

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ



แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ กลุ่มบริหารวิชาการ ปีการศึกษา 2563



โรงเรียนมัธยมวัดมกุฎกษัตริย์

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 1

คำนำ

โรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์ ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการและการจัดการศึกษา เพื่อสรุปและรายงานผลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารและการจัด กระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ อันเป็นการสะท้อนการให้บริการของหน่วยงานได้รับทราบคุณภาพการให้บริการที่เกิดขึ้น ผลการสอบถามที่ได้รับมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่โรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์ ใคร่ขอขอบพระคุณผู้รับบริการทุกท่านที่ให้ข้อมูลการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานต่อไป

โรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

๔

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๔

ขอบเขตของการศึกษา

๔

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๔

ส่วนที่ ๒ ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

๕

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

๕

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

๕

การเก็บรวบรวมข้อมูล

๕

การวิเคราะห์ข้อมูล

๕

เกณฑ์การให้คะแนน

๕

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๖

ขั้นตอนการดำเนินงาน

๖

ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

๖

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๗

ส่วนที่ ๔ สรุปและอภิปรายผล

๘

ส่วนที่ ๑ บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

โรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์เป็นหน่วยงานที่จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๔๒ รับผิดชอบในการจัดการศึกษาในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ ๑ - มัธยมศึกษาปีที่ ๖

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์
๒. เพื่อรวบรวมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ นำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

๑. ขอบเขตด้านประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษาฯ ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน
๒. ขอบเขตเนื้อหา ศึกษาความพึงพอใจการบริหารจัดการการศึกษาด้านวิชาการของโรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทราบระดับความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์
๒. นำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ ตลอดจนการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ส่วนที่ ๒

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการ

โรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่าง มีรายละเอียด ดังนี้

๒.๑ ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้คณะกรรมการสถานศึกษา ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์ จำนวน ๕๐ คน

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจในการรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของโรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์เป็นแบบตรวจรายการมีลักษณะ (Check list) ซึ่ง แบ่งเป็น ๒ ประเด็น คือ

- ๑) ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการ
- ๒) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์ ดำเนินการโดยการจัดส่งแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการให้แก่คณะกรรมการสถานศึกษาฯ นักเรียน ผู้ปกครอง เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้สถานศึกษาในสังกัดในส่วนของคณะกรรมการนักเรียน สถานศึกษา ผู้ปกครอง โรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์ กรอกแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ ด้านการบริหารและจัดการศึกษา จำนวน ๕๐ ชุด

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ นักเรียน ผู้ปกครอง โดยให้สถิติความถี่ ร้อยละและนำเสนอรูปแบบตาราง

๒.๔ เกณฑ์การให้คะแนน มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

การแปลค่าความหมายโดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบเกณฑ์ 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 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

๒.๗ ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นวางแผน (Plan)

- ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา ของโรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์
- ศึกษาเอกสาร หนังสือและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ประชุมวางแผนภายในกลุ่ม
- ประสานผู้ที่เกี่ยวข้อง

ขั้นดำเนินการ (Do)

- จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนักเรียนให้แก่ ผู้ปกครอง โรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์ โดยกำหนดประเด็น การประเมินความพึงพอใจกลุ่มบริหารงานวิชาการ
- จัดทำบันทึกเสนอผู้บริหารเพื่อลงนามแจ้ง นักเรียน ผู้ปกครอง เพื่อกวักแบบสอบถาม
- เก็บรวบรวมแบบสำรวจที่กรอกแล้ว

ขั้นประเมิน ตรวจสอบ (Check)

- วิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการ
- สรุปรายงานผลความพึงพอใจ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา

ขั้นปรับปรุงพัฒนา (Action)

นำผลการประเมินไปวางแผนพัฒนาปรับปรุงงานบริการต่อไป

๒.๘ ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

- ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัย
- นำเครื่องมือที่สร้างแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
- นำเครื่องมือปรับปรุงวิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไข

- แจกแบบสำรวจให้กลุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมแบบสำรวจ
- วิเคราะห์และอภิปราย

ส่วนที่ ๓ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ

การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาตามกระบวนการบริหารงานด้าน วิชาการ ของโรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์ ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามความ พึงพอใจจากคณะกรรมการ สถานศึกษาชั้นพื้นฐานนักเรียน ผู้ปกครอง ของโรงเรียน

จากการตอบแบบสอบถามที่ตอบทั้งหมด ๕๐ คน ผลการวิเคราะห์ด้านวิชาการในตอน ที่ ๑ แบบ แสดงตารางดังต่อไปนี้

การบริหารและการจัด การศึกษาโรงเรียน มัธยมวัดมกุฏกษัตริย์	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (คน)	จำนวนผู้ตอบแบบถามสอ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ (คน*คะแนน)					ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจระดับ มากขึ้น ไป	
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	จำนวน (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
1. ด้านวิชาการ	๕๐	-	๒	๑๐	๓๘	๒๐๐	๒๓๘	๙๕.๒

จากตารางพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริหารจัดการของโรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์ ตาม กระบวนการด้านวิชาการในระดับมากขึ้นไปร้อยละ ๙๕.๒ มีความพึงพอใจ

ส่วนที่ ๔

สรุปและอภิปราย

โรงเรียนมัธยมวัดมกุฎกษัตริย์ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มตัวอย่างคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐานนักเรียน ผู้ปกครองจำนวน ๕๐ คน ขอบเขตเนื้อหาของความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการศึกษาของโรงเรียนมัธยมวัดมกุฎกษัตริย์ ประกอบด้วย ความพึงพอใจในด้านวิชาการ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม ข้อมูล แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนมัธยมวัดมกุฎกษัตริย์ มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check(List)

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนมัธยมวัดมกุฎกษัตริย์ ตามกระบวนการบริหารงานด้านวิชาการ ปรากฏว่า ความพึงพอใจด้านวิชาการในระดับมาก ร้อยละ ๙๕.๒ มีความพึงพอใจ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โรงเรียนมัธยมวัดมกุฏกษัตริย์

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริหารงานวิชาการ					
๑.การคัดเลือกและกำหนด หนังสือ/ แบบเรียน/แบบฝึกหัดที่ การศึกษา	๓๕	๑๐	๓	-	-
๒.การพัฒนาด้านจัดการเรียนการสอนและการ มอบหมายงาน (การให้การบ้าน/การทำ รายงาน) ให้ผู้เรียนได้รับผิดชอบ	๔๔	๖	๑	-	-
๓.การจัดการสอบ/วัดผล/ประเมินผลผู้เรียนตลอดปี การศึกษา	๔๖	๒	๑	-	-
๔.การนำสื่อ/เทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการเรียน การสอนเอื้อต่อ เรียนรู้ของผู้เรียน	๔๐	๘	๒	-	-
๕.การประสานงานชี้แจงเรื่องการจัดการเรียนการสอน ระหว่างโรงเรียน และผู้ปกครอง	๓๕	๑๒	๓	๒	-
รวม	๒๐๐	๓๘	๑๐	๒	-