

**สรุปแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา  
ประถมศึกษาชัยนาท ปีงบประมาณ 2561**

.....

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 11 ความว่า “ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนา ความรู้ความสามารถสร้างวิสัยทัศน์ และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มี ประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ ร่วมกัน...” ดังนั้น การให้บริการประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เป็นเป้าหมายสูงสุดขององค์กร ทุกแห่ง ทั้งภาครัฐและเอกชน ต่างก็แข่งขันการบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนหรือ ลูกค้าให้ได้รับความ พึงพอใจในการให้บริการสูงสุด เริ่มตั้งแต่รัฐบาลมีการปฏิรูประบบราชการใน ปี 2545 เป็นต้นมา รัฐบาลได้ ดำเนินการเร่งรัดให้หน่วยงานของรัฐทุกองค์กรมีการปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับการ บริการที่ดี จะเห็นได้จากการที่หน่วยงานภาครัฐ เริ่มดำเนินการปรับปรุงระบบการให้บริการแก่ประชาชนต่าง ๆ ด้านความสะดวก, ความรวดเร็ว ยุติธรรมต่าง ๆ โดยการลดขั้นตอนในการทำงาน การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพื่อให้ ประชาชนได้รับการบริการที่พึงพอใจต่อหน่วยงาน ภาครัฐอย่างสูงสุด

การบริการประชาชนของหน่วยงานภาครัฐนั้น ประชาชนทั่วไปที่ต้องติดต่อกับหน่วยงานของรัฐ ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย เนื่องจากมีกฎหมายบังคับจากหน่วยงานของรัฐบริการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ มี ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สะดวกรวดเร็วและชัดเจน ใช้เวลาดำเนินการพิจารณาไม่มาก เมื่อประชาชนมา ติดต่อสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ไม่ต้องเดินทางไปมาหลายครั้งก็จะทำให้ ประชาชน

มีเวลาไปประกอบอาชีพอื่น ๆ เป็นการเพิ่มรายได้และผลผลิตมวลรวมของประเทศได้อีกทางหนึ่ง สำหรับ กรณี

ของภาคเอกชนที่เป็นนักธุรกิจต้องมีการพิจารณาก่อนการลงทุน หากระบบราชการโดยเฉพาะการบริการที่ ไม่ชัดเจน นักลงทุน ก็ไม่กล้าเสี่ยงเข้ามาลงทุนทำให้ประชาชนไม่มีงานทำ ขาดรายได้ ปัจจุบันหน่วยงาน ภาครัฐ

จึงได้เร่งดำเนินการให้มีการปรับปรุงให้การบริการที่ดี ซึ่งประชาชนก็คาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่จัดให้ อย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เสียค่าใช้จ่ายต่ำคุ้มค่าต่อเงินภาษีของราษฎรที่เสียภาษีและมีการแข่งขัน การให้บริการของภาครัฐทุกด้าน โดยมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสร้างจิตสำนึกต่อการบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนและความเป็นนัก วิชาชีพของข้าราชการต่อไป

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท ในฐานะตัวแทนของส่วนราชการในสังกัด สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) กระทรวงศึกษาธิการ ทำหน้าที่ในการให้บริการทาง

การศึกษาให้กับจังหวัดชัยนาท โดยมีผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการให้บริการของหน่วยงานอย่างหลากหลาย ได้แก่ ผู้บริหารทางการศึกษา ผู้บริหารสถานศึกษา ครูและบุคลากรทางการศึกษา นักเรียน ผู้ปกครอง ชุมชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

อื่น ๆ ฯลฯ จึงได้มีการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท การทำงานแนวใหม่ที่มีการปรับปรุงระบบการทำงานต่าง ๆ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุก

ภาคส่วน จึงได้มีการสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท ปีงบประมาณ 2561 เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## เครื่องมือที่ใช้ในการวัดและประเมินผล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษารวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท ใน ๔

ด้าน

ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงาน

ทั่วไป

รวม 35 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ชนิดกำหนดคำตอบเป็นข้อความ 5 ระดับ ดังนี้ คือ

5	คะแนน หมายถึง	มากที่สุด
4	คะแนน หมายถึง	มาก
3	คะแนน หมายถึง	ปานกลาง
2	คะแนน หมายถึง	น้อย
1	คะแนน หมายถึง	น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามความพึง

พอใจ

มาพิจารณาระดับความคิดเห็น ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณา ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ย	0.00 – 1.50	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ ๓ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ ๑** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

ที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ๑๖ จังหวัด ปีงบประมาณ 2561 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 712 คน ดังตารางที่ ๑

**ตารางที่ ๑** แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ๑๖ จังหวัด ปีงบประมาณ 2561

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
- ผู้บริหารสถานศึกษา	114 คน	16.01
- บุคลากรทางการศึกษา	64 คน	8.99
- ครูผู้สอน	520 คน	73.03
- ก.ต.ป.น.	6 คน	0.84
- คณะกรรมการสถานศึกษา	6 คน	0.84
- อื่น ๆ	2 คน	0.28
<b>รวม</b>	<b>712</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 712 คน เป็นผู้บริหารสถานศึกษาจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 16.01 เป็นบุคลากรทางการศึกษา 64 คน คิดเป็นร้อยละ 8.99 เป็นครูผู้สอน 520 คน คิดเป็นร้อยละ 73.03 เป็น ก.ต.ป.น. 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84 น. เป็นคณะกรรมการสถานศึกษา 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84 และอื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.28

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษา ๑๖ จังหวัด ปีงบประมาณ 2561 ใน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา ๑๖ จังหวัด ปีงบประมาณ 2561 ใน 4 ด้าน ได้แก่ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ร้อยละ	ระดับ	จัดลำดับ
ด้านวิชาการ	4.52	90.40	มากที่สุด	1
ด้านงบประมาณ	4.34	86.80	มาก	3
ด้านบริหารงานบุคคล	4.09	81.84	มาก	4
ด้านบริหารงานทั่วไป	4.48	89.60	มาก	2
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4.36</b>	<b>87.15</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท ปีงบประมาณ 2561 มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 4.36 ( $\bar{X} = 4.36$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.15 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านวิชาการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.52 ( $\bar{X} = 4.52$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 รองลงมา คือ ด้านบริหารงานทั่วไป มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.48 ( $\bar{X} = 4.48$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.60 และด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 ( $\bar{X} = 4.34$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.80 และด้านบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ย น้อยที่สุด เท่ากับ 4.09 ( $\bar{X} = 4.09$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.84 ตามลำดับ

#### ตารางที่ ๒.1 ด้านวิชาการ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ร้อยละ	ระดับ	จัดลำดับ
๑. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา	4.52	90.40	มากที่สุด	5
๒. การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และตามความต้องการของสถานศึกษา	4.43	88.60	มาก	9
๓. การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตามบริบทของสถานศึกษา	4.59	91.80	มากที่สุด	3
๔. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย	4.66	93.20	มากที่สุด	2

๕. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	4.47	89.40	มาก	7
๖. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.55	91.00	มากที่สุด	4

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ร้อยละ	ระดับ	จัดลำดับ
๗. การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการ พัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบกลไกการประกัน คุณภาพการศึกษา	4.49	89.80	มาก	6
๘. การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษา และสถานศึกษาจัดทำวิจัยและนำผลการวิจัยไป พัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาและเขตพื้นที่ การศึกษา	4.33	86.60	มาก	10
๙. การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัด กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน	4.67	93.40	มากที่สุด	1
๑๐. การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ มีส่วน ร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนา คุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย	4.46	89.20	มาก	8
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4.52</b>	<b>90.40</b>	<b>มากที่สุด</b>	

จากตารางที่ 2.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มี ต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท ปิงปประมาณ 2561 ด้านวิชาการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.52 ( $\bar{X} = 4.52$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.67 ( $\bar{X} = 4.67$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 93.40 รองลงมาการส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.66 ( $\bar{X} = 4.66$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตร

สถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตามบริบทของสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ( $\bar{X} = 4.59$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.80 การส่งเสริมสนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ( $\bar{X} = 4.55$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.00 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ( $\bar{X} = 4.52$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ( $\bar{X} = 4.49$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.80 การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ( $\bar{X} = 4.47$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.40 การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ( $\bar{X} = 4.46$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.20 การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติ และ ตามความต้องการของสถานศึกษา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ( $\bar{X} = 4.43$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.60 และการส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษาจัดทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาและเขตพื้นที่การศึกษา ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.33 ( $\bar{X} = 4.33$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.60 ตามลำดับ

## ตารางที่ ๒.2 ด้านงบประมาณ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ร้อยละ	ระดับ	จัดลำดับ
๑. การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษาเป็นไปตามหลักเกณฑ์	4.20	84.00	มาก	8
๒. การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย	4.39	87.80	มาก	2
๓. การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงินบัญชี และพัสดุอย่างชัดเจน	4.47	89.40	มาก	1
๔. การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง	4.32	86.40	มาก	4
๕. การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา	4.38	87.60	มาก	3
๖. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา	4.38	87.60	มาก	3
๗. การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา	4.38	87.60	มาก	3
๘. การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน	4.27	85.40	มาก	6

๙. จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้าน งบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ	4.31	86.20	มาก	5
๑๐. การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา	4.25	85.00	มาก	7
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4.34</b>	<b>86.80</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 2.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท ปีงบประมาณ 2561 ด้านงบประมาณ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.34 ( $\bar{X} = 4.34$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุ อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.47 ( $\bar{X} = 4.47$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.40 รองลงมา การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ( $\bar{X} = 4.39$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.80 การนิเทศ กำกับ ติดตาม และตรวจสอบ การใช้งบประมาณของสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ( $\bar{X} = 4.38$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.60 การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ( $\bar{X} = 4.38$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.60 การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณแก่สถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ( $\bar{X} = 4.38$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.60 การสร้างความรู้ ความเข้าใจด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ( $\bar{X} = 4.32$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.40 จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปีอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 ( $\bar{X} = 4.31$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.20 การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ( $\bar{X} = 4.27$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.40 การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ( $\bar{X} = 4.25$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 85.00 และการขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษาเป็นไปตามหลักเกณฑ์ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.20 ( $\bar{X} = 4.20$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ ๒.3 ด้านบริหารงานบุคคล**

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ร้อยละ	ระดับ	จัดลำดับ
๑. การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตราค่าจ้างครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา	4.09	81.80	มาก	3
๒. การจัดทำแผนอัตราค่าจ้างครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการ	3.97	79.40	มาก	4



ของสถานศึกษา					
๓.	การสรรหาบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจาก ราชการของครู และบุคลากรทางการศึกษา	3.96	79.20	มาก	5
๔.	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อ เป็นครูมืออาชีพด้วยวิธีการที่หลากหลายครอบคลุมทุก กลุ่มเป้าหมาย	4.12	82.40	มาก	2
๕.	การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณ วิชาชีพให้แก่ครู และบุคลากรทางการศึกษา ครอบคลุม ทุกกลุ่มเป้าหมาย	4.32	86.40	มาก	1
<b>รวมทั้งสิ้น</b>		<b>4.09</b>	<b>81.84</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 2.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท ปีงบประมาณ 2561 ด้านบริหารงานบุคคล มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.09 ( $\bar{X} = 4.09$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.84 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครู และบุคลากรทางการศึกษา ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.32 ( $\bar{X} = 4.32$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.40 รองลงมาการจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเป็นครูมืออาชีพด้วยวิธีการที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ( $\bar{X} = 4.12$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.40 การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ( $\bar{X} = 4.09$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.80

การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ( $\bar{X} = 3.97$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.40 และการสรรหาบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครู และบุคลากรทางการศึกษา มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 3.96 ( $\bar{X} = 3.96$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 79.20 ตามลำดับ

#### ตารางที่ ๒.4 ด้านบริหารทั่วไป

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	$\bar{X}$	ร้อยละ	ระดับ	จัดลำดับ
๑. จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและ ภายนอกเขตพื้นที่การศึกษาและส่วนกลางอย่างเป็น ระบบ	4.45	89.00	มาก	5
๒. การประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อ สถานศึกษาและสาธารณะอย่างต่อเนื่อง	4.54	90.80	มากที่สุด	2

๓. ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ร่วมกันหลายช่องทาง	4.47	89.40	มาก	4
๔. การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์ อย่างชัดเจน	4.54	90.80	มากที่สุด	2
๕. การให้บริการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการบริหาร จัดการ	4.48	89.60	มาก	3
๖. การพัฒนาอาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเพื่อการ ให้บริการ	4.60	92.00	มากที่สุด	1
๗. การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน	4.48	89.60	มาก	3
๘. การจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากร ทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่ กำหนดและความต้องการจำเป็น	4.40	88.00	มาก	8
๙. การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	4.43	88.60	มาก	6
๑๐. การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจาก บุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐ และเอกชนใน การจัดการศึกษา	4.42	88.40	มาก	7
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>4.48</b>	<b>89.60</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 2.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท ปีงบประมาณ 2561 ด้านบริหารทั่วไป มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.48 ( $\bar{X} = 4.48$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าการพัฒนาอาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเพื่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.60 ( $\bar{X} = 4.60$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.00 รองลงมาการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ต่อสถานศึกษาและสาธารณะอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

( $\bar{X} = 4.54$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 การจัดทำแผนผังอาคารสถานที่ และป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 ( $\bar{X} = 4.54$ ) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 การให้บริการข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ( $\bar{X} = 4.48$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.60 การวางระบบควบคุมภายในที่สอดคล้องกับสภาพปัญหา และตรงตามภารกิจของหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ( $\bar{X} = 4.48$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.60 ช่องทางในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ( $\bar{X} = 4.47$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็น

ร้อยละ 89.40 จัดทำระบบข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงทั้งภายในและภายนอกเขตพื้นที่การศึกษา และส่วนกลางอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ( $\bar{X} = 4.45$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 89.00 การรับฟังความคิดเห็นของครูและบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงบุคคลอื่นที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ( $\bar{X} = 4.43$ )

อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.60 การประสาน ส่งเสริม สร้างเครือข่ายความร่วมมือจากบุคคล หน่วยงาน สถาบัน องค์กรภาครัฐ และเอกชนในการจัดการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ( $\bar{X} = 4.42$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.40 และการจัดสวัสดิการและสวัสดิภาพของครูและบุคลากรทางการศึกษาได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับระเบียบที่กำหนดและความต้องการจำเป็น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 4.40 ( $\bar{X} = 4.40$ ) อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.00 ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการบริการ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาชัยนาท ปีงบประมาณ 2561 มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 712 คน มีผู้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. อยากให้ระบบการรับส่งหนังสือเป็นไปอย่างถูกต้องมีระเบียบแบบแผนมากกว่าส่งในไลน์ รับส่งในระบบ

AMSS ถือว่าดีแล้วหนังสือไม่ตกหล่น จะส่งทางไหนให้เลือกเป็นแนวทางที่แน่ชัด จะได้ไม่ตกหล่น มีระบบเห็นได้ชัดว่ารับเมื่อไรส่งเมื่อไร ส่งเป็นเปเปอร์ก็หาย ส่งในไลน์ก็โดนทวง ส่งใน AMSS ก็ไม่ลงรับ ไม่รู้จะส่งทางไหนเลยครับ

2. ควรหาแนวทาง/วิธีการจัดสรรอัตรากำลังครูให้ครบชั้นเรียน
3. ควรผลักดันนโยบาย ให้ครูสามารถเบิกค่าน้ำมัน ในกรณีเดินทางไปอบรมคุุณงพัฒนาครู ครับ
4. ควรมีการจัดการในเรื่องการบริหารด้านงบประมาณการอบรมคุุณงพัฒนาครู ควรวางแผนให้เป็นระบบมากกว่านี้
5. ควรรักษาผลประโยชน์ให้ครูด้านสวัสดิการที่ได้รับ
6. ศึกษาในเทศก์ควรออกมาเยี่ยมกันบ้างและถ้ามาโปรดให้คำชี้แนะอย่ามาจับผิดกัน
7. สน.มา นิเทศ ห้องเรียนบ้างคะ
8. ทำงานในหน้าที่ได้ดีแล้วครับ
9. ขอให้ สพป. ออกเยี่ยม รร. เป็นประจำครับ
10. ดีค่ะ
11. ทุกองค์ประกอบดีมาก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  
ที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท  
ปีงบประมาณ 2561**

.....

**คำชี้แจง :** 1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชัยนาท เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาทต่อไป

2. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา

รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท ใน 4 ด้าน ได้แก่

ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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

4. โปรดระบุระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

ผู้บริหาร

บุคลากรทางการศึกษา

ครูผู้สอน

ก.ต.ป.น.

คณะกรรมการสถานศึกษา

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

**ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา**

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
<b>ด้านวิชาการ</b>						
1	การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษา					
2	การพัฒนากรอบหลักสูตรท้องถิ่นสอดคล้องกับแผนการศึกษาแห่งชาติและตามความต้องการของสถานศึกษา					
3	การส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 และตามบริบทของ					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
	สถานศึกษา					
4	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาจัดกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย					
5	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการผลิต พัฒนาสื่อ เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการจัดการเรียนการสอนที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ					
6	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษามีการวัดผล ประเมินผลที่หลากหลาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา					
7	การส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพ การศึกษาตามระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา					
8	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และ สถานศึกษา จัดทำวิจัยและนำผลการวิจัยไปพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา และเขตพื้นที่การศึกษา					
9	การส่งเสริม สนับสนุนให้สถานศึกษาพัฒนาการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน					
10	การส่งเสริม สนับสนุนให้บุคคล หน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการจัด การศึกษาและเป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในรูปแบบเครือข่าย					
<b>ด้านงบประมาณ</b>						
1	การขอจัดตั้ง จัดสรร และโอนเงินงบประมาณในสถานศึกษาเป็นไปตาม หลักเกณฑ์					
2	การวางแผนการใช้งบประมาณถูกต้องตามระเบียบ/กฎหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบาย					
3	การแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการจัดระบบการบริหารการเงิน บัญชี และพัสดุอย่าง ชัดเจน					
4	การสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการวางแผนการใช้งบประมาณให้กับ บุคคล ที่เกี่ยวข้อง					
5	การนิเทศ กำกับ ติดตามและ ตรวจสอบการใช้งบประมาณของสถานศึกษา					
6	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีของ สถานศึกษา					
7	การให้คำปรึกษาช่วยเหลือ แนะนำ ในการรายงานผลการเบิกจ่าย					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (๔)	มากที่สุด (๕)
	งบประมาณแก่สถานศึกษา					
8	การนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนางาน					
9	จัดทำเอกสารการรายงานผลการดำเนินงานทางด้านงบประมาณประจำปี อย่างเป็นระบบ					
10	การประเมินความเสี่ยงด้านการเงิน การบัญชี และพัสดุของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา และสถานศึกษา					
<b>ด้านการบริหารงานบุคคล</b>						
1	การจัดทำข้อมูลสารสนเทศอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษา ที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา					
2	การจัดทำแผนอัตรากำลังครูและบุคลากรทางการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย สภาพปัญหา และความต้องการของสถานศึกษา					
3	การสรรหาบรรจุ แต่งตั้ง ย้าย โอน รวมทั้งการออกจากราชการของครู และบุคลากรทางการศึกษา					
4	การจัดทำแผนพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาเพื่อเป็นครูมืออาชีพ ด้วยวิธีการที่หลากหลายครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย					
5	การเสริมสร้าง วินัย คุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพให้แก่ครู และบุคลากรทางการศึกษา ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		น้อยที่สุด (1)	น้อย (2)	ปานกลาง (3)	มาก (4)	มากที่สุด (5)



😊 ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม : ทีมอำนวยการ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชัยนาท 😊