหารงานบุคคล เรื่อง การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ๔.๘๑๗๗ รองลงมาคือ เรื่องการจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คือ ๔.๗๗๐๖ และเรื่องการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ อัตรากำลังครู และบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหาและความต้องการของสถานศึกษา มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ๔.๖๙๕๐ ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจด้านงบประมาณ

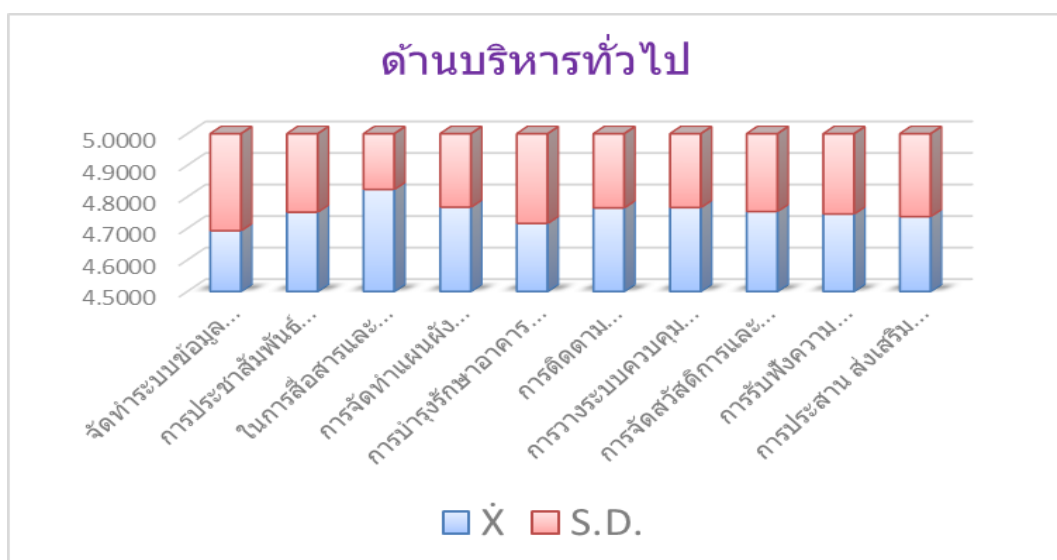
ที่	ด้านงบประมาณ	\bar{X}	S.D.
๑	การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา	๔.๖๗๖๖	๐.๕๑๔๘
๒	การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ / กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	๔.๗๔๓๑	๐.๔๘๖๙
๓	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	๔.๗๙๘๒	๐.๔๕๕๒
๔	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	๔.๗๔๐๘	๐.๔๘๘๐
๕	การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา	๔.๗๒๔๘	๐.๔๙๗๙
๖	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา	๔.๗๔๕๔	๐.๔๘๕๗
๗	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา	๔.๗๖๔๙	๐.๔๘๐๒
๘	การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	๔.๗๓๙๗	๐.๔๙๐๙
๙	การจัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ	๔.๗๓๘๕	๐.๔๘๙๑
๑๐	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	๔.๗๓๘๕	๐.๔๙๑๕



จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านงบประมาณ เรื่องการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๔.๗๙๘๒ รองลงมาคือ เรื่องการให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๔.๗๖๔๙ และเรื่อง การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๔.๖๗๖๖ ตามลำดับ

การสำรวจความพึงพอใจด้านบริหารทั่วไป

ที่	ด้านบริหารทั่วไป	\bar{X}	S.D.
๑	จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายใน และภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้งานสะดวกและรวดเร็ว	๔.๖๙๒๗	๐.๔๘๕๙
๒	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่อสถานศึกษา และสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง	๔.๗๕๑๑	๐.๔๕๘๔
๓	ในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันมีหลายช่องทาง	๔.๘๒๓๔	๐.๔๑๐๕
๔	การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	๔.๗๖๗๒	๐.๔๔๙๒
๕	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภค และสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	๔.๗๑๕๖	๐.๔๘๓๓
๖	การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน การปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	๔.๗๖๔๙	๐.๔๕๐๕
๗	การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพ ปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	๔.๗๖๖๑	๐.๔๔๙๙
๘	การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น	๔.๗๕๓๔	๐.๔๕๗๑
๙	การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	๔.๗๔๕๔	๐.๔๗๖๒
๑๐	การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐ และ เอกชนเข้ามามีระดมทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	๔.๗๓๗๔	๐.๔๖๕๗



จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี ด้านบริหารทั่วไป เรื่อง ในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันมีหลายช่องทาง มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๔.๘๒๓๔ รองลงมา คือ เรื่องการจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ๔.๗๖๗๒ และเรื่องจัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายใน และภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว ๔.๖๙๒๗

ส่วนที่ ๔ สรุปและอภิปรายผล

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โรงเรียนในสังกัดจำนวน ๓๒ โรงเรียนตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน (ด้านวิชาการ, ด้านงบประมาณ, ด้านบริหารบุคคลและด้านบริหารทั่วไป) ดังนี้

๑. ผู้บริหารสถานศึกษา
๒. ผู้แทนคุณครู
๓. ผู้แทนบุคลากรทางการศึกษา
๔. ผู้แทนคณะกรรมการสถานศึกษา

การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านวิชาการ	๘๗๒	๑	๑	๑	๑๙๙	๖๗๐	๘๖๙	๙๙.๖๖
ด้านบริหารงานบุคคล	๘๗๒	๑		๑	๒๐๙	๖๖๑	๘๗๐	๙๙.๗๗
ด้านงบประมาณ	๘๗๒		๒	๑	๒๑๕	๖๕๔	๘๖๙	๙๙.๖๖
ด้านบริหารทั่วไป	๘๗๒		๑		๒๑๑	๖๖๐	๘๗๑	๙๙.๘๙
เฉลี่ยรวม/ร้อยละ	๑๐๐	๐.๑๔	๐.๐๒	๐.๐๘	๒๓.๙๑	๗๕.๘๓	๙๙.๗๔	๙๙.๗๔

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี ตามกระบวนการ ๔ ด้าน ด้านวิชาการ ด้านบริหารงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๓ มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๑ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๘ ระดับน้อยคิดเป็นร้อยละ ๐.๐๒ และระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๔

ความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี๙ ระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๔

พิจารณาระดับความพึงพอใจ แยก ๔ ด้าน ด้านวิชาการ,ด้านงบประมาณ,ด้านบริหารบุคคลและด้านบริหารทั่วไป ดังนี้

ตารางแสดงความพึงพอใจด้านวิชาการ

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	๑	๐.๑๑
น้อย	๑	๐.๑๑
ปานกลาง	๑	๐.๑๑
มาก	๑๙๙	๒๒.๘๓
มากที่สุด	๖๗๐	๗๖.๘๔
รวม	๘๗๒	๑๐๐

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านวิชาการ ระดับมากที่สุด จำนวน ๖๗๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๔ ระดับมาก จำนวน ๑๙๙ คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๘๓ ระดับปานกลาง จำนวน ๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑ ระดับน้อย จำนวน ๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑ ตามลำดับ

ตารางแสดงความพึงพอใจด้านบริหารบุคคล

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	๑	๐.๑๑
น้อย	-	-
ปานกลาง	๑	๐.๑๑
มาก	๒๐๙	๒๓.๙๗
มากที่สุด	๖๖๑	๗๕.๘๑
รวม	๘๗๒	๑๐๐

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านบริหารบุคคล ระดับมากที่สุด จำนวน ๖๖๑ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๘๑ ระดับมาก จำนวน ๒๐๙ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๙๗ ระดับปานกลาง จำนวน ๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑ ตามลำดับ

ตารางแสดงความพึงพอใจด้านงบประมาณ

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	๒	๐.๒๓
น้อย	-	-
ปานกลาง	๑	๐.๑๑
มาก	๒๑๕	๒๔.๖๖
มากที่สุด	๖๕๔	๗๕.๐๐
รวม	๘๗๒	๑๐๐

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านงบประมาณ ระดับมากที่สุด จำนวน ๖๕๔ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๐๐ ระดับมาก จำนวน ๒๑๕ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๖๖ ระดับปานกลาง จำนวน ๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑ ตามลำดับ

ตารางแสดงความพึงพอใจด้านบริหารทั่วไป

ความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	๑	๐.๑๑
น้อย	-	-
ปานกลาง	-	-
มาก	๒๑๑	๒๔.๒๐
มากที่สุด	๖๖๐	๗๕.๖๙
รวม	๘๗๒	๑๐๐

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจด้านบริหารทั่วไป ระดับมากที่สุด จำนวน ๖๖๐ คิดเป็นร้อยละ ๗๕.๖๙ ระดับมาก จำนวน ๒๑๑ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๒๐ และระดับน้อยที่สุด จำนวน ๑ คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๑ ตามลำดับ

เชิงคุณภาพ

ผลจากการสำรวจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่ตอบแบบสอบถามในเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (<http://www.obec.go.th/>) หัวข้อ “แบบสอบถาม ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน” ของผู้ตอบแบบสอบถามใน “กลุ่มที่ ๓ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษา” พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา สุพรรณบุรี๙ ระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๔

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

ด้านวิชาการ

- อยากให้ศึกษานิเทศก์ลงพื้นที่ให้บริการด้านวิชาการมากกว่านี้

ด้านบริหารงานบุคคล

- ควรเพิ่มอัตรากำลังให้กับโรงเรียนที่ขาดแคลนครู
- อยากให้มีการอบรมเรื่องวิทยฐานะ

ด้านงบประมาณ

- อยากให้มีการอบรมการจัดซื้อจัดจ้างให้บุคลากรเพราะเปลี่ยนคนปฏิบัติหน้าที่บ่อย

ด้านบริหารทั่วไป

- อยากให้มีการพัฒนาเกี่ยวกับงานประชาสัมพันธ์
- ขอให้มีการอบรมงานสารสนเทศ

ภาคผนวก

ที่ ศธ ๐๔๓๔๕/๑๓๕๒



สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี
ศาลากลางจังหวัดสุพรรณบุรี ชั้น ๒, ๓
อำเภอเมืองสุพรรณบุรี จังหวัดสุพรรณบุรี ๗๒๐๐๐

๒๘ มิถุนายน ๒๕๖๔

เรื่อง การติดตามและประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
(แบบสอบถามความพึงพอใจ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบกรอกข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๑ ฉบับ

ด้วย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานกำหนดรายงานผลการติดตามและประเมินผลการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาทั่วประเทศ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ โดยวิธีการกรอกข้อมูลทางระบบ e-MES ของสำนักติดตามและประเมินผลการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในมาตรฐานที่ ๓ ตัวบ่งชี้ที่ ๒ ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในความพึงพอใจการบริหารและการจัดการทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

ในการนี้ เพื่อให้การติดตามและประเมินผลฯ ดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยผลการประเมินอยู่ในระดับคุณภาพที่สูง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี ขอความร่วมมือท่าน คณะครู, บุคลากรทางการศึกษาและคณะกรรมการสถานศึกษาประเมินแบบสอบถามความพึงพอใจ ตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน (ด้านวิชาการ,ด้านงบประมาณ,ด้านบริหารบุคคลและด้านบริหารทั่วไป) จาก

Link <https://forms.gle/tN7wMQSD3ioekRMs9> ดังนี้

๑. ผู้บริหารสถานศึกษา ๑ คน / ๔ ด้าน
๒. ผู้แทนครู ๕ คน ๆ ละ ๔ ด้าน
๓. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษา ๒ คน ๆ ละ ๔ ด้าน
๔. คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ๕ คน ๆ ละ ๔ ด้าน

รวมตอบแบบประเมินความพึงพอใจ โรงเรียนละ ๑๓ คน ๆ ละ ๔ ด้าน รายละเอียดตั้ง Link <https://forms.gle/tN7wMQSD3ioekRMs9> และ QR Code ภายในวันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๔ รายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(นางนิสา บรรจงการ)

ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๔ ปฏิบัติหน้าที่
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุพรรณบุรี



กลุ่มอำนาจการ

โทร ๐๓๕ - ๕๓๕๔๑๗ ต่อ ๑๐๑

โทรสาร ๐๓๕- ๕๓๕๔๑๘