



ความพึงพอใจการบริหารและจัดการศึกษา
ของโรงเรียนพัฒนศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๖๕

โรงเรียนพัฒนศึกษา
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

โรงเรียนพัฒนศึกษา ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการและการจัดการศึกษา เพื่อสรุปและรายงานผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการจัดกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไป อันเป็นการสะท้อนการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น ผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ โรงเรียนพัฒนศึกษาใคร่ขอขอบพระคุณผู้บริการทุกท่านที่ให้ข้อมูลการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป

โรงเรียนพัฒนศึกษา

ส่วนที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงเรียนพัฒนศึกษาเป็นหน่วยงานที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ
กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๒ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาในระดับชั้น อนุบาลปีที่ ๒ - มัธยมศึกษาปีที่ ๓

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนพัฒนศึกษา
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการ
ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษา ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง
นักเรียน
๒. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้าน
บริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ของโรงเรียนพัฒนศึกษา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนพัฒนศึกษา
๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการ
ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ ของโรงเรียนพัฒนศึกษา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

โรงเรียนพัฒนศึกษา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียดดังนี้

๒.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คณะกรรมการสถานศึกษาได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนพัฒนศึกษา จำนวน ๕๐ คน

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงเรียนพัฒนศึกษา เป็นแบบตรวจรายการมีลักษณะ (Check list) ซึ่งแบ่งเป็น ๒ ประเด็น ดังนี้

๑. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
๒. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้บริการโรงเรียนพัฒนศึกษา ดำเนินการโดยการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่คณะกรรมการสถานศึกษา นักเรียน และผู้ปกครอง เพื่อขอความอนุเคราะห์ กรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจด้านการบริหารและจัดการศึกษา จำนวน ๕๐ ชุด

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นความพึงพอใจของผู้บริการ นักเรียน ผู้ปกครอง โดยให้สถิติความถี่ ร้อยละและนำเสนอรูปแบบตาราง

๒.๕ เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมินมีดังนี้

- คะแนน ๕ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- คะแนน ๔ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมาก
- คะแนน ๓ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง
- คะแนน ๒ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อย
- คะแนน ๑ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การแปลค่าความหมายโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ 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
ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๔.๕๐ – ๕.๐๐	หมายถึง มีระดับมากที่สุด

๒.๖ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

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

๒.๗ ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นวางแผน (Plan)

- ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ของโรงเรียนพัฒนศึกษา
- ศึกษาเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นดำเนินการ (Do)

- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนักเรียนได้แก่ ผู้ปกครองโรงเรียนพัฒนศึกษา โดยกำหนดประเด็น การประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้านได้แก่ ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารทั่วไป
- จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามแจ้ง นักเรียน ผู้ปกครอง เพื่อกำหนดแบบสอบถาม
- เก็บรวบรวมแบบสำรวจที่กรอกแล้ว

ขั้นประเมินตรวจสอบ (Check)

- วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ
- สรุปรายงานผลความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนา

ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action)

- นำผลการประเมินไปวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานบริการต่อไป

๒.๘ ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

- ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัย
- นำเครื่องมือที่สร้างแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
- นำเครื่องมือมาปรับปรุงแก้ไข
- แจกแบบสำรวจให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสำรวจ
- วิเคราะห์และอภิปราย

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของโรงเรียนพัฒนศึกษา ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครองของโรงเรียน

จากการตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด ๕๐ คน ผลการวิเคราะห์ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปในตอนี ๑ แสดงตารางดังต่อไปนี้

การบริหารและการจัดการศึกษาโรงเรียนพัฒนศึกษา	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)	ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป	
		จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ด้านวิชาการ	๕๐	๒๓๓	๙๓.๒
๒. ด้านงบประมาณ	๕๐	๒๔๗	๙๘.๘
๓. ด้านบริหารงานบุคคล	๕๐	๒๓๘	๙๕.๒
๔. ด้านบริหารทั่วไป	๕๐	๒๔๗	๙๘.๘
รวม	๒๐๐	๙๖๕	๙๖.๕

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนพัฒนศึกษา ตามกระบวนการบริหาร ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และ ด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๓.๒ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ด้านงบประมาณ ร้อยละ ๙๘.๘ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ด้านบริหารงานบุคคล ร้อยละ ๙๕.๒ และมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ด้านบริหารทั่วไป ร้อยละ ๙๘.๘

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนพัฒนศึกษา ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕

ส่วนที่ ๔ สรุปและอภิปราย

โรงเรียนพัฒนศึกษา ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียน ผู้ปกครองจำนวน ๕๐ คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนพัฒนศึกษา ประกอบด้วยความพึงพอใจในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงเรียนพัฒนศึกษา เป็นแบบตรวจรายการมีลักษณะ (Check list)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนพัฒนศึกษา ตามกระบวนการบริหาร ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และ ด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๓.๒ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ด้านงบประมาณ ร้อยละ ๙๘.๘ มีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ด้านบริหารงานบุคคล ร้อยละ ๙๕.๒ และมีความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป ด้านบริหารทั่วไป ร้อยละ ๙๘.๘

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการของโรงเรียนพัฒนศึกษา ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕

ภาคผนวก

สรุปแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โรงเรียนพัฒนศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๖๕

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริหารงานวิชาการ					
๑. การคัดเลือกและกำหนด หนังสือ/แบบเรียน/แบบฝึกหัดที่ศึกษา	๒๘	๒๐	๒	-	-
๒. การพัฒนาด้านการจัดการเรียนการสอนและการมอบหมายงาน(การให้กรบ้าน/การทำรายงาน)ให้ผู้เรียนได้รับผิดชอบ	๓๑	๑๙	-	-	-
๓. การจัดการสอบ/วัดผล/ประเมินผลผู้เรียนตลอดปีการศึกษา	๒๕	๒๓	๒	-	-
๔. การนำสื่อและเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเอื้อต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน	๒๗	๑๕	๘	-	-
๕. การประสานงานชี้แจงเรื่องการจัดการเรียนการสอนระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง	๓๑	๑๔	๕	-	-
รวม	๑๔๒	๙๑	๑๗	-	-
ด้านงบประมาณ					
๖. การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้ (การลงทุนทางการศึกษา)	๒๕	๒๔	๑	-	-
๗. การนำทรัพยากร งบประมาณมาใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนอย่างเกิดผล	๓๒	๑๘	-	-	-
๘. การประสานงาน สื่อสารในโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กรณีที่ผู้ปกครองต้องชำระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น โครงการทัศนศึกษา เข้าค่ายพักแรมลูกเสือ เนตรนารี	๒๗	๒๓	-	-	-
๙. การบริการด้านการรับเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของทางโรงเรียน	๒๐	๒๘	๒	-	-
๑๐. การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน (ทุนการศึกษา) แก่ผู้เรียน	๓๕	๑๕	-	-	-
รวม	๑๓๙	๑๐๘	๓	-	-
ด้านการบริหารงานบุคคล					
๑๑. การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการเรียนการสอน	๓๔	๑๒	๔	-	-
๑๒. การพัฒนาคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน	๔๐	๑๐	-	-	-
๑๓. มีอัตรากำลังครูเพียงพอ	๒๑	๒๕	๔	-	-
๑๔. ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ(ตรงเวลา/สอนเต็มเวลา)	๒๗	๒๓	-	-	-
๑๕. การดูแลเอาใจใส่และให้บริการด้านต่าง ๆ ของครูและบุคลากร	๒๕	๒๑	๔	-	-
รวม	๑๔๗	๙๑	๑๒	-	-

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริหารทั่วไป					
๑๖. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน	๒๕	๒๕	-	-	-
๑๗. การดูแลด้านความสะอาดของอาคารและสถานที่	๓๐	๑๙	๑	-	-
๑๘. สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความร่มรื่น สวยงาม	๒๗	๒๓	-	-	-
๑๙. มีอาคารสถานที่ ห้องประกอบการ เอื้อต่อการเรียนการสอน	๒๕	๒๕	-	-	-
๒๐. มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน	๒๘	๒๐	๒	-	-
รวม	๑๓๕	๑๑๒	๓	-	-