

รายงานความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา
ของโรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยา เขต 2
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษา และการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลกุชชาง(บ้านดอนตัน) เพื่อรายงานผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการ บริหารและการจัดการตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ได้แก่ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงาน บุคคล และด้านบริหารงาน อันเป็นการสะท้อนผลการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น และนำผลการสอบถามที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นตามลำดับ ในการนี้โรงเรียนอนุบาลกุชชาง(บ้านดอนตัน) ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ข้อมูลข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อไป

โรงเรียนอนุบาลกุชชาง(บ้านดอนตัน)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ส่วนที่1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	1
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ส่วนที่2 ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ	
2.1 ขั้นตอนการดำเนินการ	3
2.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	5
2.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	5
2.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	5
2.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	5
2.2.5 เกณฑ์การให้คะแนน	6
2.2.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	6
ส่วนที่3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ	7
ส่วนที่4 สรุปและอภิปรายผล	10

ส่วนที่ 1

บทนำ

1.1. ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน) เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการ กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 รับผิดชอบในการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน ของโรงเรียนบ้านทุ่งกล้วย พันธกิจ คือ

1. จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานสำหรับเด็กที่มีอายุย่างเข้าปีที่ห้าและปีที่เจ็ดในเขตบริการของโรงเรียนให้ได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐานทุกคน
2. พัฒนาระบบบริหารจัดการศึกษาแบบมีส่วนร่วมให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
3. ส่งเสริมพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษาตามมาตรฐานวิชาชีพ
4. พัฒนาหลักสูตรสถานศึกษาให้สอดคล้องกับสภาพบริบทของโรงเรียนและชุมชน
5. ส่งเสริมผู้เรียนให้มีคุณธรรมและดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
6. จัดกิจกรรมโครงการสนับสนุนส่งเสริมอัตลักษณ์ เอกลักษณ์ของโรงเรียน

จากแนวทางข้างต้นเมื่อพิจารณาการบริหารการศึกษา จะเห็นได้ว่าเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญยิ่งโรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน) จะต้องให้บริการโดยตรงแก่ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา (ครูอัตราจ้าง ลูกจ้างประจำหรือลูกจ้างชั่วคราว) เพื่อให้การจัดการศึกษา ดำเนินไปได้โดยบรรลุวัตถุประสงค์ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการโรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ของหน่วยงาน อีกทั้งยังเป็นข้อมูลสำคัญ สำหรับผู้บริหาร บุคลากร ผู้ที่สนใจ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้นำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโรงเรียนบ้านทุ่งกล้วย
2. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ โรงเรียนบ้านทุ่งกล้วยให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.1 ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรโรงเรียนอนุบาลกุฉินธร(บ้านดอนตัน) จำนวน 12 คน

1.2 ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการการศึกษา ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ของ โรงเรียนอนุบาลกุฉินธร(บ้านดอนตัน)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนอนุบาลกุฉินธร(บ้านดอนตัน) ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลกุฉินธร(บ้านดอนตัน)

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ โรงเรียนอนุบาลกุฉินธร(บ้านดอนตัน) ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ 2

ขั้นตอนและวิธีดำเนินการ

โรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน) ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจาก กลุ่มตัวอย่าง โดยมี รายละเอียดขั้นตอน และวิธีดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการดำเนินงาน

1.1 ขั้นวางแผน (Plan)

- 1.1.1 ศึกษาสภาพปัจจุบันปัญหาโรงเรียนบ้านทุ่งกล้วย
- 1.1.2 ศึกษาเอกสารหนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.1.3 ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- 1.1.4 ประสานผู้เกี่ยวข้อง

1.2 ขั้นดำเนินการ (Do)

- 1.2.1 จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้แก่ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษาบุคลากรทางการศึกษา และคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และนิเทศการศึกษาโรงเรียนบ้านทุ่งกล้วยโดย กำหนดประเด็นการประเมิน ความพึงพอใจตามภารกิจหลัก 4 ด้าน ได้แก่ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้าน บริหารงานทั่วไป
- 1.2.2 จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามหนังสือแจ้งสถานศึกษาในสังกัด และ ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกวักแบบสอบถาม
- 1.2.3 เก็บรวบรวมแบบสำรวจที่ผู้รับบริการกรอกข้อมูลแล้ว จากบุคลากรโรงเรียนอนุบาลกุฉินท (บ้านดอนตัน)

1.3 ขั้นประเมิน ตรวจสอบ (Check)

- 1.3.1 วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของการให้บริการ
- 1.3.2 สรุป รายงานผลความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาต่อไป
- 1.4 ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action) นำผลการประเมินกิจกรรมไปวางแผนพัฒนา กิจกรรมในปีต่อไป

2. วิธีการดำเนินงาน

ในการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ได้ดำเนินการดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จากบุคลากรโรงเรียนอนุบาลกุฉินธร(บ้านทุ่งกล้วย) จำนวน 19 คน กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้แก่ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน คณะกรรมการสถานศึกษา บุคลากรทางการศึกษา และคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลและนิเทศการศึกษา

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลกุฉินธร(บ้านดอนตัน) จำนวน 1 ฉบับ มีลักษณะเป็นแบบ ตรวจสอบรายการ (Check List) ในตอนที่ 1 และตอนที่ 2 ตอนที่ 3 เป็นแบบ ปลายเปิด (Open End) โดยสอบถาม ความพึงพอใจตามรายการประเมิน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลกุฉินธร (บ้านดอนตัน)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาการให้บริการ

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โรงเรียนอนุบาลกุฉินธร(บ้านดอนตัน) ดำเนินการโดยแจกแบบสอบถามความพึงพอใจให้กับบุคลากร ผู้รับบริการ จำนวน 19 ราย

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล ได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติความถี่ร้อยละและนำเสนอใน ตาราง ประกอบการพรรณนาแบบความเรียง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมโครงการ ใช้สถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน น าเสนอในตารางประกอบการพรรณนาแบบความเรียง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ (เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การสรุปความพรรณนาแบบความเรียง

2.5 เกณฑ์การให้คะแนน เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) โดยให้ น้ำหนัก คะแนนดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

แล้วนำข้อมูลที่ได้จากการแปลความหมายมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นนำค่าเฉลี่ยไปเทียบเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.49 หมายถึง มีระดับ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง มีระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีระดับ มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 หมายถึง มีระดับ มากที่สุด

2.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจในการบริหารจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านบริหารงานงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของโรงเรียนบ้านทุ่งกล้วย ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามจากข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การศึกษา ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปรากฏ ดังนี้

ตอนที่ 3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่ง	จำนวน	ร้อยละ
ครูผู้สอน	16	50.00
ผู้บริหารสถานศึกษา	1	3.10
บุคลากรทางการศึกษา	2	6.25
คณะกรรมการสถานศึกษา	13	40.65
รวม	32	100.00

จากตาราง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งครูผู้สอน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ผู้บริหาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.10 บุคลากรทางการศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.25 คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 40.65 ตามลำดับ

ตอนที่ 3.2 ระดับความพึงพอใจ

ตาราง ผลการวิเคราะห์ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วย ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการจัดการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานบุคคล ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ที่	ความพึงพอใจ ด้านต่างๆ	จำนวน ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
			5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
1	ด้านวิชาการ	32	26 (81.25)	6 (18.75)	0	0	0
2	ด้านบริหารงาน บุคคล	32	26 (81.25)	6 (18.75)	0	0	0
3	ด้านงบประมาณ	32	24 (75.00)	8 (25.00)	0	0	0
4	ด้านบริหารทั่วไป	32	28 (87.50)	4 (12.50)	0	0	0
รวมเฉลี่ย		32	(76.88)	(23.12)	0	0	0

จากตาราง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลกุฉินารายณ์(บ้านดอนตัน) ตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ และ ด้านบริหารงานบุคคล ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.25 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.75

ด้านการบริหารงบประมาณ ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.00 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 ด้านบริหารทั่วไป ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.50 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.50

ดังนั้น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลกุฉินารายณ์(บ้านดอนตัน) ตาม กระบวนการบริหารงาน ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้าน บริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มี ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดขึ้นไป และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจการบริหารและการจัดการศึกษา ของ โรงเรียนอนุบาลกุฉินารายณ์(บ้านดอนตัน) ในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้าน บริหาร ทั่วไป มีรายละเอียดของแต่ละข้อ ดังนี้

ข้อ 1 ความพึงพอใจด้านวิชาการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.25 (จำนวน 26 คน) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.75 (จำนวน 6 คน) เรียงตามลำดับ

ข้อ 2 ความพึงพอใจด้านบริหารงานบุคคล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.25 (จำนวน 26 คน) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 18.75 (จำนวน 6 คน) เรียงตามลำดับ

ข้อ 3 ความพึงพอใจด้านงบประมาณ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75.00 (จำนวน 24 คน) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 25.00 (จำนวน 8 คน) เรียง ตามลำดับ

ข้อ 4 ความพึงพอใจด้านบริหารทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ 87.50 (จ านวน 28 คน) อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.50 (จ านวน 4 คน) เรียงตามลำดับ

ตอนที่3.3 ผลการวิเคราะห์ด้านความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ด้านวิชาการ

- การสนับสนุนวิชาการขอให้ส่งเสริมครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ

ด้านงบประมาณ

- การวิเคราะห์การจัดสรรตามความต้องการ

ด้านบริหารงานบุคคล

- ข้อมูลการบริการให้ชัดเจน

ด้านบริหารทั่วไป

- จัดหาผู้สนับสนุน

ส่วนที่ 4

สรุปและอภิปรายผล

ดำเนินการสำรวจ ความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการ สถานศึกษา เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพะเยาเขต 2 จำนวน 32 คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหาร การจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลกุซาง(บ้านดอนตัน) ประกอบด้วย ความพึงพอใจใน ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนอนุบาลกุซาง(บ้านดอนตัน) มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารการจัดการศึกษาของโรงเรียนอนุบาลกุซาง(บ้านดอนตัน) ตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลกุซาง(บ้านดอนตัน) ตามกระบวนการบริหารงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล ด้านบริหารทั่วไป มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 76.88 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 23.12 เรียงตามลำดับ ดังนั้น ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการจัดการศึกษาโรงเรียนอนุบาลกุซาง(บ้านดอนตัน) ตามกระบวนการบริหารงาน ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป

ผลการวิเคราะห์ด้านความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

ด้านวิชาการ

- การสนับสนุนวิชาการขอให้ส่งเสริมครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ

ด้านงบประมาณ

- การวิเคราะห์การจัดสรรตามความต้องการ

ด้านบริหารงานบุคคล

- ข้อมูลการบริการให้ชัดเจน

ด้านบริหารทั่วไป

- จัดหาผู้สนับสนุน