

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
ในการบริหารและจัดการศึกษา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี ระยอง
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

กลุ่มอำนวยการ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาชลบุรี ระยอง

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 (ชลบุรี – ระยอง) เป็นหน่วยงานภาครัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ รับผิดชอบการบริหารจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษา มีภารกิจหลักในการบริหารจัดการศึกษา ส่งเสริม สนับสนุนให้ประชากรวัยเรียนทุกคน ได้รับโอกาสทางการศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษาอย่างทั่วถึง มีค่านิยมองค์กรของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 คือ “ซื่อสัตย์ พร้อมบริการ สุภาพ มีคุณธรรม” ตัวย่อ ISPM

(Integrity Service mind Polite Morality) และการวัดความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เป็นการวัดเพื่อสะท้อนผลการให้บริการในงานบริการตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาต่อผู้รับบริการของส่วนราชการ และนำผลสำรวจมาเพื่อยกระดับและปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษาและการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป และการบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก 3 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการบริการ ทั้งสิ้น

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ขึ้น เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการบริหารจัดการและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 การให้บริการของหน่วยงานเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นอีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญ สำหรับผู้บริหาร ครู บุคลากร ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารการจัดการศึกษาและการให้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านการบริหารทั่วไป
2. เพื่อทราบข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18

3. เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริหารและการจัดการศึกษา และการบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ปรับปรุง และสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวกรวดเร็ว สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของการศึกษาในครั้งนี้ ครอบคลุมการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป และการอำนวยความสะดวก 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านอาคารสถานที่ ด้านสวัสดิการ และด้านข้อมูลข่าวสาร โดยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 เช่น ผู้บริหารการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจไปพัฒนาปรับปรุงการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น
3. ผู้บริหารสามารถนำผลการสำรวจความพึงพอใจไปเป็นแนวทางในการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการ ของหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการศึกษา

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ เป็นลักษณะนามธรรม ไม่สามารถที่จะมองเห็นเป็นรูปร่างได้ แต่สามารถสังเกตได้จากการแสดงออก "พึง" เป็นคำช่วยกิริยา หมายถึง "ควร" เช่น พึงใจ หมายความว่า เหมาะใจ พอใจ เป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย และความต้องการ ความพึงพอใจเป็นเรื่อง ของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลที่มีความหมายกว้าง ความพึงพอใจโดยทั่วไปตรงกับ คำภาษาอังกฤษ "Satisfaction" ซึ่งมีความหมายโดยสังเขปดังนี้

กูต (Good) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับของความพึงพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจ และ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานของเขา

แมงเกิลสிடอร์ฟฟ์(Mangelsdorff) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของงาน

วอลแมน (Wolman) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง "ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายของความต้องการ หรือแรงจูงใจ" จากคำจำกัดความข้างต้นจะสังเกตได้ว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีไม่ว่าจะเป็นด้านวัตถุหรือด้านจิตใจ ซึ่งความพึงพอใจนั้นอาจเกิดจากคุณภาพของงาน หรือสิ่งที่มีการนำเสนอในรูปแบบที่น่าพอใจ (สำนักบริการวิชาการ, 2555)

พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพจิตใจ ความรู้สึกของผู้เป็นประชากรที่มีต่อการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นส่วนหนึ่งของเจตคติ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการเรียนรู้อีกประการหนึ่ง

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

คุณภาพของการบริการ หมายถึงคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคก็คือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของการบริการโดยภาพรวม แต่จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค ได้พบว่า นักวิชาการทางการตลาดจำนวน

ไม่น้อยมีทัศนะว่า ผู้บริโภคจะประเมินคุณภาพของการบริการในรูปแบบของทัศนคติโดยเปรียบเทียบบริการที่คาดหวัง กับบริการตามการรับรู้ ว่าสอดคล้องกันเพียงไร การให้บริการที่มีคุณภาพหมายถึง การให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภคอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำให้เป็นไปตามความคาดหวัง หรือการไม่เป็นไปตามความคาดหวัง ของผู้บริโภค กล่าวคือความพึงพอใจหรือไม่พอใจของผู้บริโภค ที่มีต่อการบริการเป็นผลโดยตรงของการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่เคยมีมาก่อนกับผลที่ได้รับจริง ไม่ว่าจะเป็นองค์กรใดหรือหน่วยงานใด ทั้งภาครัฐหรือเอกชน คุณภาพการให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความประทับใจระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกทั้งยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรหรือหน่วยงานอีกด้วย ในทางธุรกิจความคาดหวังของลูกค้าที่จะได้รับบริการที่ดีย่อมเกิดกับลูกค้าทุกคน ซึ่งการตอบสนองความคาดหวังนั้นผู้ให้บริการเองจะต้องตระหนักและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างมีคุณภาพ

AugustineQuek กล่าวว่า ในยุคโลกาภิวัตน์ การแข่งขันเริ่มทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ผู้ผลิตกำลังเผชิญกับแรงกดดันในการเพิ่มผลผลิตมากขึ้น ซึ่งกลยุทธ์ ๆ หนึ่งคือ การให้บริการที่เป็นเลิศ(AugustineQuek อ้างใน พิชัย, 2550 : 57)

วีระพงษ์ เฉลิม : จิระรัตน์ (2539 : 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการคือ ความสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริการ ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

จากแนวคิดทฤษฎีคุณภาพการบริการ ดังกล่าวข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า ผู้ใช้บริการประเมินคุณภาพของการบริการจากทัศนคติของตนเอง โดยเปรียบเทียบกับบริการที่ตนเองคาดหวังเมื่อตรงกับความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการนั้น แต่ถ้าไม่ตรงกับที่คาดหวังก็จะสรุปว่า การบริการไม่มี คุณภาพตามความคิดเห็นของตนเอง ฉะนั้นคุณภาพของการให้บริการถือเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับ ผู้รับบริการและทุกองค์กรจะต้องพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การบริการที่เป็นเลิศอันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร นั่นเอง

เป้าหมายของการให้บริการ

1. ความสะดวกในการรับบริการ
2. ความรวดเร็ว
3. ความถูกต้อง
4. ความครบถ้วน
5. ความเสมอภาค
6. ความเป็นธรรม
7. ความทั่วถึง
8. การประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย
9. ความพอใจ
10. ปริมาณเพียงพอ
11. โปร่งใส

12. ตรวจสอบได้
13. บริการหลากหลายให้เลือก
14. เป็นกันเอง
15. ไม่ซับซ้อน ไม่ยุ่งยาก
16. เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ และท้องถิ่น (พงศ์สันท์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุชเงิน คล้าย, 2545:365)

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการที่ดี

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจ และชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กรของเราเบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้น ถ้าบริการดี ผู้รับบริการเกิดความประทับใจซึ่งการบริการถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย (ตรีเพ็ชร, ม.ป.ป.)

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยมีวิธีดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้รับบริการทั่วไป กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้มีทั้งสิ้น 250 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 จำนวน 1 ชุด มีทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ดำเนินการโดยจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาด้านออนไลน์และทำหนังสือแจ้งประชาสัมพันธ์ ส่ง link และ QR Code ให้กลุ่มเป้าหมายตอบแบบสอบถามดังกล่าว

การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ผู้ศึกษานำไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปนำมาหาค่าความถี่ และร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสรุปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

2. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 เป็นการสอบถามชนิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (RatingScale) 5 ระดับ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน กำหนดระดับคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 4 ด้าน นำมาหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กำหนดน้ำหนักคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

และนำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมายโดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ยของช่วงระดับคะแนน 5 ระดับ (สัมพันธ์ พันธุ์ฤกษ์, 2542) สรุปในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยมีการแปลความหมายของผลการ วิเคราะห์ ดังนี้

4.51 - 5.00	หมายถึง ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มากที่สุด
3.51 - 4.50	หมายถึงระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	มาก
2.51 - 3.50	หมายถึงระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	ปานกลาง
1.51 - 2.50	หมายถึงระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อย
1.00 - 1.50	หมายถึงระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

3. ข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะ ใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์นำเสนอในรูปแบบสรุปแบบตาราง ประกอบคำบรรยาย

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 250 ชุด ผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 250 ชุด โดยแยกเป็นผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา ก.ต.ป.น. คณะกรรมการสถานศึกษา และผู้มารับบริการอื่นๆ และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลผู้ศึกษาได้นำเสนอตามหัวเรื่องต่างๆ ตามลำดับดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวม
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 รายด้าน
4. ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (N=250)	ร้อยละ
ผู้ตอบแบบสอบถาม		
ผู้บริหาร	44	17.60
บุคลากรทางการศึกษา	25	10.00
ครูผู้สอน	161	64.40
ก.ต.ป.น	6	2.40
คณะกรรมการสถานศึกษา	14	5.60
รวม	250	100

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 250 คน จำแนกตามสถานภาพ ได้แก่ ผู้บริหาร จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 17.60 บุคลากรทางการศึกษา จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 ครูผู้สอน จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 64.40 ก.ต.ป.น.จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 2.40 และกรรมการสถานศึกษา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.60

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยภาพรวม

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
		\bar{X}	SD	แปรผล	อันดับ
1	ด้านวิชาการ	4.38	0.63	มาก	4
2	ด้านงบประมาณ	4.41	0.61	มาก	2
3	ด้านบริหารงานบุคคล	4.40	0.63	มาก	3
4	ด้านบริหารงานทั่วไป	4.44	0.57	มาก	1
	รวม	4.32	0.61	มาก	

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการรับบริการจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 โดยภาพรวม อยู่ในระดับ“มาก” ทุกด้าน โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านบริหารทั่วไป (\bar{X} = 4.44) รองลงมาคือ ด้านงบประมาณ (\bar{X} = 4.41) ด้านบริหารงานบุคคล (\bar{X} = 4.40) และ ด้านวิชาการ (\bar{X} = 4.38) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านวิชาการ

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	\bar{X}	SD
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	0	5	15	119	111	250	4.34	0.68
2	การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา	1	1	14	126	108	250	4.36	0.64
3	การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตามบริบทของสถานศึกษา	0	2	17	122	109	250	4.35	0.64
4	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	1	1	13	129	106	250	4.35	0.64
5	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	0	2	13	120	115	250	4.39	0.62
6	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	0	1	12	124	113	250	4.40	0.60
7	การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา	0	2	16	118	114	250	4.38	0.64
8	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา	0	1	14	119	116	250	4.40	0.61
9	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	1	1	11	122	115	250	4.40	0.63
10	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย	0	1	15	117	117	250	4.40	0.62
	รวม	3	17	140	1,216	1,124	2500	4.38	0.63

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ด้านวิชาการในภาพรวมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับ “มาก” (ค่า \bar{X} อยู่ระหว่าง 3.51- 4.50) ลำดับมากที่สุด คือ 1) การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา (\bar{X} = 4.40) 2) การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา (\bar{X} = 4.40) 3) การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนและระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน (\bar{X} = 4.40) และ 4) การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย (\bar{X} = 4.40)

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านบริหารงานบุคคล

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	\bar{X}	SD
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	0	1	16	115	118	250	4.40	0.63
2	การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	0	1	18	116	115	250	4.38	0.64
3	การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ถูกต้องตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	1	1	14	114	120	250	4.40	0.65
4	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมืออาชีพโดยวิธีการที่หลากหลาย ทุกกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง	1	2	6	128	113	250	4.40	0.62
5	การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจรรยาบรรณ และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย	0	1	12	113	124	250	4.44	0.61
	รวม	2	6	66	586	590	1250	4.40	0.63

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ด้านบริหารงานบุคคล อยู่ในระดับ “มาก” โดยประเด็นการเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครูและบุคลากรทางการศึกษาทุกกลุ่มเป้าหมาย(\bar{X} = 4.44)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านงบประมาณ

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ					N	\bar{X}	SD
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
1	การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา	0	1	10	124	115	250	4.41	0.59
2	การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	1	2	11	120	116	250	4.39	0.65
3	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงินบัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	0	1	9	122	118	250	4.43	0.58
4	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	0	2	9	123	116	250	4.41	0.60
5	การนิเทศ กำกับ ติดตามและ ตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา	0	1	12	118	119	250	4.42	0.60
6	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา	1	1	10	121	117	250	4.41	0.63
7	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา	0	1	12	119	118	250	4.42	0.60
8	การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	1	1	9	125	114	250	4.40	0.62
9	จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านการงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ	1	1	8	124	116	250	4.41	0.62
10	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	0	1	10	119	120	250	4.43	0.59
	รวม	4	12	100	1215	1169	2500	4.41	0.61

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ด้านงบประมาณ อยู่ในระดับ “มาก” โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูง 4 ลำดับคือ 1)การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน (\bar{X} = 4.43) 2)การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา (\bar{X} = 4.43) 3) การนิเทศ กำกับ ติดตามและ ตรวจสอบ การใช้งบประมาณของสถานศึกษา (\bar{X} = 4.42) และ 4) การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา (\bar{X} = 4.42)

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาและการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 18 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ด้านบริหารงานทั่วไป

ข้อ	รายการ	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง		มาก	มากที่สุด	N	\bar{X}	SD
1	จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็นระบบ ใช้ง่ายสะดวกและรวดเร็ว	0	1	10	123	116	250	4.42	0.59	
2	การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อสถานศึกษาและสาธารณชนอย่างต่อเนื่อง	0	1	8	127	114	250	4.42	0.58	
3	ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง	0	0	7	122	121	250	4.46	0.55	
4	การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	0	0	6	116	128	250	4.49	0.55	
5	การบำรุงรักษาอาคารสถานที่ ระบบสาธารณูปโภคและสภาพแวดล้อมเป็นระเบียบ สะอาด ถูกสุขลักษณะในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	0	0	9	122	119	250	4.44	0.56	
6	การติดตาม ประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานการปฏิบัติงาน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	1	1	8	119	121	250	4.43	0.62	
7	การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	0	1	10	125	114	250	4.41	0.59	
8	การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น	0	0	9	129	112	250	4.41	0.56	

9	การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	0	0	6	123	121	250	4.46	0.54
10	การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐ และเอกชน เข้ามาร่วม ทรัพยากรเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา	0	1	9	120	120	250	4.44	0.58
	รวม	1	5	82	1,226	1,186	2,500	4.44	0.57

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ด้านงบประมาณ อยู่ในระดับ “มาก” โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 ลำดับคือ 1) การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน (\bar{X} = 4.49) 2) ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง (\bar{X} = 4.46) 3) การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (\bar{X} = 4.46)

บทที่ 5

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 และนำผลการศึกษาไปใช้ในการดำเนินการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และปรับปรุง รวมถึงสร้างนวัตกรรมบริการที่สะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงผู้ศึกษาได้ดำเนินการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวน 250 ชุด ผู้ศึกษาได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 250 ชุด โดยแยกเป็นผู้บริหาร บุคลากรทางการศึกษา ครูผู้สอน ก.ต.ป.น. และคณะกรรมการสถานศึกษา นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาค่าสถิติได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดังนี้ ข้อมูลผู้ศึกษาได้สรุปและอภิปรายผลดังต่อไปนี้

การบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	จำนวนผู้ตอบ (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน)					ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็นร้อยละ
1. ด้านวิชาการ	250	3	17	140	1,216	1,124	2,340	93.60
2. ด้านบริหารงานบุคคล	250	2	6	66	586	590	1,176	94.08
3. ด้านงบประมาณ	250	4	12	100	1,215	1,169	2,384	95.36
4. ด้านบริหารทั่วไป	250	1	5	82	1,226	1,186	2,412	96.48
รวม	1,000	10	40	388	4,243	4,069	8,312	94.99
คิดเป็นร้อยละ		0.11	0.46	4.43	48.49	46.50		

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 18 โดยภาพรวม อยู่ในระดับ “มาก” ทุกด้าน โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านงบประมาณบริหารงานทั่วไป รองลงมา คือ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านวิชาการ ตามลำดับ

ภาคผนวก



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘ กลุ่มอำนวยการ
ที่ - วันที่ ๑ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘

ด้วย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กำหนดติดตามและประเมินผลการบริหาร
และการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมาตรฐานที่ ๓ สัมฤทธิ์ผลการบริหารและการจัดการศึกษา ตัวบ่งชี้ที่ ๖
ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ทั้งนี้
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจะต้องรายงานผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา
รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษา โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและเห็นสมควรแจ้งทุกโรงเรียน และขออนุญาตใช้บันทึกฉบับนี้แจ้ง
บุคลากร สพม.๑๘ ตอบแบบสอบถามดังกล่าว ภายในวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๒ ทางระบบออนไลน์ที่
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSew0b_TwQNu5_hgYQtsXCv6sm-k3rFhqHP0OeGYkiU5F-1Rrg/viewform?usp=sf_lin หรือ



- ทราบ
- ลงนาม
- เห็นชอบตามเสนอ
- อนุมัติ

(นางมลิวรรณ เจริญสว่าง)

รอง ผอ.สพม.๑๘

ปฏิบัติราชการแทน ผอ.สพม.๑๘

(นางพวงนา ขาวสะอาด)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ

นางสาวประติพร
คณะผู้บริหาร

(นายบรรเจ็ด ภายกระชัย)

<p>https://drive.google.com/file/d/1oUcMmYWmZHODVSL-qcAvRGrvTO3P18T/view?usp=sharing</p>	
<p>ระเบียบวาระการประชุมผู้บริหารสถานศึกษา ครั้งที่ ๔/๒๕๖๒</p>	
<p>https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSew0b_TwONu5_hgYQtsXCv6sm-k3rFhqHP0OeGYkiU5F-1Rrg/viewform?usp=sf_lin</p>	
<p>แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p>	



ที่ ศธ ๐๔๒๔๘/๔๔๕๒

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘
ต.อ่างศิลา อ.เมืองชลบุรี จ.ชลบุรี ๒๐๐๐๐

๑ สิงหาคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘ ทุกโรงเรียน

ด้วย สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กำหนดติดตามและประเมินผลการบริหารและ
การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ โดยมาตรฐานที่ ๓-สัมฤทธิ์ผลการบริหารและการจัดการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาจะต้องรายงานผลการประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ
ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา โดยใช้
แบบสอบถามเพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่ม/หน่วย

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘ จึงขอความร่วมมือผู้บริหาร ครู บุคลากร
ทางการศึกษา และคณะกรรมการสถานศึกษา ของทุกโรงเรียนตอบแบบสอบถามดังกล่าวได้ไม่จำกัดจำนวน
ภายในวันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๒ ทางระบบออนไลน์ที่
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSew0b_TwQNu5_hgYQtsXCv6sm-k3rFhqHP0OeGYkiU5F-1Rrg/viewform?usp=sf_lin หรือ



จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป และขอขอบคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางมลิวาลี เจริญสว่าง)

รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘ ปฏิบัติราชการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต ๑๘

กลุ่มอำนวยการ

โทรศัพท์ ๐๓๘ ๓๙๗๕๐๑ - ๕

โทรสาร ๐๓๘ ๓๙๗๕๑๐

www.spm18.go.th

แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและ การจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การ ศึกษามัธยมศึกษา เขต 18

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการ
บริหารจัดการของสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษา ตามมาตรฐานสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา
พ.ศ. 2560 โดยกำหนดประเด็นการประเมิน ความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ในแต่ละด้านประกอบ
ด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา
รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด

3. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใช้เครื่องหมาย □ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น
ของท่าน

ตัวเลือก 1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้บริหาร

บุคลากรทางการศึกษา

ครูผู้สอน

ก.ค.ป.น.

คณะกรรมการสถานศึกษา

อื่นๆ:

ด้านวิชาการ

	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และค่านิยมของสถานศึกษา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนา สื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลาย ครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การส่งเสริมสนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของเขตพื้นที่การศึกษา

การส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน

การส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคล องค์กร หน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา และเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย

ด้านงบประมาณ

น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

การขอจัดตั้งจัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษา

การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย

การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงินบัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน

การสร้างความรู้ความเข้าใจด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

การนิเทศ กำกับติดตามและตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา

การให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำการ ปฏิบัติงานด้าน การเงินและ บัญชีของสถาน ศึกษา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ แนะนำ ในการ รายงานผลการ เบิกจ่ายงบ ประมาณแก่ สถานศึกษา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ ในการพัฒนา งาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
จัดทำเอกสาร การรายงานผล การดำเนินงาน ทางด้านงบ ประมาณประจำปี อย่างเป็นระบบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การประเมิน ความเสี่ยงด้าน การเงิน การ บัญชี และพัสดุ ของสำนักงาน เขตพื้นที่การ ศึกษา และ สถานศึกษา ด้านการบริหารงานบุคคล	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
การจัดทำข้อมูล สารสนเทศอัตรา ค่าสังครและ บุคลากรทางการ ศึกษาที่ สอดคล้องกับ นโยบาย สภาพ ปัญหา และ ความต้องการ ของสถานศึกษา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การจัดทำแผน อัตราค่าสังคร และบุคลากร ทางการศึกษาที่ สอดคล้องกับ นโยบาย สภาพ ปัญหา และ ความต้องการ ของสถานศึกษา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการ ออกจากราชการ ของครูและ บุคลากรทางการ ศึกษาที่ถูกต้อง ตามระเบียบ โปร่งใส ตรวจสอบ สอบได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

การจัดทำแผน
พัฒนาครูและ
บุคลากรทางการ
ศึกษา เพื่อเป็น
เครื่องมืออาชีพโดย
วิธีการที่หลากหลาย
หลาย ทุกกลุ่ม
เป้าหมายอย่าง
ทั่วถึง

การเสริมสร้าง
วินัย คุณธรรม
จริยธรรม และ
จรรยาบรรณ
วิชาชีพให้แก่ครู
และบุคลากร
ทางการศึกษา
ทุกกลุ่มเป้า
หมาย

ด้านการบริหารทั่วไป

น้อยที่สุด

น้อย

ปานกลาง

มาก

มากที่สุด

จัดทำระบบข้อมูล
สารสนเทศเชื่อมโยง
ทั้งภายในและ
ภายนอกเขตพื้นที่
การศึกษาและ
ส่วนกลางอย่าง
เป็นระบบ ใช้ง่าย
สะดวกและ
รวดเร็ว

การ
ประชาสัมพันธ์
และเผยแพร่
ข้อมูลสารสนเทศ
ต่อสถานศึกษา
และสาธารณะ
อย่างต่อเนื่อง

ช่องทางในการ
สื่อสารและแลกเปลี่ยน
ความคิดเห็น
เห็นร่วมกันหลาย
ช่องทาง

การจัดทำแผนผัง
อาคารสถานที่
และป้าย
ประชาสัมพันธ์
อย่างชัดเจน

การบำรุงรักษา
อาคารสถานที่
ระบบ
สาธารณูปโภค
และสภาพ
แวดล้อมเป็น
ระเบียบ สะอาด
ถูกสุขลักษณะใน
สำนักงานเขต
พื้นที่การศึกษา

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

การติดตาม
ประเมินผลการ
ปฏิบัติงานตาม
มาตรฐานการ
ปฏิบัติงาน และ
ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

การวางระบบ
ควบคุมภายในที่
สอดคล้องกับ
สภาพปัญหา และ
ตรงตามภารกิจ
ของหน่วยงาน

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

การวัดผลสัมฤทธิ์
และประสิทธิภาพ
ของครูและ
บุคลากรทางการ
ศึกษาได้อย่างทำ
ถึง สอดคล้องกับ
ระเบียบที่กำหนด
และความต้องการ
จำเป็น

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

การรับฟังความ
คิดเห็นของครู
และบุคลากร
ทางการศึกษา
รวมถึงบุคคลอื่นที่
มีส่วนเกี่ยวข้อง

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

การประสาน ส่ง
เสริม สร้างเครือ
ข่ายความร่วมมือ
จากบุคคล หน่วย
งาน สถาบัน
องค์การภาครัฐ
และเอกชน เข้า
มาระดมทรัพยากร
เพื่อพัฒนา
คุณภาพการ
ศึกษา

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------