

โครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของโรงเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อ ประเมินภาพลักษณ์ของโรงเรียน ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการให้บริการของโรงเรียน ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการดำเนินงานของโรงเรียน ศึกษาปัญหาและความต้องการของผู้ปกครอง ประชาชน ครู นักเรียน และผู้นำชุมชนต่อการให้บริการของโรงเรียน และศึกษาปัญหาและข้อจำกัดในการให้บริการของโรงเรียน

ระเบียบวิธีในการศึกษาวิจัยใช้ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในการวิจัยเชิงปริมาณคณะผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 1) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไปในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 1,010 ตัวอย่าง 2) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ปกครองที่มีบุตรหลานเรียนอยู่ในโรงเรียนในสังกัด กรุงเทพมหานครจำนวน 3,088 ตัวอย่าง 3) บุคลากรของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติจำนวน 1,463 ตัวอย่าง จาก 132 โรงเรียน

ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ วิธีการศึกษาใช้การสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม โรงเรียนที่ใช้เป็นหน่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีจำนวน 6 โรงเรียน กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วยผู้ปกครองจำนวน 30 คน ผู้นำชุมชนและประชาชน 25 คน นักเรียน 38 คน ครู 36 คน และผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มที่เป็นผู้บริหาร โรงเรียนและครูจำนวน 71 คน จาก 44 โรงเรียน

ผลการวิจัย

1. ภาพลักษณ์ของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครที่อยู่ในระดับดีมากที่สุด 3 ประเด็นแรก คือ 1) ความสามารถในการสอนของครูผู้สอน 2) การอบรมนักเรียนให้มีความประพฤติที่เหมาะสม 3) สถานที่เรียนมีความปลอดภัย ปลอดภัยแหล่งอบายมุข ภาพลักษณ์ที่อยู่ระดับพอใช้คือการมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย และความสามารถในด้านการสอนภาษาต่างประเทศของโรงเรียน อย่างไรก็ตามภาพลักษณ์ของโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร เมื่อเปรียบเทียบกับภาพลักษณ์ของโรงเรียนเอกชน ปรากฏว่าต่ำกว่าในทุกด้าน โดยเฉพาะความสามารถในการสอนภาษาต่างประเทศของโรงเรียน และการมีอุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัย

2. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อโรงเรียนโดยรวม พบว่า ทุกประเด็นอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก โดยมีคะแนนเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความพึงพอใจในตัวครูประจำ

ชั้น ความพึงพอใจในตัวผู้บริหารโรงเรียน ความพึงพอใจในตัวครูส่วนใหญ่ของโรงเรียน ความพึงพอใจในโรงเรียนโดยรวม ความพึงพอใจในผลการเรียนรู้ของนักเรียน และด้านการบริการที่ได้รับจากโรงเรียน

3. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของโรงเรียนสูงที่สุด 4 ประการคือ ปัจจัยด้านยุทธศาสตร์ของโรงเรียน ด้านวัฒนธรรมองค์การแบบสัมพันธ์เกื้อกูล ด้านวัฒนธรรมแบบปรับเปลี่ยน และด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงแบบการใช้อิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์

4. ปัญหา ความต้องการ และข้อจำกัดการบริหารที่สำคัญมีดังนี้ 1) ด้านการบริหารโรงเรียนพบว่า มีการย้ายผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กบ่อยครั้ง และบางโรงเรียนมีการบริหารแบบรวมศูนย์อำนาจมากเกินไป 2) ด้านครูและการเรียนการสอนพบว่า มีครูจำนวนหนึ่งสอนไม่ตรงกับความเชี่ยวชาญของตนเอง ได้รับมอบหมายงานที่ไม่เกี่ยวกับการเรียนการสอนจนกระทบการเรียนการสอน ไม่ได้จัดทำแผนการสอนเองและมีการใช้สื่อในการสอนน้อย และสวัสดิการที่ได้รับไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพอย่างเหมาะสม 3) ด้านนักเรียน พบว่า ยังมีนักเรียนจำนวนหนึ่งที่อ่านหนังสือไม่ออกหรืออ่านไม่คล่อง และมีนักเรียนติดเกมส์มากขึ้น 4) ด้านความสัมพันธ์ของโรงเรียนกับชุมชนและผู้ปกครอง พบว่า คณะกรรมการเครือข่ายผู้ปกครอง และคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ยังขาดความเข้มแข็ง

ข้อเสนอแนะ

1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครให้มากขึ้น โดยเฉพาะความสามารถในการสอนภาษาต่างประเทศ 2) ควรมีการพัฒนาระบบบริหารให้ผู้บริหารโรงเรียนขนาดเล็กปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องมากขึ้น 3) ควรส่งเสริมให้โรงเรียนมีการจัดทำยุทธศาสตร์ของโรงเรียนอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่องโดยใช้การมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย 4) ควรมีการจัดทำหลักสูตรพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนและอบรมอย่างต่อเนื่อง 5) ควรพัฒนาทักษะและความสามารถในการสอนของครูอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง 6) ควรเพิ่มจำนวนครูให้เพียงพอกับปริมาณนักเรียน โดยเฉพาะในสาขาที่ขาดแคลน 7) ในการสอนควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะการฟัง การอ่าน การเขียน และการพูดของนักเรียน รวมทั้งเตรียมความพร้อมและปลูกฝังให้นักเรียนสามารถค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเองและเกิดความตระหนักในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง พร้อมๆกับการพัฒนาห้องสมุดให้ทันสมัยและเพียงพอับความต้องการของนักเรียน 8) ผู้บริหารโรงเรียนควรให้การสนับสนุน “คณะกรรมการสถานศึกษา” อย่างจริงจัง เพื่อให้โรงเรียนสามารถตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

The evaluation of the people's satisfaction of the services of the schools under the Bangkok Metropolitan Administration (BMA) was made to find out the image of BMA schools, the parents' satisfaction with school services, the factors related to the effectiveness of school performance, problems and needs of parents, people in general, teachers, students and community leaders regarding school services, and, lastly, problems and constraints in school services.

This study included both qualitative and quantitative research. In quantitative study, the research team conducted a survey, using a questionnaire for data collection. The sample consisted of (1) 1,010 people in Bangkok, ; 2) 3,088 parents whose children studied in schools under the BMA ; and 3) 1,463 people – administrators and implementers from 132 BMA schools.

The qualitative data were gathered by interview and focus group discussion. Six BMA schools were selected as the units for data collection. The target sample included 30 parents, 25 community leaders and people in general, 38 school students, and 36 teachers. Seventy-one school administrators and teachers from 44 BMA schools participated in focus group discussion.

Results

1. Three dimensions of the image of BMA schools were found to be the most impressive : 1) teachers' teaching ability, 2) disciplining students to behave properly, and 3) safety in schools and no vices. The dimensions found to be fairly impressive were modern teaching aids and equipment and ability to teach foreign languages. However, when the image of BMA schools was compared to that of private school, the image of the former was found to be lower in every dimension than that of the latter, especially, the ability to teach foreign languages and modern teaching aids and equipment.

2. Overall, the parents were satisfied with all the school dimensions at a high level. The parents were the most satisfied with home teachers, followed by school administrators, the majority of the teachers, overall school performance, student academic achievement, and school services, respectively.

3. Four most important factors found to be significantly related to the school performance were strategic factors of the school, corporate culture of reciprocal assistance, culture of adaptation, and transformational leadership of exercising influence ideologically.

4. Some important problems, needs and administrators constraints were as follows :

- 1) School administration. Administrators of small-scale schools were transferred all too often and in some school, there was too much centralization of power.
- 2) Teachers and teaching. A certain number of teachers did not teach the subjects in which they were expert. Some received so many assignments unrelated to their main responsibility, or teaching, that they did not have enough time to prepare their teaching. Many teachers did not set their own lesson plans and hardly used teaching aids. Lastly, the welfare was not enough to lead a good life.
- 3) Students. A certain number of students were unable to read, or could not read fluently, and more students were addicted to on-line games.
- 4) Relationship between the school and the community and the parents. It was found that the parental network and the basic education school committee still lacked strength.

Recommendations

- 1) A good image of BMA schools should be created and publicized, especially the ability in foreign language teaching.
- 2) the administrative system should be developed so that administrators of small scale school could work continuously in the same school instead of being transcended elsewhere very often.
- 3) BMA schools should be promoted to set their own strategic plans systematically and continuously, with participation from all stakeholders.
- 4) School administrators should be continuously be trained on leadership.
- 5) BMA schools teaches should be developed systematically and continuously to have better teaching skills and knowledge.
- 6) More teachers especially those in the fields in which teachers were scarce should be recruited to match the number of students.
- 7) The priority in teaching should be on developing students' listening reading, writing, and speaking skills. Students should be prepared for self-study and made to realize the importance continuous learning. Libraries should be modernized and have enough materials to accommodate students.
- 8) School administrators should seriously support "the basic education school committee" so that school could respond to local needs efficiently.