

**ส่วนที่ ๑ บทนำ**  
**ความเป็นมาและความสำคัญ**

โรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิต เป็นหน่วยงานที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๒ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ ๑-๖

**วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิต
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ นามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหาร จัดการตลอดจนการให้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**ขอบเขตของการศึกษา**

๑. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษาได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน
๒. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการการศึกษาด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารทั่วไป ของโรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิต

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนชุมชน บ้านพรหมนิมิต
๒. นำข้อมูลที่ได้จากการส ารวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการ บริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิต ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

โรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิต ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียด ดังนี้

### ๒.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษา ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิต จำนวน ๘๓ คน

### ๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

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

- ๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

### ๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิต ดำเนินการโดยการจัดส่งแบบส ารวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่คณะกรรมการสถานศึกษาฯ นักเรียน ผู้ปกครอง เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้สถานศึกษาในสังกัดในส่วนของคณะกรรมการนักเรียน สถานศึกษาฯ ผู้ปกครอง โรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิต กรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารและจัดการศึกษา จำนวน ๘๓ ชุด

### ๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ นักเรียน ผู้ปกครอง โดยให้ สถิติ ความถี่ร้อยละและน าเสนอรูปแบบตาราง

### ๒.๕ เกณฑ์การให้คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน ๕ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมากที่สุด คะแนน ๔ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับมาก คะแนน ๓ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คะแนน ๒ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อย คะแนน ๑ หมายถึงมีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด การแปลค่าความหมายโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน และนาค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบเกณฑ์ ดังนี้ ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๐๐ - ๑.๔๙ หมายถึง มีระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๑.๕๐ - ๒.๔๙ หมายถึง มีระดับน้อย ค่าเฉลี่ยระหว่าง ๒.๕๐ - ๓.๔๙ หมายถึง มีระดับปาน กลาง 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 **ขั้นวางแผน (Plan)**

- ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ของโรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิต
- ศึกษาเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

## **ขั้นดำเนินการ (Do)**

- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนักเรียนให้แก่ ผู้ปกครอง โรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิต 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
- แจกแบบส ารวจให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสำรวจ
- วิเคราะห์และอภิปราย

**ส่วนที่ ๓**  
**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ**

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป ของโรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิต ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจจากคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานนักเรียน ผู้ปกครอง ของโรงเรียนจากการตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด ๕๐ คน ผลการวิเคราะห์ด้านวิชาด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปในตอนที๑ แบบ แสดงตารางดังต่อไปนี้

การบริหารและการจัดการศึกษา โรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิต	จำนวนแบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน*คะแนน)					ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความพึงพอใจระดับมาก 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
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>-</b>	<b>๘</b>	<b>๕๖</b>	<b>๒๐๓</b>	<b>๗๒๕</b>	<b>๙๒๘</b>	<b>๙๒.๘</b>
<b>คิดเป็นร้อยละ</b>	<b>๑๐๐</b>	<b>-</b>	<b>๔</b>	<b>๒๘</b>	<b>๑๐๑.๕</b>	<b>๓๖๒.๕</b>	<b>๔๖๔</b>	<b>๙๒.๘</b>

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิต ตามกระบวนการ บริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และ ด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจ ด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๕.๒ มีความพึงพอใจ ด้านงบประมาณใน ระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๓.๒ มีความพึง พอใจด้านงานบุคคลในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๒ และความพึงพอใจด้าน บริหารงานทั่วไปมากขึ้นไประดับร้อยละ ๙๐.๘ ดังนั้นระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการ การศึกษาของโรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิต ในภาพรวม ตามกระบวนการ บริหารงานด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงาน บุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป มีความพึงพอใจอยู่ ในระดับมากขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘

## ส่วนที่ ๔ สรุปและอภิปราย

โรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิตดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง คณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานนักเรียนผู้ปกครองจำนวน ๕๐ คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ การศึกษาของโรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิต ประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และบริหารงานทั่วไป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิตมีลักษณะเป็น แบบตรวจรายการ (Check List) จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิตตาม กระบวนการบริหารงาน ๔ ด้าน ได้แก่ ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณบริหารงานบุคคล และ บริหารงานทั่วไป ปรากฏว่า ความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๕.๒ มีความ พึงพอใจด้านงบประมาณใน ระดับมาก ขึ้นไป ร้อยละ ๙๓.๒ มีความพึงพอใจด้านงานบุคคลในระดับมาก ขึ้นไปร้อยละ ๙๒ และความพึงพอใจด้านบริหารงาน ทั่วไป ระดับมากขึ้นไป ร้อยละ ๙๐.๘

ดังนั้นระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิตในภาพรวม ตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ด้านการงบประมาณ ด้านงาน บริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘

ภาคผนวก

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ**  
โรงเรียนชุมชนบ้านพรหมนิมิต

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>ด้านบริหารงานวิชาการ</b>						
๑. แบบฝึกหัดที่/แบบเรียน/การคัดเลือกและกำหนด หนังสือ. การศึกษา	๓๕	๑๐	๓	-	-	-
๒. การพัฒนาด้านจัดการเรียนการสอนและการมอบหมายงาน. (การให้การบ้านให้ผู้เรียนได้รับผิดชอบ(การท ารายงาน/	๔๔	๖	๑	-	-	-
๓. ประเมินผลผู้เรียนตลอดปีการศึกษา/วัดผล/การจัดการสอบ.	๔๖	๒	๒	-	-	-
๔. เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียนการสอนเื่อต่อ/การสื่อสาร. เรียนรู้ของผู้เรียน	๔๐	๘	๒	-	-	-
๕. การประสานงานชี้แจงเรื่องการจัดการเรียนการสอนระหว่างโรงเรียน. และผู้ปกครอง	๓๕	๑๒	๓	๒	-	-
<b>รวม</b>	<b>๒๐๐</b>	<b>๓๘</b>	<b>๑๐</b>	<b>๒</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>ด้านงบประมาณ</b>						
๖. การจัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่นำมาใช้ (การลงทุนทางการศึกษา)	๓๒	๑๔	๘	-	-	-
๗. งบประมาณมาใช้พัฒนาคุณภาพการศึกษาขอ/การนำทรัพยากร. โรงเรียน อย่างเกิดผล	๒๘	๑๖	๕	-	-	-
๘. สื่อสารในในโครงการต่างๆที่เกี่ยวข้งๆกรณีทีผู้ปกครอง/การประสานงาน. ต้องชำระค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น โครงการทัศนศึกษาเข้าค่ายพักแรมลูกเสือ เนตรนารี	๔๕	๔	๒	-	-	-
๙. การบริการด้านการรับเงินค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ของทางโรงเรียน.	๔๒	๔	๑	-	-	-
๑๐. แก่ผู้เรียน(ทุนการศึกษา) การให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน.	๔๖	๒	๑	-	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๙๓</b>	<b>๔๐</b>	<b>๑๗</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>ด้านการบริหารงานบุคคล</b>						
๑๑.การสรรหาครูที่มีความพร้อมด้านการเรียนการสอน ..	๓๕	๑๑	๔	๑	-	-
๑๒.การพัฒนาคุณภาพครูด้านการเรียนการสอน.	๓๗	๑๖	-	-	-	-
๑๓. มีอัตรากำลังครูเพียงพอ	๔๐	๘	-	-	-	-
๑๔. (สอนเต็มเวลา/ตรงเวลา) ครูปฏิบัติหน้าที่การสอนเต็มความสามารถ.	๓๗	๘	๔	-	-	-
๑๕. การดูแลเอาใจใส่และให้บริการด้านต่าง ของครูและ บุคคลากร	๓๑	๗	๒	๑	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๘๐</b>	<b>๕๐</b>	<b>๑๐</b>	<b>๒</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านบริหารทั่วไป</b>					
๑๖. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ของโรงเรียน	๒๖	๒๒	๕	๒	-
๑๗. การดูแลด้านความสะอาดของอาคาร สถานที่	๒๖	๒๐	๔	๒	-
๑๘. สวยงาม สภาพแวดล้อมภายในโรงเรียนมีความร่มรื่น	๓๕	๑๖	๕	-	-
๑๙. มีอาคารสถานที่ ห้องประกอบการ เอื้อต่อการเรียนการสอน.	๓๐	๖	๒	-	-
๒๐. มีการจัดให้ครูดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน.	๓๕	๑๑	๓	-	-
<b>รวม</b>	<b>๑๕๒</b>	<b>๗๕</b>	<b>๑๙</b>	<b>๔</b>	<b>-</b>