

ส่วนที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนนตุน เป็นหน่วยงานที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๒ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาในระดับชั้นอนุบาล ๑ – ประถมศึกษาปีที่ ๖

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนนตุน ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการตลอดจนการให้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษา ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน

๒. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไปของโรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนนตุน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนนตุน

๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนนตุน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

โรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนนตุน ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

๒.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษา ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนนตุน จำนวน ๓๐ คน ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของ เป็นแบบตรวจรายการมีลักษณะ(Check list) ซึ่ง แบ่งเป็น ๒ ประเด็น คือ

- ๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงเรียน

ดำเนินการโดยการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่คณะกรรมการสถานศึกษาฯ นักเรียน ผู้ปกครอง เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้สถานศึกษาในสังกัดในส่วนของคณะกรรมการนักเรียน สถานศึกษาผู้ปกครอง โรงเรียนโรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนนตุน กรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารและจัดการศึกษา จำนวน ๓๐ ชุด

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ นักเรียน ผู้ปกครองโดยให้สถิติ ความถี่ร้อยละและนำเสนอรูปแบบตาราง

๒.๔ เกณฑ์การให้คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน ๓ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน ๑ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การแปลค่าความหมายโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง มีระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง มีระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง มีระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๓.๕๐ - ๔.๔๙ หมายถึง มีระดับมาก

๒.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ร้อยละ (Percentage)
๒. ค่าเฉลี่ย (Mean)
๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๒.๗ ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นวางแผน (Plan)

- ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ของโรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนนตุน
- ศึกษาเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นดำเนินการ (Do)

- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนักเรียนให้แก่ ผู้ปกครอง โรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนนตุน โดยกำหนดประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้าน งบประมาณ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารทั่วไป
- จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามแจ้ง นักเรียน ผู้ปกครอง เพื่อกรอกแบบสอบถาม
- เก็บรวบรวมแบบสำรวจที่กรอกแล้ว

ขั้นประเมิน ตรวจสอบ (Check)

- วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ
- สรุปรายงานผลความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา

ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action)

นำผลการประเมินไปวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานบริการต่อไป

๒.๘ ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

- ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัย
- นำเครื่องมือที่สร้างแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
- นำเครื่องมือปรับปรุงวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไข
- แจกแบบสำรวจให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสำรวจ
- วิเคราะห์และอภิปราย

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปของโรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนน ตุ่น ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานนักเรียน ผู้ปกครอง ของโรงเรียน

จากการตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด ๓๐ คน ผลการวิเคราะห์ด้านวิชา ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปในตอนต้นที่ ๑ แบบ แสดงตารางดังต่อไปนี้

| การบริหารและการจัดการศึกษา โรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนน ตุ่น | จำนวน แบบสอบถาม (คน) | จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน*คะแนน) | | | | | ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความพึงพอใจระดับ มากขึ้นไป | |
|--|----------------------------|--|------|-------------|-------|-----------|--|-------------------|
| | | น้อย ที่สุด | น้อย | ปาน กลาง | มาก | มากที่สุด | จำนวน | คิดเป็น ร้อยละ |
| ๑. ด้านวิชาการ | ๓๐ | - | - | ๗ | ๑๙ | ๑๒๔ | ๑๔๓ | ๙๕.๓๓ |
| ๒. ด้านงบประมาณ | ๓๐ | - | - | ๒๕ | ๒๕ | ๑๐๐ | ๑๒๕ | ๘๓.๓๓ |
| ๓. ด้านบริหารงานบุคคล | ๓๐ | - | - | ๑๓ | ๑๗ | ๑๒๐ | ๑๓๗ | ๙๑.๓๓ |
| ๔. ด้านบริหารงานทั่วไป | ๓๐ | - | - | ๑๖ | ๑๙ | ๑๑๕ | ๑๓๔ | ๘๘.๓๓ |
| รวม | ๑๒๐ | | | ๖๑ | ๘๐ | ๔๕๙ | ๕๓๙ | ๘๘.๘๓ |
| คิดเป็นร้อยละ | ๑๐๐ | | | ๑๐.๑๗ | ๑๓.๓๓ | ๗๖.๕๐ | ๘๘.๘๓ | ๘๘.๘๓ |

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนน ตุ่น ตามกระบวนการ บริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคลและด้าน บริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจ ด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๕.๓๓ มีความพึงพอใจ ด้าน งบประมาณในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๘๓.๓๓ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๑.๓๓ และความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไปมากขึ้นไประดับร้อยละ ๘๘.๓๓ ดังนั้นระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนน ตุ่น ในภาพรวมตามกระบวนการ บริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงาน บุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ ในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๘๓

ส่วนที่ ๔ สรุปและอภิปราย

โรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนนตุ่น ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานนักเรียนผู้ปกครองจำนวน ๓๐ คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ การศึกษาของโรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนนตุ่น ประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคลและบริหารงานทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนนตุ่น มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนนตุ่น ตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณบริหารงานบุคคล และบริหารงานทั่วไป ปรากฏว่า ความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๕.๓๓ มีความ พึงพอใจด้านงบประมาณในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๘๓.๓๓ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๑.๓๓ และความพึงพอใจด้านบริหารงานทั่วไป ระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๘๙.๓๓

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการการศึกษาของโรงเรียน ในภาพรวมตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านการงบประมาณ ด้านงาน บริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๘๓

ภาคผนวก

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โรงเรียนบ้านเพี้ยพานโนนตุน
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕

| รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|-----------|-----------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านบริหารงานวิชาการ | | | | | |
| ๑. การคัดเลือกและกำหนดหนังสือ/แบบเรียน / แบบฝึกหัดที่การศึกษา | ๒๕ | ๓ | ๒ | | |
| ๒. การพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอนและมอบหมายงาน (การให้การบ้านให้ผู้เรียนได้รับผิดชอบ/การทำงาน) | ๒๕ | ๒ | ๓ | | |
| ๓. ประเมินผลผู้เรียนตลอดปีการศึกษา/วัดผล/การจัดการสอบ | ๒๔ | ๖ | - | | |
| ๔. เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเอื้อต่อการสื่อสาร การเรียนรู้ของผู้เรียน | ๒๐ | ๘ | ๒ | | |
| ๕. การประสานงานชี้แจงเรื่องการจัดการเรียนการสอนระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง | ๓๐ | - | - | | |
| รวม | ๑๒๔ | ๑๙ | ๗ | | |
| ด้านงบประมาณ | | | | | |
| ๖. การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้ (การลงทุนทางการศึกษา) | ๒๐ | ๕ | ๕ | | |
| ๗. งบประมาณมาใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษา การนำทรัพยากรมาใช้ให้เกิดผล | ๒๐ | ๕ | ๕ | | |
| ๘. สื่อสารในโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกรณีกับผู้ปกครอง ต้องชำระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น โครงการทัศนศึกษา เข้าค่ายพักแรมลูกเสือ เนตรนารี | ๒๐ | ๕ | ๕ | | |
| ๙. การบริการด้านการรับเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของทางโรงเรียน | ๒๐ | ๕ | ๕ | | |
| ๑๐. การให้ความช่วยเหลือด้านการศึกษาแก่ผู้เรียน (ทุนการศึกษา) | ๒๐ | ๕ | ๕ | | |
| รวม | ๑๐๐ | ๒๕ | ๒๕ | | |
| ด้านบริหารงานบุคคล | | | | | |
| ๑๑. การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการเรียนการสอน | ๒๕ | ๓ | ๒ | | |
| ๑๒. การพัฒนาคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน | ๒๕ | ๓ | ๒ | | |

| รายการประเมิน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-----------|-----------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| ด้านบริหารงานบุคคล | | | | | |
| ๑๓. มีอัตรากำลังเพียงพอ | ๒๐ | ๕ | ๕ | | |
| ๑๔. (สอนเต็มเวลา/ตรงเวลา) ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ | ๒๕ | ๔ | ๑ | | |
| ๑๕. การดูแลเอาใจใส่และให้บริการด้านต่าง ๆ ของครูและบุคลากร | ๒๕ | ๒ | ๓ | | |
| รวม | ๑๒๐ | ๑๗ | ๑๓ | | |
| ด้านบริหารทั่วไป | | | | | |
| ๑๖. ประชาสัมพันธ์ข่าวข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน | ๒๐ | ๗ | ๓ | | |
| ๑๗. การดูแลความสะอาดของอาคาร สถานที่ | ๒๐ | ๕ | ๕ | | |
| ๑๘. สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนสวยงาม ร่มรื่น | ๒๕ | ๒ | ๓ | | |
| ๑๙. มีอาคารสถานที่ ห้องประกอบการ เอื้อต่อการเรียนการสอน | ๒๕ | ๒ | ๓ | | |
| ๒๐. มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน | ๒๕ | ๓ | ๒ | | |
| รวม | ๑๑๕ | ๑๙ | ๑๖ | | |