



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ  
และการบริหารจัดการศึกษา



โรงเรียนแม่ทาวิทยาคม  
ประจำปีงบประมาณ 2566

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาลำปาง ลำพูน  
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน  
รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการ

### และการบริหารจัดการศึกษา

ประจำปีงบประมาณ 2566

\*\*\*\*\*

#### ความเป็นมา

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่มีต่อการให้บริการและการบริหารจัดการศึกษา ของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม ประจำปีงบประมาณ 2566 โรงเรียนแม่ทาวิทยาคม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ลำปาง ลำพูน โดยมี นายสนั่น สิงห์ไผ่ ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการโรงเรียน ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการและการบริหารจัดการศึกษา ของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม จึงได้นำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการและการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ ของการบริการและการบริหารการจัดการศึกษา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความพึงพอใจในการบริการ และการบริหารจัดการศึกษา ในประเด็นการพิจารณาผลการประเมิน ความพึงพอใจในด้านการบริการ และการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม ตามกระบวนการบริหารงานของโรงเรียน โดยใช้แบบสอบถาม เพื่อประเมินความคิดเห็นที่มีต่อการให้บริการครอบคลุมทุกภารกิจของกลุ่มงาน เป็นระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ พร้อมข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ที่มีต่อการบริการและการบริหารจัดการศึกษา ของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม

#### นิยามศัพท์

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการและการบริหารจัดการศึกษาของกลุ่มบริหารวิชาการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มบริหารงบประมาณ กลุ่มบริหารทั่วไป และกลุ่มบริหารกิจการนักเรียนของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม

2. ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง นักเรียน คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ชุมชนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม

3. นักเรียน หมายถึง นักเรียนที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม 4. ผู้ปกครองนักเรียน หมายถึง ผู้ปกครองนักเรียนที่ศึกษาอยู่ใน โรงเรียนแม่ทาวิทยาคม

5. คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน หมายถึง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของ โรงเรียนแม่ทาวิทยาคม

6. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา หมายถึง โรงเรียนในเขตบริการของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม

7. สถานศึกษา หมายถึง โรงเรียนแม่ทาวิทยาคม

8. การบริการและการบริหารจัดการศึกษา หมายถึง การบริการและการบริหารจัดการศึกษา ของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม ครอบคลุม 5 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มบริหารวิชาการ กลุ่มบริหารงานบุคคล กลุ่มบริหารงบประมาณ กลุ่มบริหารทั่วไป และกลุ่มบริหารกิจการนักเรียน

### กลุ่มตัวอย่าง

การดำเนินการในครั้ง นี้ ได้ศึกษา ความพึงพอใจกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ต่อการบริการและการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ไม่น้อยกว่า 120 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการและการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียน โรงเรียนแม่ทาวิทยาคม

### การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามจากแบบติดตามและประเมินผล การบริการและการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงเรียนโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม ปีงบประมาณ พ.ศ.2566

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) และแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended) เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการและการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม

### การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้นำเครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามจากแบบติดตามและประเมินผล การบริการและการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม ปีงบประมาณ พ.ศ.2566

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. โรงเรียนแม่ทาวิทยาคม นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรม Excel โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scaled) แสดงระดับคุณภาพ 5 ระดับ เทียบกับเกณฑ์ของมาตรฐานการปฏิบัติงานของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม คือ

ระดับคุณภาพ มากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
ระดับคุณภาพ มาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ระดับคุณภาพ ปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน

ระดับคุณภาพ น้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
ระดับคุณภาพ น้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตาราง แสดงสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการ และการบริหารจัดการศึกษาของ โรงเรียนแม่ท้าววิทยาคม จำนวน 120 คน ดังนี้

รายการประเมิน	คะแนนความพึงพอใจ				
	5 (มากที่สุด)	4 (มาก)	3 (ปานกลาง)	2 (น้อย)	1 (น้อยที่สุด)
<b>ด้านการบริหารงาน</b>					
1. มีวิสัยทัศน์ในการบริหารสถานศึกษา	24	80	12	4	0
2. มีความตั้งใจ และมุ่งมั่นในการบริหารสถานศึกษา	48	64	4	4	0
3. มีการวางแผนการทำงานที่เป็นขั้นตอนชัดเจน	40	64	16	0	0
4. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	60	44	12	4	0
5. บุคลิกภาพความเป็นผู้นำ	28	60	28	4	0
6. การสื่อสารมีความชัดเจน ง่ายต่อการปฏิบัติ	44	52	24	0	0
<b>ด้านคุณภาพงาน</b>					
1. มีการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	36	60	24	0	0
2. มีเป้าหมายที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	52	56	8	4	0
3. มีความพร้อมในการให้บริการด้านการเรียนรู้	24	76	20	0	0
4. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	40	56	20	4	0
5. มีการพัฒนาสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง	40	60	16	4	0
6. มีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน	32	60	24	4	0
7. ผู้ร่วมงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน	60	44	12	4	0

### เกณฑ์การประเมิน

คะแนนเฉลี่ย	4.21-5.00	แสดงว่าการดำเนินงาน	อยู่ในระดับ	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41-4.20	แสดงว่าการดำเนินงาน	อยู่ในระดับ	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61-3.40	แสดงว่าการดำเนินงาน	อยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81-2.60	แสดงว่าการดำเนินงาน	อยู่ในระดับ	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	แสดงว่าการดำเนินงาน	อยู่ในระดับ	น้อยที่สุด

สรุปผลการประเมิน ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการและการบริหารจัดการศึกษา ของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม

รายการประเมิน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>ด้านการบริหารงาน</b>		
1. มีวิสัยทัศน์ในการบริหารสถานศึกษา	4.03	มาก
2. มีความตั้งใจ และมุ่งมั่นในการบริหารสถานศึกษา	4.30	มากที่สุด
3. มีการวางแผนการทำงานที่เป็นขั้นตอนชัดเจน	4.20	มาก
4. เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน	4.33	มากที่สุด
5. บุคลิกภาพความเป็นผู้นำ	3.93	ปานกลาง
6. การสื่อสารมีความชัดเจน ง่ายต่อการปฏิบัติ	4.17	มาก
	<b>4.16</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านคุณภาพงาน</b>		
1. มีการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม	4.10	มาก
2. มีเป้าหมายที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.30	มากที่สุด
3. มีความพร้อมในการให้บริการด้านการเรียนรู้	4.03	มาก
4. การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว	4.10	มาก
5. มีการพัฒนาสถานศึกษาอย่างต่อเนื่อง	4.13	มาก
6. มีการบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน	4.00	มาก
7. ผู้ร่วมงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน	4.33	มากที่สุด
	<b>4.14</b>	<b>มาก</b>
<b>ผลการประเมินโดยภาพรวม</b>	<b>4.15</b>	<b>มาก</b>

การเทียบเกณฑ์ระดับความพึงพอใจ

ความหมาย	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	1.00-1.80	1.81-2.60	2.61-3.40	3.41-4.20	4.21-5.00

จากตาราง พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการและการบริหารจัดการศึกษา ของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม โดยรวมมีความพึงพอใจใน ระดับมาก คิดเป็นคะแนน เฉลี่ย 4.15 คะแนน หมายถึง ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความชื่นชอบในกระบวนการบริหารจัดการของ โรงเรียนแม่ทาวิทยาคม

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริการและการบริหารจัดการศึกษา ของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม โดยด้านการบริหารงาน การเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย มีส่วนร่วมในการพัฒนางาน ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุด 4.16 คะแนนอยู่ในระดับความพึงพอใจ มาก และด้านคุณภาพงาน มีความพร้อมในการให้บริการด้านการเรียนรู้ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.14 คะแนน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการและการบริหารจัดการศึกษา ของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม จะพบว่า โรงเรียนแม่ทาวิทยาคม มีการบริหารจัดการศึกษา ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งมีการให้บริการที่ความพร้อม ส่งผลให้นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการ ศึกษา ต่อไป

ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจ**  
**ในการให้บริการและการบริหารจัดการศึกษา**  
**ของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม**

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริการและการบริหารจัดการศึกษา ของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม ปีงบประมาณ 2566 โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการและการบริหารจัดการศึกษา ของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม

2. ระดับประเมินความพึงพอใจ มี 5 ระดับ คือ

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

3. โปรดระบุ ระดับความพึงพอใจของท่าน โดยใส่  ใน  ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และใส่  ลงใน  ช่องแบบสอบถาม ความพึงพอใจในการให้บริการและการบริหารจัดการศึกษา ของโรงเรียนแม่ทาวิทยาคม



