

รายงานผลสำรวจความพึงพอใจ  
ในการให้บริการศึกษาของสถานศึกษา  
ประจำปีการศึกษา 2565

โรงเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา

## คำนำ

โรงเรียน ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา ของสถานศึกษา โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ผลการบริหาร และการจัด การศึกษาของ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ ในการบริหารและ การจัดการศึกษา รวมทั้งการ ให้บริการ ประเด็นการพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหาร และการจัดการศึกษา รวมทั้งการ ให้บริการของสถานศึกษาตามกระบวนการ บริหารงานของกลุ่มในโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมิน ความคิดเห็น ที่มีต่อการให้บริการ ครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่มโรงเรียนแบบออนไลน์

ทั้งนี้ หวังว่าเอกสารเล่มนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางการพัฒนาและปรับปรุง การบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ต่อไป

โรงเรียน

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา

**รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตาม  
แบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของโรงเรียน  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖5 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพะเยา**

ตามที่โรงเรียน ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและ การจัดการศึกษาของสถานศึกษา เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหาร จัดการของ สถานศึกษา โดยกำหนดประเด็น การประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงาน บุคคล และด้านการบริหารทั่วไป ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ผลการ บริหารและการจัด การศึกษาของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการ ให้บริการ ประเด็นการพิจารณาผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการ ให้บริการ ของสถานศึกษา ตามกระบวนการบริหารงานของกลุ่มในโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมิน ความ คิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่มนั้น ทั้งนี้ โรงเรียน ได้ขอความร่วมมือสถานศึกษา ให้ดำเนินการแจ้งผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคลากรอื่นในสถานศึกษา โดย ขอให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจ ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสถานศึกษา โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ในแต่ละ ด้าน ประกอบด้วย ๒ ส่วน คือ

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา รวมทั้งการให้บริการ ของสถานศึกษา ระดับประเมิน

ความพึงพอใจ มี ๕ ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด บัดนี้ การดำเนินการได้เสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ดังนั้น โรงเรียน จึงได้สรุป รายงานผลความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการบริหาร และการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในรูปแบบกราฟ

## สารบัญ

|                                   | หน้า |
|-----------------------------------|------|
| ๑. บทนำ                           | ๑    |
| ๒. เอกสารที่เกี่ยวข้อง            | ๒    |
| ๓. วิธีการดำเนินการ               | ๓    |
| ๔. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล           | ๔    |
| ๕. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | ๖    |
| ภาคผนวก                           | ๗    |
| ก. บรรณานุกรม                     | ๘    |
| ข. แบบสอบถาม                      | ๑๐   |

## บทที่ ๑ บทนำ

### หลักการและเหตุผล

การให้บริการเป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงาน บริหารทั่วไป งานงบประมาณ งานบริหารบุคคล งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจ จากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น จิตบริการ การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้น หากต้องการให้ผู้อื่นชื่นชม ต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญ คือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการ ด่านแรก ของการให้บริการเพราะผู้รับบริการ จะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการ แสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายในการให้ความสำคัญ กับการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อให้มีความ ถูกต้อง รวดเร็ว และ สร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

โรงเรียน จึงได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการ การศึกษา ของสถานศึกษา เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของ สถานศึกษา ในครั้งนี้

#### วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
๒. เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจในการของสถานศึกษาไปปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### ขอบเขตการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นภารกิจหลัก ๔ ด้าน ประกอบด้วย ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป

๒. ขอบเขตด้านประชากร ประกอบด้วย ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคลากรอื่นในสถานศึกษา ตามเงื่อนไขที่สถานศึกษากำหนด

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. โรงเรียนดอกคำใต้วิทยาคมมีข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารและ การจัดการศึกษาของสถานศึกษา

๒. โรงเรียนดอกคำใต้วิทยาคมนำผลการดำเนินงานไปใช้ ปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหาร และการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

## บทที่ ๒ เอกสารที่เกี่ยวข้อง

### นิยามและความหมาย

ความพึงพอใจ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (๒๕๔๒ : ๗๗๕) หมายถึง พอใจ ชอบใจ พฤติกรรม เกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือ ความกระวน กระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุษฎีภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อนุ้ชยขจัดสิ่งต่างๆ ดังกล่าวได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความ พึงพอใจใน สิ่งที่ตนต้องการ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจในการ บริหารและการจัด การศึกษา รวมทั้ง การให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของ ผู้บริหาร สถานศึกษา ครูบุคลากรทางการศึกษา องค์คณะบุคคล ผู้ปกครอง และผู้เกี่ยวข้อง ตลอดจนประชาชนทั่วไปต่อการบริหาร และการจัดการศึกษา หลักการความพึงพอใจการให้บริการ สืบเนื่องจากหลักการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการเป็นเป้าหมายที่จะ สนองตอบความต้องการของ ผู้ขอรับ บริการได้รับความพึงพอใจในการบริการ และมีความเท่าเทียมกันจาก การมารับบริการของรัฐบาล เป็นสำคัญ จึงได้มีการกำหนดหลักการบริการงานคุณภาพ ๘ ประการ ดังนี้ หลักการที่

- ๑ องค์การที่ให้ความสำคัญแก่ลูกค้า (Customer Focused)
- ๒ ความเป็นผู้นำ (Leadership) หลักการที่
- ๓ การมีส่วนร่วมของบุคลากร (Involvement of People)
- ๔ การบริการเชิงกระบวนการ (Process Approach)
- ๕ การบริหารเป็นระบบ (System Approach to Management)
- ๖ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual Improvement)
- ๗ การตัดสินใจจากข้อมูลที่เป็นจริง (Factual Approach to Decision Making)
- ๘ ความสัมพันธ์กับผู้ขายเพื่อประโยชน์ร่วม (Mutually Beneficial Supplier Relationship)

## บทที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา ขอเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

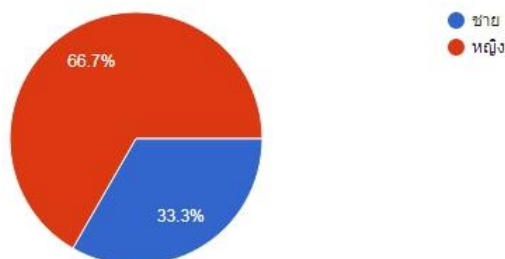
ตอนที่ ๑ ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในการบริหารและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ตารางสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

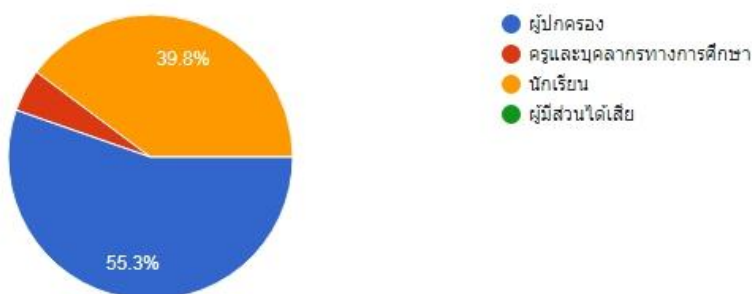
#### เพศ

207 responses



#### สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

206 responses

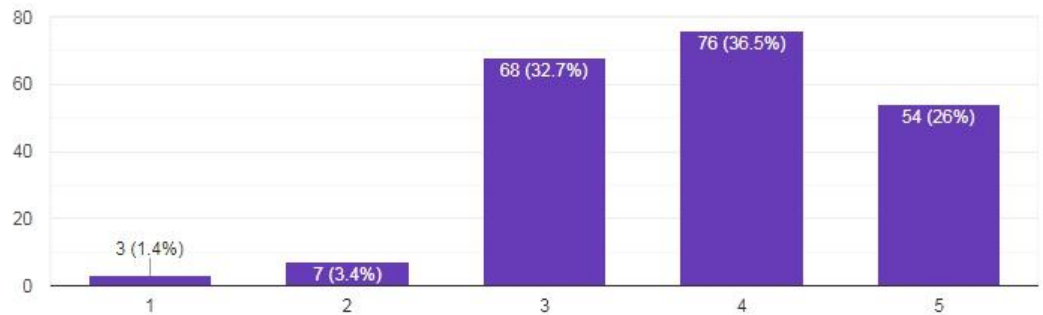


## กลุ่มบริหารงานวิชาการ

โรงเรียนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน

 Copy

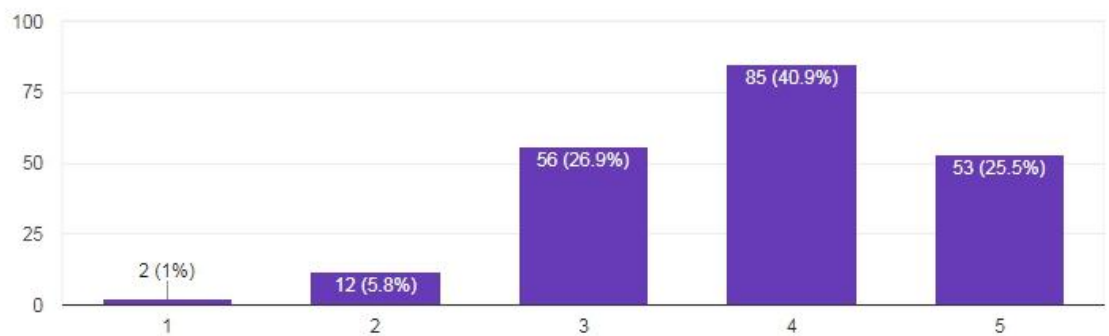
208 responses



โรงเรียนจัดหาสื่อการเรียนการสอนได้เหมาะสมกับกลุ่มสาระการเรียนรู้

 Copy

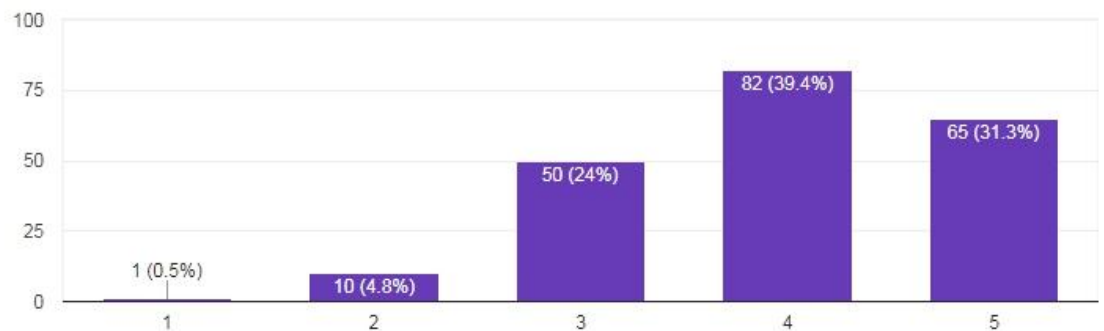
208 responses



มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียนและสามารถนำไปใช้ใน  
ชีวิตประจำวันได้

 Copy

208 responses

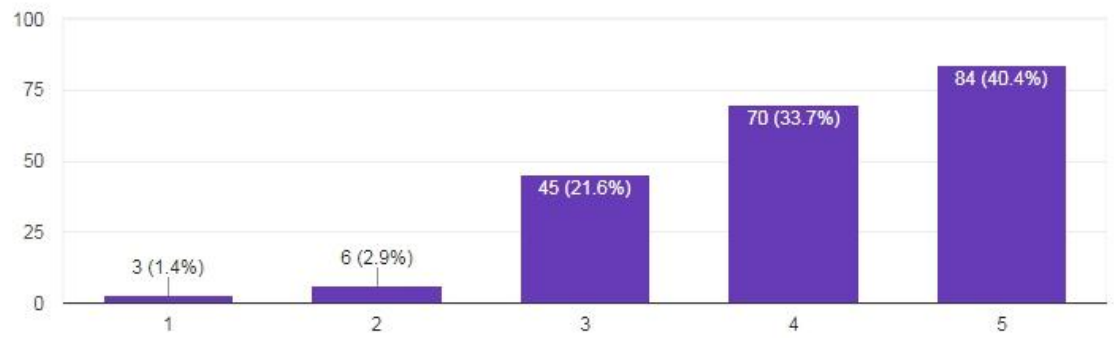




### การรายงานผลการเรียนของนักเรียนมีความชัดเจน



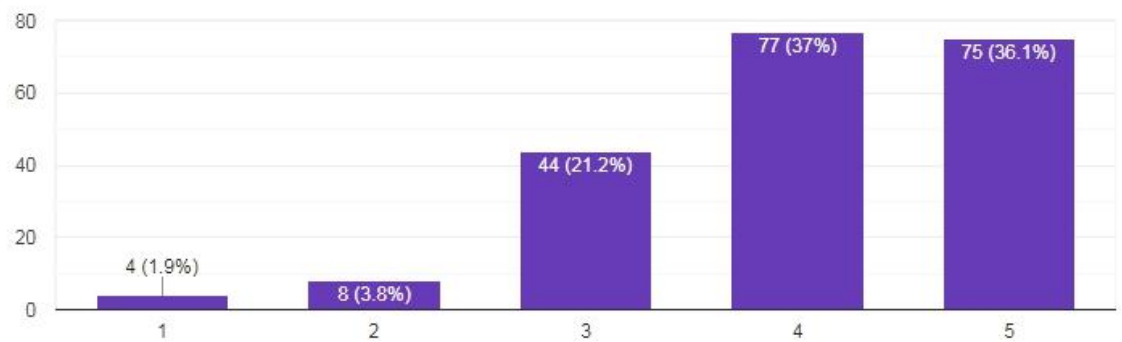
208 responses



### มีห้องปฏิบัติการต่างๆ เช่น ห้องวิทยาศาสตร์ ห้องสมุด ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทาง ภาษา ที่เพียงพอกับจำนวนนักเรียน



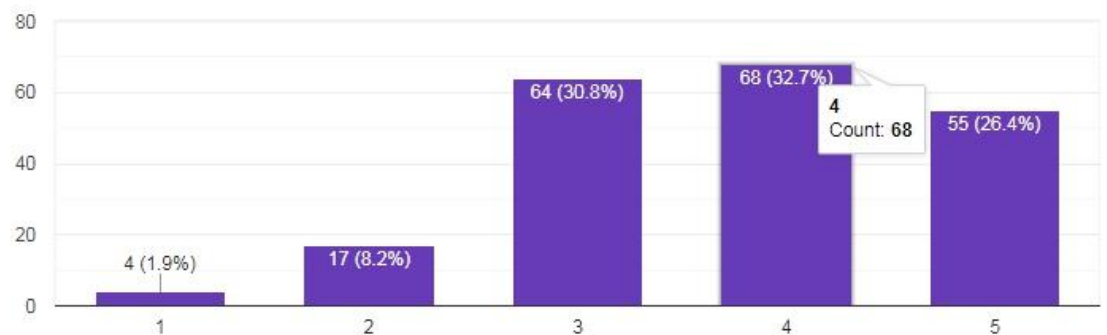
208 responses



### ชุมชนมีส่วนในการจัดทำหลักสูตรและ ประเมินผลงานนักเรียน



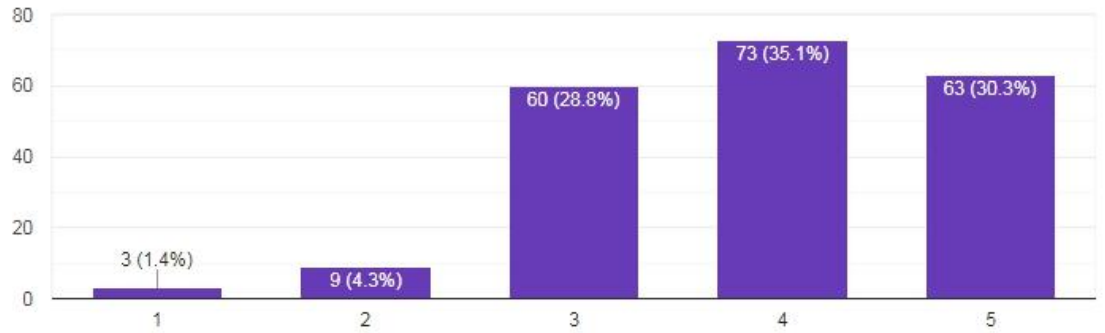
208 responses



การให้บริการและอำนวยความสะดวก ครู นักเรียนและผู้ปกครองนักเรียน ตามภาระงานด้านวิชาการ

Copy

208 responses



ข้อเสนอแนะในงานบริหารงานวิชาการ

Copy

24 responses

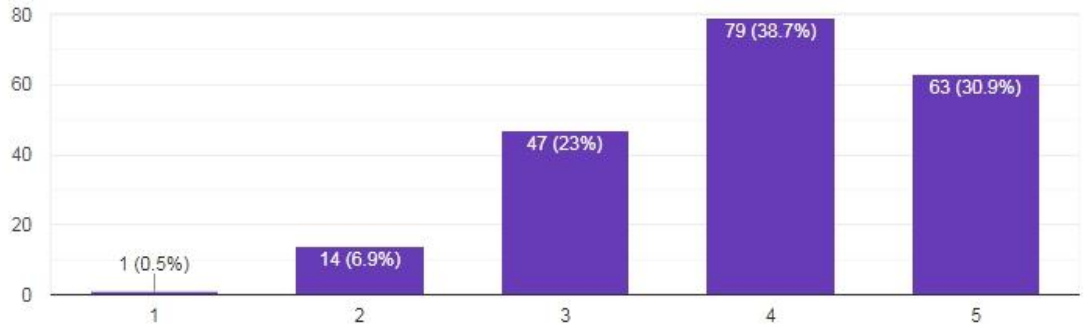


### กลุ่มบริหารงานอำนวยการ

ครูอยู่ภายใต้ระเบียบวินัย และประพฤติตนอันเป็นแบบอย่างที่ดีแก่นักเรียน



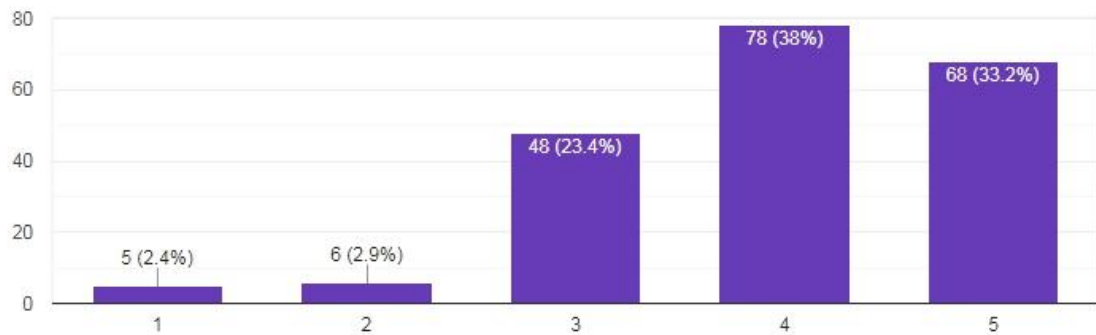
204 responses



โรงเรียนอำนวยความสะดวกให้กับผู้ปกครองที่มาติดต่อราชการกับทางโรงเรียน



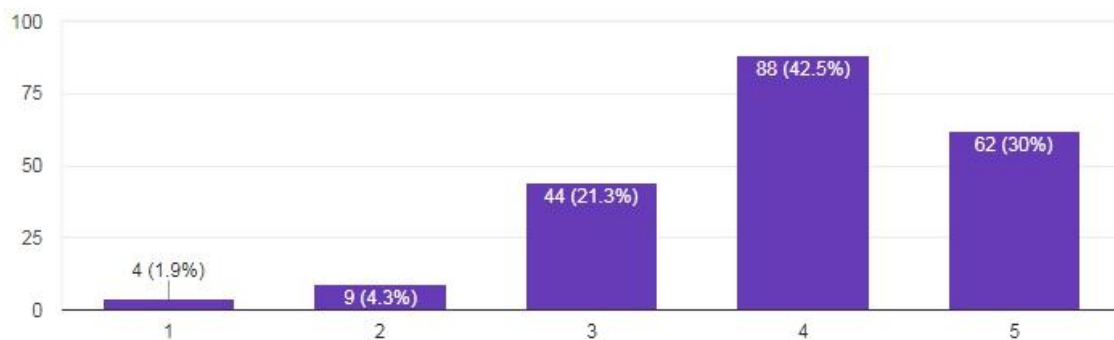
205 responses



ครูมีกระบวนการเรียนการสอนที่พัฒนา ก้าวหน้า และทันต่อเหตุการณ์



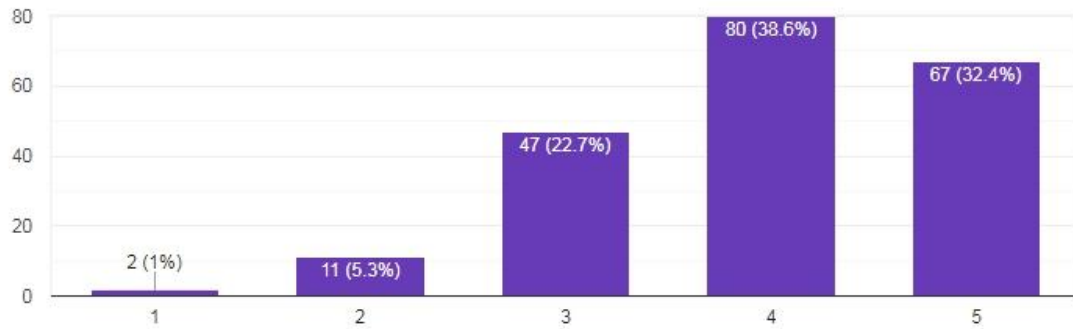
207 responses



### โรงเรียนมีการดำเนินการเกี่ยวกับการเงินตาม ระเบียบข้อบังคับอย่างถูกต้องและโปร่งใส

Copy

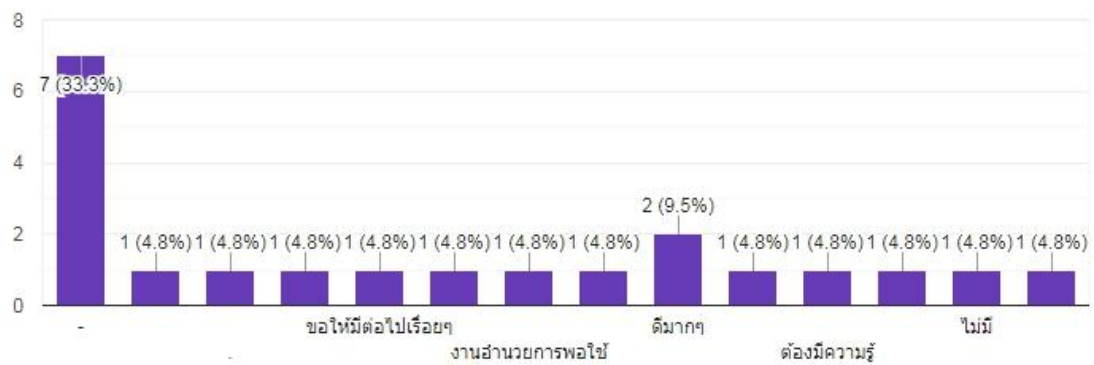
207 responses



### ข้อเสนอแนะในงานอำนวยความสะดวก

Copy

21 responses

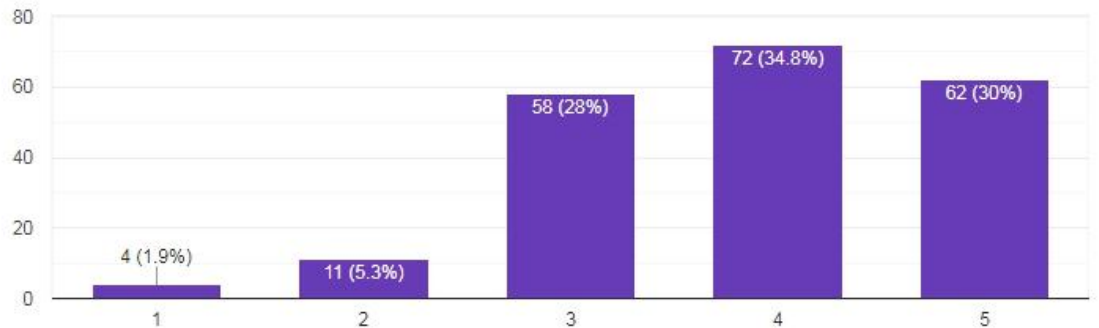


## กลุ่มบริหารงานส่งเสริมกิจการนักเรียน (งานปกครอง)

ครูมีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง ให้ความเสมอภาคกับนักเรียนทุกคน

 Copy

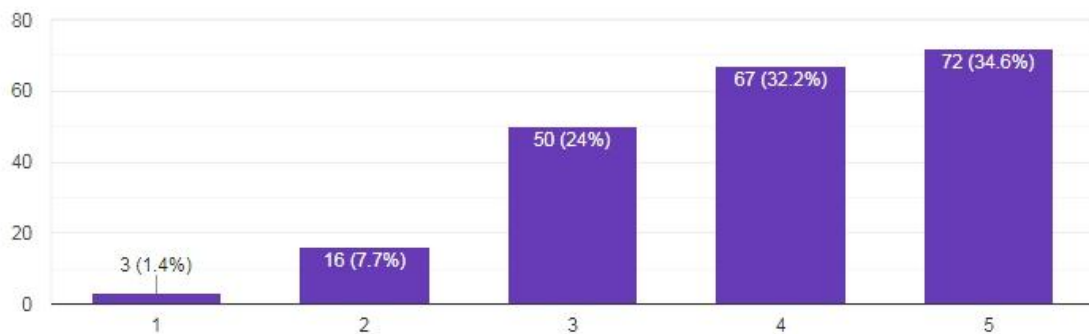
207 responses



ครูที่ปรึกษามีการจัดระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

 Copy

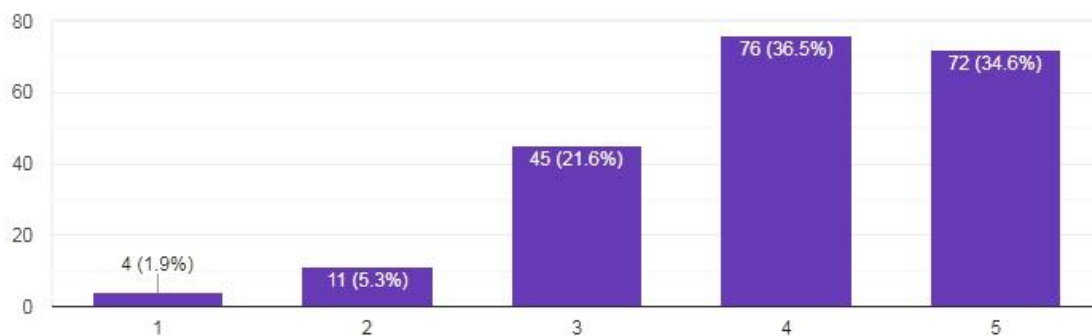
208 responses



ความพึงพอใจต่อครูที่ปรึกษา ประจำปีการศึกษา 1/2565

 Copy

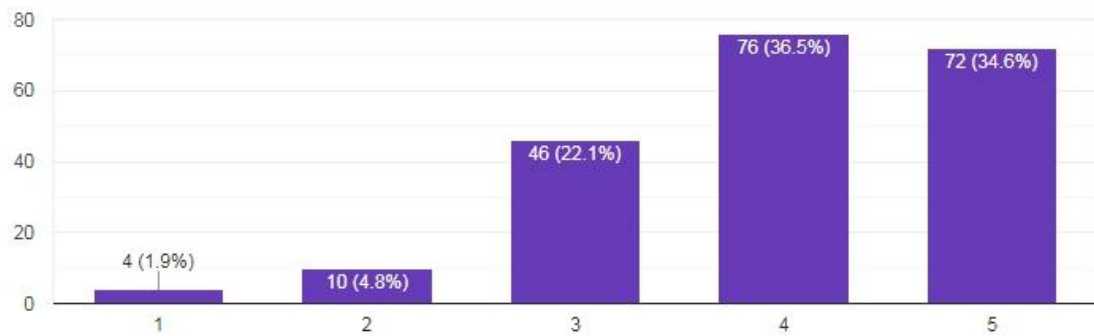
208 responses



ครมึความยินดี เต็มใจ ใส่ใจ ในการทำหน้าที่ครูที่ปรึกษา



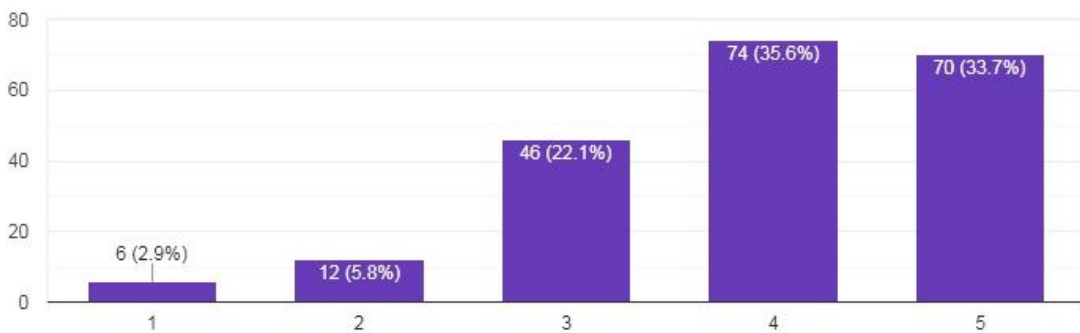
208 responses



กิจกรรมโฮมรูมก่อนเข้าเรียนคาบแรก ของทุกวันของครูที่ปรึกษา



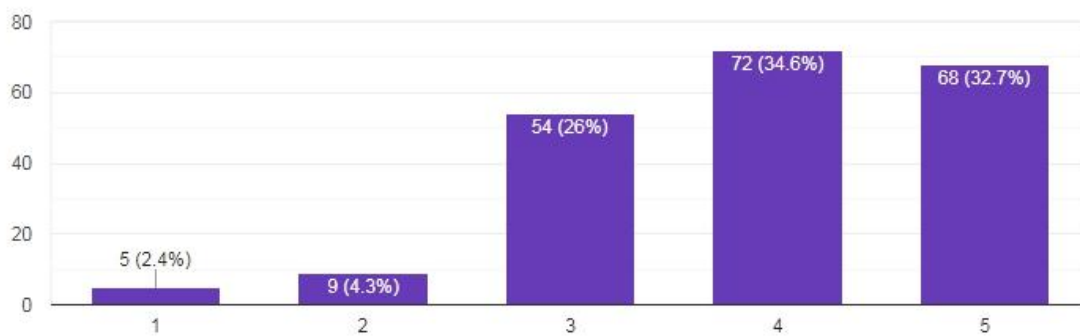
208 responses



การติดต่อประสานงาน การให้ข้อมูล ของกลุ่มงานกิจการนักเรียน



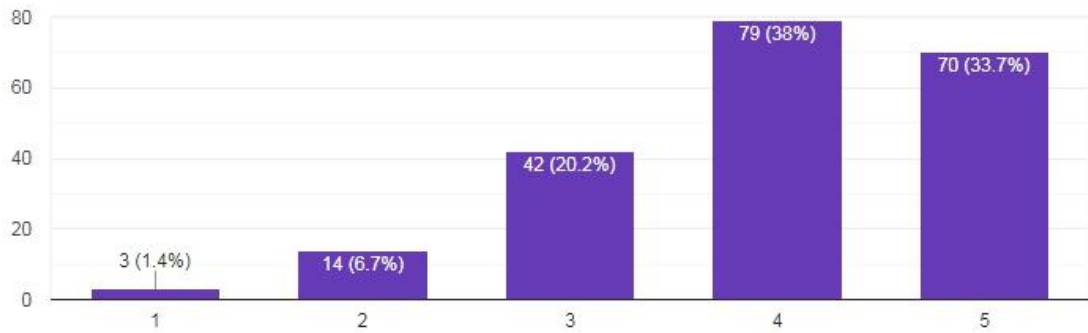
208 responses



### การปฏิบัติหน้าที่เวลประจำวัน ตามจุดต่าง ๆ ของโรงเรียนดอกคำใต้วิทยาคม

 Copy

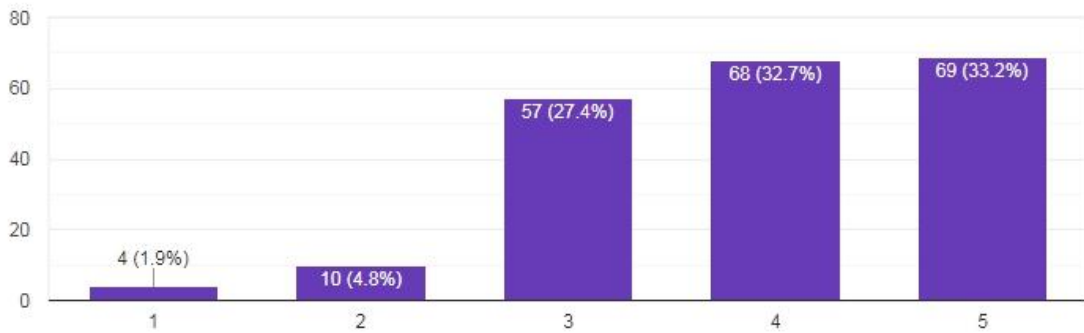
208 responses



### วินัยของนักเรียนโรงเรียนดอกคำใต้วิทยาคม

 Copy

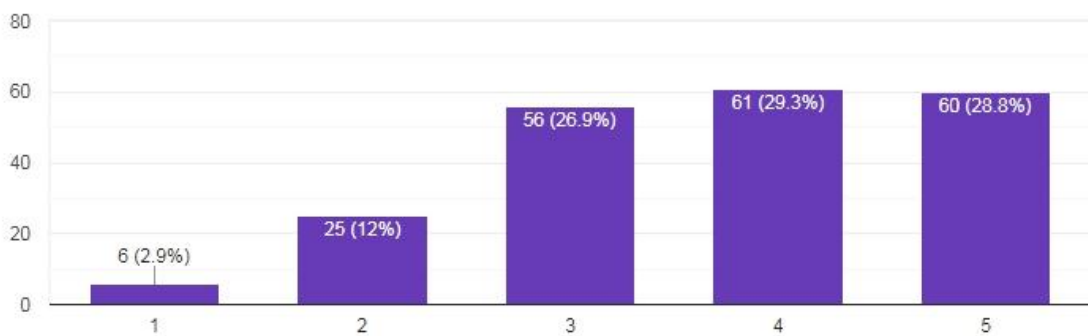
208 responses



### การป้องกันและแก้ปัญหาหยาเสพติดในโรงเรียน

 Copy

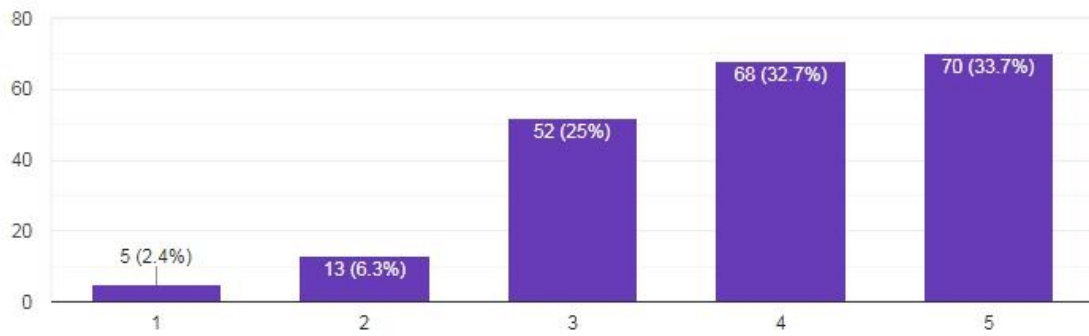
208 responses



### ความปลอดภัยของนักเรียนโรงเรียนดอกคำใต้วิทยาคม

Copy

208 responses



### ข้อเสนอแนะในงานส่งเสริมกิจการนักเรียน (งานปกครอง)

Copy

20 responses

