

ส่วนที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงเรียนบ้านชาดเป็นหน่วยงานที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๒ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาในระดับชั้นอนุบาล ๑ - ชั้นประถมศึกษาปีที่ ๖

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านชาด
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ นามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหาร จัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คณักรรรมการสถานศึกษาได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง นักเรียน
๒. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ของโรงเรียนบ้านชาด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านชาด
๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการ บริหาร จัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านชาด

ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

โรงเรียนบ้านชาดดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษา ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนบ้านชาดจำนวน ๕๐ คน

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านชาดเป็นแบบตรวจรายการมีลักษณะ(Check List) ซึ่ง แบ่งเป็น ๒ ประเด็น คือ

๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ

๒) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนบ้านชาดดำเนินการโดยการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่คณะกรรมการสถานศึกษาฯ นักเรียน ผู้ปกครอง เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้สถานศึกษาในสังกัดในส่วนของคณะกรรมการนักเรียน สถานศึกษาผู้ปกครอง โรงเรียนบ้านชาดกรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารและ จัดการศึกษา จำนวน ๕๐ ชุด

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ นักเรียน ผู้ปกครอง โดยให้สถิติความถี่ร้อยละและนำเสนอรูปแบบตาราง ๒.๔ เกณฑ์การให้คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน ๔ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน ๓ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน ๒ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน ๑ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

การแปลค่าความหมายโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๐.๐๐ - 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 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๑. ร้อยละ (Percentage)

๒. ค่าเฉลี่ย (Mean)

๓. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

๒.๗ ขั้นตอนการดำเนินงาน ชั้นวางแผน (Plan)

- ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ของโรงเรียนบ้านชาติ
- ศึกษาเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง ชั้นดำเนินการ (Do)
- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนักเรียนให้แก่ ผู้ปกครอง โรงเรียนบ้านชาติ โดยกำหนด

ประเด็นการประเมินความพึงพอใจตามภารกิจหลัก ๔ ด้าน ได้แก่ ด้าน งบประมาณ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารทั่วไป

- จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามแจ้ง นักเรียน ผู้ปกครอง เพื่อกรอกแบบสอบถาม
- เก็บรวบรวมแบบสำรวจที่กรอกแล้ว ชั้นประเมิน ตรวจสอบ (Check)
- วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ
- สรุปรายงานผลความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา ชั้นปรับปรุงพัฒนา (Action) นำผลการ

ประเมินไปวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานบริการต่อไป

๒.๘ ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

- ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัย
- นำเครื่องมือที่สร้างแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
- ฆ่าเครื่องมือปรับปรุงวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไข
- แจกแบบสำรวจให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสำรวจ
- วิเคราะห์และอภิปราย

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของโรงเรียนบ้านชาติ ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานนักเรียน ผู้ปกครอง ของโรงเรียนจากการตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด ๕๐ คน ผลการวิเคราะห์ด้านวิชาการด้านงบประมาณ ด้าน บริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปในตอนที๑ แบบ แสดงตารางดังต่อไปนี้

การบริหารและการจัดการศึกษา โรงเรียนบ้านชาติ	จำนวนแบบสอบถาม(คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับความพึงพอใจ(คน*คะแนน)					ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับมาก ขึ้นไป	
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	จำนวน(คน)	คิดเป็นร้อยละ
๑. ด้านวิชาการ	๕๐	-	๒	๑๐	๓๘	๒๐๐	๒๓๘	๙๕.๒
๒. ด้านงบประมาณ	๕๐	-	-	๑๗	๔๐	๑๙๓	๒๓๓	๙๓.๒
๓. ด้านบริหารงานบุคคล	๕๐	-	๒	๑๐	๕๐	๑๘๐	๒๓๐	๙๒
๔. ด้านบริหารทั่วไป	๕๐	-	๔	๑๙	๗๕	๑๕๒	๒๒๗	๙๐.๘
รวม	๒๐๐	-	๘	๕๖	๒๐๓	๗๒๕	๙๒๘	๙๒.๘
คิดเป็นร้อยละ	๑๐๐	-	๔	๒๘	๑๐๑.๕	๓๖๒.๕	๔๖๔	๙๒.๘

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนบ้านชาติตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และ ด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจ ด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๕.๒ นี้มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านงบประมาณระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๓.๒ นี้มีความพึงพอใจมาก ด้านบริหารงานบุคคลระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๒ นี้มีความพึงพอใจมาก ด้านบริหารงานทั้งไป ระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๐.๘ นี้มีความพึงพอใจมาก

ส่วนที่ ๔ สรุปและอภิปราย

โรงเรียนบ้านชาดดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน นักเรียนผู้ปกครองจำนวน ๕๐ คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการ บริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านชาดประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และบริหารงานทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนบ้านชาดมีลักษณะเป็น แบบตรวจรายการ (Check List)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนบ้านชาดตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๕.๒ นี้มีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านงบประมาณระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๓.๒ นี้มีความพึงพอใจมาก ด้านบริหารงานบุคคลระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๒ นี้มีความพึงพอใจมาก ด้านบริหารงานทั่วไป ระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๐.๘ นี้มีความพึงพอใจมาก

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนบ้านชาดในภาพรวมตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านการงบประมาณ ด้านงาน บริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘