



รายงานผลโครงการ

การสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549
โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

โดย

สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

592/3 ซอยรามคำแหง 24 หัวหมาก บางกะปิ กรุงเทพฯ 10240

โทร. สายตรง 0-2719-1549-50 โทรสาร 0-2719-1546 ถึง 48

www.abacpoll.com

ธันวาคม 2549

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ได้รับมอบหมายจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนา
ระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน
มหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2549 จากงานบริการ 1 งานบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อ
การจัดการเรียนการสอน จำนวนตัวอย่างผู้รับบริการ 233 ตัวอย่าง ช่วงเวลาดำเนินงานสำรวจ วันที่ 6 ถึง
30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 ผลสำรวจสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เท่ากับ 4.56 คะแนน (จาก
คะแนนเต็ม 5) และคิดเป็นอัตราคะแนนที่มีการถ่วงน้ำหนักแล้วร้อยละ 91.20

เมื่อจำแนกความพึงพอใจต่อการให้บริการในแต่ละด้าน เรียงตามลำดับ อันดับแรกคือ ด้านผลของ
การบริการโดยรวม คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 คะแนน คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 93.80 ของ
คะแนนเต็ม รองลงมาคือ ด้านครูผู้สอนคะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.62 คะแนน คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ
92.40 ของคะแนนเต็ม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คะแนนความพึงพอใจเท่ากับ 4.52 คะแนน
คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 90.40 ของคะแนนเต็ม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คะแนนความพึงพอใจ
เท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 89.80 ของคะแนนเต็ม

ข้อสังเกตจากคณะผู้วิจัย เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของ โดยภาพรวมกล่าวได้ว่า ด้านผล
ของการบริการโดยรวม น่าจะเป็นจุดแข็งที่สำคัญ เช่น เนื้อหาความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในโรงเรียนแห่งนี้
กิจกรรมต่าง ๆ อาทิ ค่าปฏิบัติธรรม , การศึกษาดูงานนอกสถานที่ , ฟังบรรยายพิเศษ , ค่าวิชาการ , การ
ออกกำลังกายและเล่นกีฬา และกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนและพี่ช่วยน้องทางวิชาการ , คลินิกวิชาการ , สอน
และโอลิมปิกวิชาการ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น่าจะเป็นจุดที่ควรปรับปรุงที่สำคัญของหน่วยงาน
เช่น ห้องน้ำและห้องสุขาของโรงเรียน โรงอาหารและบริการของร้านอาหารในโรงเรียน และบริการร้านค้า
ของสมาคมผู้ปกครองและครู เป็นต้น

สำหรับปัญหาเกี่ยวกับการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ เช่น ปัญหาเรื่องเนื้อหาในการเรียนมาก เวลา
เรียนมีน้อย ทำให้ไม่ค่อยได้ฝึกภาคปฏิบัติ เนื้อหาในการเรียนมาก การบ้านมาก ทำให้เกิดความเครียด และ
ด้านสุขอนามัย เช่น ความสะอาดของห้องน้ำ แมลงและยุงเยาะ ส่วนข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการอยากให้
ปรับปรุง ควรเน้นเรื่อง เพิ่มสื่อในศูนย์วิทยบริการ / เพิ่มหนังสือด้านวิทยาศาสตร์ ควรขยายเวลาในการเปิด
ให้บริการห้องสมุด และควรปรับปรุงหลักสูตรโดยเน้นการปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี เป็นต้น

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) มีบทบาทในการดูแลจัดการให้มีการนำมาตรา 3/1 ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ไปใช้ในทางปฏิบัติให้เป็นรูปธรรม

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 สำนักงาน ก.พ.ร. ต้องการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการ โดยเฉพาะในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ และต้องการนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ประกอบการปรับปรุงการให้บริการของส่วนราชการต่างๆ ต่อไป

สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ ร่วมกับสำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนมหิตลวิद्याนุสรณ์ ประกอบด้วยงานบริการ 1 งานบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน บัดนี้การดำเนินงานเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงได้จัดทำรายงานผลการสำรวจในครั้งนี้ขึ้น

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
บทที่ 1 บทนำ	1
ที่มาของโครงการ	1
วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
บทที่ 2 ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ	3
กระบวนการดำเนินงานโครงการ	3
กลุ่มประชากรเป้าหมาย	3
การเลือกตัวอย่างและวิธีการเก็บข้อมูล	3
ขนาดตัวอย่าง	4
การสร้างเครื่องมือ และกรอบตัวชี้วัดการประเมินความพึงพอใจ	4
การประมวลผล วิเคราะห์ผล และรายงานผล	5
หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผล และการแปรผล	5
ช่วงเวลาดำเนินการสำรวจ	6
คำอธิบายเฉพาะ / ข้อจำกัดของการวิจัย	7
บทที่ 3 ผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	8
ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจงานบริการ “ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน”	9
บทที่ 4 ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	15
บทที่ 5 บทสรุปและข้อสังเกต	17

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาของโครงการ

ตามที่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้ “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน”

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 เห็นชอบในหลักการและรายละเอียดของแนวทางและวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่เสนอโดย สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องทำการพัฒนาการปฏิบัติงานและทำข้อตกลงผลงานกับผู้บังคับบัญชา และคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล และจะได้รับสิ่งจูงใจตามระดับของผลงานที่ตกลงไว้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรมหาชน 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน 2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 3) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และ 4) มิติด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร

เพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” มีความเป็นกลาง ได้รับการยอมรับว่ามีความถูกต้องทางวิชาการ และเป็นธรรมแก่องค์กรมหาชนที่จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 สำนักงาน ก.พ.ร. จึงจัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขึ้น โดยมอบหมายให้สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ดำเนินโครงการวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549” ตามระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยรายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การมหาชนที่จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ในประเด็นกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการให้บริการ
2. เพื่อให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประเด็นในการสำรวจ ได้แก่ความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การมหาชนที่จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 ในประเด็นต่างๆ ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
 - 1.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และ
 - 1.4 ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ
2. งานบริการที่จะสำรวจ ประกอบด้วย โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์งานบริการ ดังนี้
ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน

บทที่ 2

ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการวัดและประเมินผล กำหนดขนาดของตัวอย่าง การคัดเลือกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ

กระบวนการดำเนินงานโครงการ

กระบวนการดำเนินโครงการ ประกอบด้วยขั้นตอนการทำงานที่สำคัญ ได้แก่

1. การกำหนดปัญหาหรือเรื่อง (Identifying the problem)
2. การทบทวนข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Reviewing information)
3. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายหรือกรอบประชากร (Population)
4. การกำหนดข้อมูลหรือตัวแปรที่จะสำรวจ (Data and variables)
5. การสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Instrument or questionnaire)
6. การเลือกตัวอย่าง (Selection)
7. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Collecting data)
8. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล (Analyzing data)
9. การสรุปและนำเสนอผล (Drawing conclusion and reporting)
10. การควบคุมคุณภาพ (Quality control)

กลุ่มประชากรเป้าหมาย

การกำหนดกลุ่มประชากรเป้าหมายใช้ฐานบัญชีรายชื่อของผู้รับบริการที่องค์การมหาชนแต่ละแห่งเป็นผู้จัดทำในรูปของฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์ โดยแสดงชื่อ-ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ของผู้รับบริการ

กลุ่มประชากรเป้าหมายในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ดังนี้

ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง ครู และเจ้าหน้าที่

การเลือกตัวอย่างและวิธีการเก็บข้อมูล

1 กรณีมีฐานข้อมูลของผู้มารับบริการ จะเก็บข้อมูลโดยการโทรศัพท์สัมภาษณ์โทรสาร โดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

2 กรณีไม่มีฐานข้อมูลของผู้มารับบริการ จะเก็บข้อมูลภาคสนามโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

ขนาดตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่าง จะเป็นการกำหนดคุณสมบัติหรือลักษณะของหน่วยตัวอย่างที่ครอบคลุมทุกกลุ่มของผู้รับบริการของแต่ละองค์การมหาชน ซึ่งจำนวนตัวอย่างของผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น 233 ราย โดยมีรายละเอียดในแต่ละงานบริการดังนี้

งานบริการ	ขนาดตัวอย่าง
ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	233
รวมทั้งสิ้น	233

การสร้างเครื่องมือ และกรอบตัวชี้วัดการประเมินความพึงพอใจ

การสร้างเครื่องมือ และกรอบตัวชี้วัดการประเมินความพึงพอใจ มีการกำหนดตัวแปร (Variables) ตัวชี้วัด (Indicators) ข้อคำถาม (Item) ซึ่งข้อคำถามที่เป็นการวัดความพึงพอใจจะเป็นข้อคำถามประเภทประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งในการเสนอผลการวิเคราะห์จะมีการแสดงผลในรูปของค่าสถิติ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage) การให้คะแนน (Score) ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นต้น ซึ่งสามารถนำเสนอทั้งในรูปของสถิติบรรยาย (Descriptive Statistics) และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics)

ในการดำเนินงานสร้างเครื่องมือวัด (แบบสอบถาม) ในการสำรวจวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ใช้การศึกษาเพื่อพัฒนาเครื่องมือวัด โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถามต้นฉบับ โดยมีจุดประสงค์สำคัญเพื่อสร้างความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) โดยมีหลักวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 การศึกษาจากแนวคิดทฤษฎี การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 การสร้างแนวประเด็นคำถาม โดยการพิจารณาร่วมกันระหว่างคณะทำงานของสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกับสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ การรับฟังความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และจากการรับฟังข้อคิดเห็นขององค์การมหาชน เพื่อกำหนดขอบเขต จัดหมวดหมู่ ความสอดคล้องเหมาะสม และพิจารณาความครอบคลุมของแนวประเด็นคำถาม จากนั้นนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามชุดแรก

1.3 การสร้างข้อคำถาม (Item) มีการกำหนดตัวแปร (Variables) “ความพึงพอใจต่อการบริการ” โดยมีตัวชี้วัด (Indicators) ใน 4 ด้านที่สำคัญได้แก่ ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อผลของการบริการ

ข้อคำถามแต่ละข้อมีคำตอบ คือ 1) พอใจ 2) ค่อนข้างพอใจ 3) เฉยๆ 4) ไม่ค่อยพอใจ 5) ไม่พอใจ และ 6) ไม่มีความเห็น/ไม่ทราบ

1.4 แนวคำถามในตัวชี้วัดจะประกอบด้วยข้อคำถามที่มีทั้งข้อคำถามลักษณะร่วมที่ใช้ทุกงานบริการ และข้อคำถามเฉพาะสำหรับแต่ละงานบริการ

2. การตรวจสอบและพัฒนาแบบสอบถามโดยองค์การมหาชน

2.1 การสอบถามความคิดเห็นจากองค์การมหาชน เกี่ยวกับความเหมาะสม ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม และทำการปรับปรุงแก้ไข โดยมีการคัดเลือกข้อคำถามที่ยึดหลักเกณฑ์สำคัญคือ เป็นข้อคำถามที่สะท้อนตัวชี้วัดในด้านนั้นอย่างครอบคลุม และเป็นข้อคำถามที่มีความเห็นพ้องในความเหมาะสมจากตัวแทนของแต่ละหน่วยงาน และมีการเพิ่มเติมข้อคำถามเฉพาะสำหรับแต่ละหน่วยงาน โดยพิจารณาจากความคิดเห็นขององค์การมหาชน

2.2 การสรุปผลข้อคำถาม และจัดทำแบบสอบถามฉบับใช้งาน

2.3 การพัฒนาเครื่องมือวัดด้วยการทดสอบแบบสอบถาม (Try-out) มีจุดประสงค์เพื่อตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) และการวิเคราะห์อำนาจการจำแนก (Discrimination) ของข้อคำถาม

2.4 จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับใช้งานต่อไป

การประมวลผล วิเคราะห์ผล และรายงานผล

การประมวลผล วิเคราะห์ผล และรายงานผล ใช้การลงรหัส การบันทึก และการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการวิจัย และใช้วิธีการทางสถิติในการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล ทั้งนี้รูปแบบการวิเคราะห์และนำเสนอผล จะมีการนำเสนอค่าการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ การให้ค่าคะแนน การคิดค่าคะแนนเฉลี่ย การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย รูปแบบการนำเสนอจะนำเสนอเป็นตารางที่แจกแจงค่าสถิติต่าง ๆ ของตัวชี้วัด (ข้อคำถาม) แต่ละข้อ ผลรวมของแต่ละด้าน (อาทิ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อผลของการบริการ) และค่าคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้าน เป็นต้น

หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผล และการแปรผล

การวิเคราะห์และแปรผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานสำหรับตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการบริการ” ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถามในตัวชี้วัดทั้ง 4 ด้าน (ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจต่อผลของการบริการ) มีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผล และการแปรผล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นรายข้อคำถาม ใช้การแจกแจงความถี่ และการคิดค่าร้อยละ ซึ่งการแปรผลจะพิจารณาจากค่าร้อยละ และความต่างของค่าร้อยละในแต่ละข้อคำตอบ

2. การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการการคิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ไม่พอใจ	=	1 คะแนน
ไม่ค่อยพอใจ	=	2 คะแนน
เฉยๆ	=	3 คะแนน
ค่อนข้างพอใจ	=	4 คะแนน
พอใจ	=	5 คะแนน

3. การวิเคราะห์คะแนนในตัวชี้วัด (Indicators) หลังจากได้คะแนนของข้อคำตอบ (Item) แต่ละข้อแล้วจะมีการคิดค่าคะแนนในตัวชี้วัดแต่ละด้าน โดยการรวมคะแนนรายข้อแล้วนำมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับตัวชี้วัดในด้านต่างๆ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปรผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง (Interval) ดังนี้

ค่าคะแนน 1.00 - 1.80	=	ไม่พอใจ
ค่าคะแนน 1.81 - 2.60	=	ไม่ค่อยพอใจ
ค่าคะแนน 2.61 - 3.40	=	เฉยๆ
ค่าคะแนน 3.41 - 4.20	=	ค่อนข้างพอใจ
ค่าคะแนน 4.21 - 5.00	=	พอใจ

4. การวิเคราะห์คะแนนตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการบริการ” หลังจากได้คะแนนของตัวชี้วัด (Indicators) ในแต่ละด้านแล้ว จะมีการคิดค่าคะแนนในภาพรวมของตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการบริการ” โดยนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละด้านมาหาค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับคิดคะแนนรวมทั้งหมด ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปรผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง (Interval) สรุปเป็นความพึงพอใจ (โดยรวม) ต่อการบริการของหน่วยงาน ดังนี้

ค่าคะแนน 1.00 - 1.80	=	ไม่พอใจ
ค่าคะแนน 1.81 - 2.60	=	ไม่ค่อยพอใจ
ค่าคะแนน 2.61 - 3.40	=	เฉยๆ
ค่าคะแนน 3.41 - 4.20	=	ค่อนข้างพอใจ
ค่าคะแนน 4.21 - 5.00	=	พอใจ

หมายเหตุ : กรณีตอบไม่มีความเห็น/ไม่ทราบ จะไม่นำมาคิดค่าคะแนน

5. การแปรผลค่าคะแนนความพึงพอใจในรูปแบบอัตราร้อยละ หลังจากที่ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ (คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุดระหว่าง 1-5 คะแนน) แล้วจะมีการแปรค่าคะแนนเป็นอัตราร้อยละ ตามสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = \frac{\text{คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ} \times 100}{5}$$

6. การให้นำหนักแต่ละงานบริการ กำหนดโดยโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ดังนี้

งานบริการ	น้ำหนัก (ร้อยละ)
ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	100.0
รวมทั้งสิ้น	100.0

ช่วงเวลาดำเนินการสำรวจ

โครงการนี้ดำเนินการสำรวจ ระหว่างวันที่ 6 ถึง 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549

คำอธิบายเฉพาะ / ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การสำรวจวิจัยในโครงการนี้มุ่งอธิบายผลในภาพรวมของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ไม่ใช่เป็นการประเมินผลส่วนย่อยของแต่ละงานบริการ
2. การสำรวจวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจและนำเสนอผลในประเด็นความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อการให้บริการขององค์การมหาชนแต่ละแห่งเท่านั้น ไม่ใช่ข้อมูลที่มุ่งประเมินผลความสำเร็จในการทำงานของหน่วยงานใดๆ
3. งานบริการและกลุ่มเป้าหมายที่ทำการสำรวจกำหนดโดยโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
4. การสุ่มตัวอย่าง และการเก็บข้อมูลขึ้นอยู่กับฐานข้อมูลบัญชีรายชื่อของผู้รับบริการที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์จัดทำมาให้
5. การวิเคราะห์อัตราคะแนนความพึงพอใจ ยึดถือตามแนวทางจากการสำรวจในปีก่อน

บทที่ 3

ผลการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 โดยมุ่งศึกษาระดับการรับบริการ ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ ขององค์การมหาชน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลของการบริการโดยรวม รวมทั้งศึกษาปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ และการให้ความสำคัญต่อการบริการด้านต่าง ๆ จากผู้มารับบริการของแต่ละองค์การมหาชน ซึ่งในส่วนนี้เป็นการนำเสนอผลการสำรวจ โดยนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การสำรวจงานบริการความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน จากกลุ่มเป้าหมายการสำรวจ คือ นักเรียน ผู้ปกครอง ครู และเจ้าหน้าที่ จำนวนตัวอย่าง 233 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ผลการสำรวจงานบริการความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพประจำ และรายได้ส่วนตัวต่อเดือน

ลำดับที่	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ค่าร้อยละ
1	เพศ		
	ชาย	113	48.5
	หญิง	120	51.5
	รวมทั้งสิ้น	233	100.0
2	อายุ		
	อายุไม่เกิน 25 ปี	181	77.7
	อายุ 26 – 35 ปี	7	3.0
	อายุ 36 – 45 ปี	9	3.9
	อายุ 46 – 55 ปี	32	13.7
	อายุ 56 ปีขึ้นไป	4	1.7
	รวมทั้งสิ้น	233	100.0
3	สถานภาพ		
	ผู้ปกครอง	34	14.6
	นักเรียน	179	76.8
	ครู	10	4.3
	เจ้าหน้าที่	10	4.3
	รวมทั้งสิ้น	233	100.0

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในประเด็นต่าง ๆ

ตารางที่ 2 คำร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริการ
ในประเด็นต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนน เฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน
	ไม่ พอใจ	ไม่ค่อย พอใจ	เฉย ๆ	ค่อนข้าง พอใจ	พอใจ		
<u>ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดการเรียนการสอน</u>							
การสอนที่เน้นการเรียนรู้จากสถานการณ์จริง/สถานการณ์จำลอง/การทดลองจริงทั้งในและนอกห้องเรียน	-	-	1.7	29.3	69	4.67	0.51
การเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน	-	0.4	0.4	21.6	77.6	4.76	0.47
ปริมาณงานและแบบฝึกหัดที่ได้รับมอบหมาย		1.7	13.5	50.7	34.1	4.17	0.72
การแบ่งสัดส่วนคะแนนต่าง ๆ ในการประเมินผล การเรียนรู้	0.4	1.7	9.6	39.4	48.9	4.34	0.76
วิธีการประเมินผลที่หลากหลายทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ	-	0.4	4.3	27.4	67.9	4.63	0.59
การที่โรงเรียนกำหนดน้ำหนักคะแนนของข้อสอบแบบ อัตนัย (เขียนตอบ) มากกว่าข้อสอบแบบปรนัย (เลือกตอบ)	-	0.4	4.3	25.9	69.4	4.64	0.59
ความยุติธรรมในการตรวจให้คะแนน	-	0.9	3.9	38.2	57	4.51	0.62
การจัดสอนเสริมด้านต่าง ๆ	-	1.3	7.4	31.3	60	4.5	0.69
ระยะเวลาในการให้บริการของศูนย์วิทยบริการในแต่ละวัน	0.9	1.8	7.1	33.3	56.9	4.44	0.78
รวม	0.1	1.0	5.8	32.9	60.2	4.52	0.37
<u>ด้านครูผู้สอน</u>							
การตรงต่อเวลาและรักษาเวลา	-	-	4.4	35.6	60	4.56	0.58
เป็นผู้มีความรู้ในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี	-	0.4	1.7	23.6	74.3	4.72	0.51
ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	-	1.7	6	48.8	43.5	4.34	0.67
ความเอาใจใส่และติดตามการเรียนของนักเรียน	0.4	0.4	3.9	32.8	62.5	4.56	0.63
การเสริมสร้างกำลังใจให้นักเรียน	-	0.9	6.9	34.2	58	4.49	0.67
ความมีคุณธรรมและความยุติธรรม	-	-	1.7	21.7	76.6	4.75	0.47
บุคลิกภาพของความเป็นครู	-	-	3.5	34.2	62.3	4.59	0.56
ความมั่นคงทางอารมณ์ สุขุมรอบคอบ ใช้เหตุผล ในการตัดสินใจ	-	0.4	1.8	25.4	72.4	4.7	0.52
การเปิดโอกาสให้นักเรียนซักถามและรับฟังความคิดเห็นของนักเรียน	-	-	0.9	17.7	81.4	4.81	0.42
การให้ความช่วยเหลือนักเรียนทั้งในและนอกห้องเรียน	0.4	-	2.2	19.5	77.9	4.74	0.54
การใช้สื่อและเอกสารประกอบการเรียนการสอน	-	-	2.6	21.2	76.2	4.74	0.5
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการเรียนการสอน	-	0.4	2.6	16.6	80.4	4.77	0.51
การสร้างบรรยากาศในการเรียนการสอน	-	0.9	12.2	43.2	43.7	4.3	0.71
รวม	0.1	0.4	3.9	28.8	66.8	4.62	0.35

ตารางที่ 2 (ต่อ) ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริการ
ในประเด็นต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ไม่พอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	เฉย ๆ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจ		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
ปริมาณและความพอเพียงของหนังสือและสื่อในศูนย์วิทยบริการ	0.4	5.2	7.3	37.9	49.2	4.30	0.85
คุณภาพของหนังสือและสื่อในศูนย์วิทยบริการ	0.4	0.9	5.2	33.9	59.6	4.51	0.68
ความหลากหลายของหนังสือและสื่อในศูนย์วิทยบริการ	0.4	2.2	6.1	34.6	56.7	4.45	0.75
ความสอดคล้องของหนังสือและสื่อในศูนย์วิทยบริการกับความต้องการของนักเรียน	-	1.7	8.3	37.8	52.2	4.40	0.72
ปริมาณและความพอเพียงของสื่ออุปกรณ์ในห้องเรียน/อุปกรณ์การทดลองในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์	-	0.4	4.4	23.3	71.9	4.67	0.58
ความเหมาะสมของอุปกรณ์การเรียนวิชาต่าง ๆ / อุปกรณ์การทดลองในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์	-	0.9	2.2	21.1	75.8	4.72	0.55
ปริมาณและความพอเพียงของอุปกรณ์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลในการเรียนรู้ผ่านระบบ ICT	-	0.9	2.6	19.7	76.8	4.73	0.55
คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลในการเรียนรู้ผ่านระบบ ICT	-	0.4	1.7	27.4	70.5	4.68	0.53
เครื่องมือและวิธีการที่ใช้วัดและประเมินผลการเรียนรู้	-	-	4.4	35.2	60.4	4.56	0.58
การจัดแหล่งการเรียนรู้ในโรงเรียน		0.4	4.3	32.0	63.3	4.58	0.60
หอพักของโรงเรียน	0.4	1.7	6.4	40.8	50.7	4.39	0.72
ห้องน้ำและห้องสุขาของโรงเรียน	0.4	4.7	10.7	51.2	33.0	4.12	0.81
สภาพแวดล้อมทั่วไป , บริเวณพักผ่อนทั่วไปในโรงเรียนภายในโรงเรียน	0.4	1.3	7.7	37.8	52.8	4.41	0.73
ระบบสาธารณูปโภคในโรงเรียน	0.4	1.3	7.7	40.3	50.3	4.39	0.72
โรงอาหารและบริการของร้านอาหารในโรงเรียน	0.9	4.3	16.3	49.7	28.8	4.01	0.84
บริการร้านค้าของสมาคมผู้ปกครองและครู	0.4	2.2	13.7	42.5	41.2	4.22	0.80
ห้องพยาบาลของโรงเรียน	0.4	1.8	12.3	39.6	45.9	4.29	0.78
ห้องเรียนทั่วไปของโรงเรียน	-	-	3.9	29.1	67.0	4.63	0.56
ห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์และคอมพิวเตอร์	-	-	2.2	16.0	81.8	4.80	0.45
ศูนย์วิทยบริการของโรงเรียน	-	0.4	1.3	14.4	83.8	4.82	0.45
ศูนย์กีฬา , สนามกีฬา ของโรงเรียน	0.4	0.9	1.7	20.6	76.4	4.72	0.58
ระบบรักษาความปลอดภัยในโรงเรียน	-	1.3	5.6	30.7	62.4	4.54	0.66
รวม	0.2	1.5	6.2	32.6	59.5	4.49	0.39

ตารางที่ 2 (ต่อ) ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริการ
ในประเด็นต่าง ๆ

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	ไม่พอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	เฉย ๆ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจ		
<u>ด้านคุณภาพการเรียนการสอนโดยรวม</u>							
การสอนที่ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์	-		4.7	24.6	70.7	4.66	0.57
ความลึกซึ้งและทันต่อเหตุการณ์ในโลกปัจจุบันของเนื้อหาที่ใช้ในการเรียนการสอน	-	0.9	6.5	38.7	53.9	4.46	0.66
กิจกรรมต่าง ๆ อาทิ ค่ายปฏิบัติธรรม , การศึกษาดูงานนอกสถานที่ , ฟังบรรยายพิเศษ , ค่ายวิชาการ , การออกกำลังกายและเล่นกีฬา เป็นต้น	0.4	-	0.9	13.7	85.0	4.83	0.46
กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ให้กับโรงเรียน , บำเพ็ญประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม เป็นต้น	0.4	0.4	4.7	15.9	78.6	4.72	0.61
กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนและพี่ช่วยน้องทางวิชาการ , คลินิกวิชาการ , สอวน.และโอลิมปิกวิชาการ	-	0.9	5.2	20.6	73.3	4.67	0.62
เนื้อหาความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในโรงเรียนแห่งนี้	-	-	1.3	11.6	87.1	4.86	0.39
การนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการดำเนินชีวิต	-	0.4	3.0	30.7	65.9	4.62	0.57
รวม	0.1	0.4	3.8	22.2	73.5	4.69	0.37

ตอนที่ 3 ผลสรุปความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 3 ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริการในด้านต่าง ๆ

การให้บริการด้านต่าง ๆ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน
	ไม่พอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	เฉย ๆ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจ			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดการเรียนการสอน	0.1	1.0	5.8	32.9	60.2	4.52	0.37	90.40
ด้านครูผู้สอน	0.1	0.4	3.9	28.8	66.8	4.62	0.35	92.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.2	1.5	6.2	32.6	59.5	4.49	0.39	89.80
ด้านคุณภาพการเรียนการสอนโดยรวม	0.1	0.4	3.8	22.2	73.5	4.69	0.37	93.80
รวม	0.2	1.0	5.2	30.2	63.4	4.56	0.33	91.20

ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการ

ตารางที่ 4 ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ

ลำดับที่	ปัญหาอุปสรรคในการศึกษาในโรงเรียน	จำนวน (ราย)
1	เนื้อหาในการเรียนมาก เวลาเรียนมีน้อย ทำให้ไม่ค่อยได้ฝึกภาคปฏิบัติ	21
2	เนื้อหาในการเรียนมาก การบ้านมาก ทำให้เกิดความเครียด	18
3	ด้านสุขอนามัย เช่น ความสะอาดของห้องน้ำ แมลงและยุงเยาะ เป็นต้น	15
4	การปรับตัวในช่วงแรก	14
5	มีกิจกรรมมาก ทำให้เวลาเรียนไม่พอ	12

ตารางที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงโรงเรียน	จำนวน (ราย)
1	เพิ่มสื่อในศูนย์วิทยบริการ / เพิ่มหนังสือด้านวิทยาศาสตร์	28
2	ควรขยายเวลาในการเปิดให้บริการห้องสมุด	20
3	ควรปรับปรุงหลักสูตรโดยเน้นการปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี	17
4	ควรปรับปรุงศูนย์กีฬาเพื่อให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก	13
5	อาจารย์ควรมีความสามารถในการถ่ายทอดมากขึ้น	9

ตอนที่ 5 การให้น้ำหนักความสำคัญของการบริการในแต่ละด้านของผู้รับบริการ

ตารางที่ 6 คะแนนเฉลี่ยของการให้น้ำหนักความสำคัญของการบริการในแต่ละด้าน

คุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ	ค่าน้ำหนักเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (วิธีการเรียนการสอน เนื้อหาหลักสูตร การวัดและประเมินผลการเรียนการสอน ฯลฯ)	27.68
ด้านครูผู้สอน (ครูสุภาพ มีมารยาทดี ตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการเรียนการสอน ฯลฯ)	24.17
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (อาคารสถานที่ ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ เครื่องมือเครื่องใช้ ห้องพัก ฯลฯ)	22.80
ด้านผลการให้บริการ (เนื้อหาความรู้ที่ได้รับ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง ฯลฯ)	25.35
รวมทั้งสิ้น	100.00

ตอนที่ 6 ข้อสรุปผลการสำรวจงานบริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คะแนน คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 91.20 ของคะแนนเต็ม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านคุณภาพการเรียนการสอนโดยรวม โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คะแนน คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 93.80 ของคะแนนเต็ม รองลงมา คือด้านครูผู้สอน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คะแนน คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 92.40 ของคะแนนเต็ม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดการเรียนการสอน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คะแนน คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 90.40 ของคะแนนเต็ม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 89.80 ของคะแนนเต็ม

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการ

ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการ มีดังนี้ 1) เนื้อหาในการเรียนมาก เวลาเรียนมีน้อย ทำให้ไม่ค่อยได้ฝึกภาคปฏิบัติ 2) เนื้อหาในการเรียนมาก การบ้านมาก ทำให้เกิดความเครียด 3) ด้านสุขอนามัย เช่น ความสะอาดของห้องน้ำ แอมลงและยุ่งเยอะ เป็นต้น 4) การปรับตัวในช่วงแรก และ 5) มีกิจกรรมมาก ทำให้เวลาเรียนไม่พอ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการ มีดังนี้ 1) เพิ่มสื่อในศูนย์วิทยบริการ / เพิ่มหนังสือด้านวิทยาศาสตร์ 2) ควรขยายเวลาในการเปิดให้บริการห้องสมุด 3) ควรปรับปรุงหลักสูตรโดยเน้นการปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี และ 4) อาจารย์ควรมีความสามารถในการถ่ายทอดมากขึ้น ตามลำดับ

การให้น้ำหนักความสำคัญของการบริการ

พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญของการบริการในด้านต่างๆ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าน้ำหนักเฉลี่ยเท่ากับ 27.68 2) ด้านผลการให้บริการ โดยมีค่าน้ำหนักเฉลี่ยเท่ากับ 25.35 3) ด้านครูผู้สอน โดยมีค่าน้ำหนักเฉลี่ยเท่ากับ 24.17 และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าน้ำหนักเฉลี่ยเท่ากับ 22.80

บทที่ 4

ภาพรวมความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนวิทยานุสรณ์

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ซึ่งมีงานบริการจำนวน 1 งานบริการ กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 233 ตัวอย่าง ได้แก่ ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนจำนวน 233 ตัวอย่าง มีผลสรุปในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละของคะแนนความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการทั้ง 4 ด้านของทุกงานบริการ

คุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละของคะแนน
	ไม่พอใจ	ไม่ค่อยพอใจ	เฉย ๆ	ค่อนข้างพอใจ	พอใจ			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	0.1	1.0	5.8	32.9	60.2	4.52	0.37	90.40
ด้านครูผู้สอน	0.1	0.4	3.9	28.8	66.8	4.62	0.35	92.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.2	1.5	6.2	32.6	59.5	4.49	0.39	89.80
ด้านผลของการบริการโดยรวม	0.1	0.4	3.8	22.2	73.5	4.69	0.37	93.80
รวม	0.2	1.0	5.2	30.2	63.4	4.56	0.33	91.20

ตารางที่ 2 จำนวน คะแนนเฉลี่ย ร้อยละความพึงพอใจ หัวหน้างานบริการ ร้อยละถ่วงน้ำหนัก แยกแยะตามงานบริการที่ทำการสำรวจทั้งหมด

งานบริการ	จำนวน (ตัวอย่าง)	คะแนนเฉลี่ย (X)	ร้อยละความพึงพอใจ	น้ำหนักงานบริการ	ร้อยละถ่วงน้ำหนัก
ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	233	4.56	91.20	100.00	91.20
รวม	233	4.56	91.20	100.00	91.20

ตารางที่ 3 คะแนนเฉลี่ยของการให้น้ำหนักความสำคัญของการบริการในแต่ละด้าน โดยรวม

คุณภาพการบริการในด้านต่าง ๆ	ค่าน้ำหนักเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ (วิธีการเรียนการสอน เนื้อหาหลักสูตร การวัดและประเมินผลการเรียนการสอน ฯลฯ)	27.68
ด้านครูผู้สอน (ครูสุภาพ มีมารยาทดี ตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ มีความรู้ความสามารถในการเรียนการสอน ฯลฯ)	24.17
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (อาคารสถานที่ ที่นั่ง น้ำดื่ม ห้องน้ำ เครื่องมือเครื่องใช้ ห้องพัก ฯลฯ)	22.80
ด้านผลการให้บริการ (เนื้อหาความรู้ที่ได้รับ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ การนำความรู้ไปปฏิบัติจริง ฯลฯ)	25.35
รวมทั้งสิ้น	100.00

บทที่ 5

บทสรุปและข้อสังเกต

ภาพรวมความพึงพอใจคุณภาพการบริการโดยรวมของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โดยรวม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 91.20 ของคะแนนเต็ม (เป็นอัตราคะแนนที่มีการถ่วงน้ำหนักแล้ว)

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจำแนกเป็นงานบริการ พบว่า งานบริการที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานบริการความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนโดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 คะแนน คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 91.20 ของคะแนนเต็ม

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจจำแนกในแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด คือด้านผลของการบริการโดยรวม โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 คะแนน คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 93.80 ของคะแนนเต็ม รองลงมา คือด้านครูผู้สอน โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 คะแนน คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 92.40 ของคะแนนเต็ม ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คะแนน คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 90.40 ของคะแนนเต็ม และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 คะแนน คิดเป็นอัตราคะแนนร้อยละ 89.80 ของคะแนนเต็ม

ภาพรวมการให้น้ำหนักความสำคัญของการบริการ

พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญของการบริการในด้านต่างๆ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ โดยมีค่าน้ำหนักเฉลี่ยเท่ากับ 27.68 2) ด้านผลการให้บริการ โดยมีค่าน้ำหนักเฉลี่ยเท่ากับ 25.35 3) ด้านครูผู้สอน โดยมีค่าน้ำหนักเฉลี่ยเท่ากับ 24.17 และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีค่าน้ำหนักเฉลี่ยเท่ากับ 22.80

ข้อสังเกตจากคณะผู้วิจัย

จากผลการสำรวจโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ สังเกตดังนี้

การให้ความสำคัญต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ผู้รับบริการให้ความสำคัญต่อคุณภาพด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านผลการให้บริการ ด้านครูผู้สอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบกับผลสำรวจความพึงพอใจการบริการ พบว่า กลุ่มผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในด้านผลของการบริการโดยรวม มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านครูผู้สอน ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ เพราะฉะนั้นกล่าวได้ว่าคุณภาพการบริการ “ค่อนข้างจะสอดคล้อง” กับความคาดหวังที่กลุ่มผู้รับบริการให้ความสำคัญ

เมื่อประเมินความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม พบว่า ผู้รับบริการให้คะแนนความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 4.56 คะแนน (คิดเป็นอัตราคะแนนจากการถ่วงน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 91.20) กล่าวได้ว่าคุณภาพการบริการอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการ “พอใจ”

“จุดแข็ง” ในการให้บริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของ โดยภาพรวมกล่าวได้ว่า ด้านผลของการบริการโดยรวม น่าจะเป็นจุดแข็งที่สำคัญ เช่น เนื้อหาความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในโรงเรียนแห่งนี้ กิจกรรมต่าง ๆ อาทิ ค่าใช้จ่ายที่ถูกลง , การศึกษาดูงานนอกสถานที่ , ฟังบรรยายพิเศษ , ค่าอาหาร , การออกกำลังกายและเล่นกีฬา และกิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนและพี่ช่วยน้องทางวิชาการ , คลินิกวิชาการ , สอนและโอลิมปิกวิชาการ เป็นต้น

“จุดที่ควรปรับปรุง” ในการให้บริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการ โดยภาพรวมกล่าวได้ว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก น่าจะเป็นจุดที่ควรปรับปรุงที่สำคัญของหน่วยงาน เช่น ห้องน้ำและห้องสุขาของโรงเรียน โรงอาหารและบริการของร้านอาหารในโรงเรียน และบริการร้านค้าของสมาคมผู้ปกครองและครู เป็นต้น

สำหรับปัญหาเกี่ยวกับการบริการที่ผู้รับบริการรับรู้ เช่น ปัญหาเรื่องเนื้อหาในการเรียนมาก เวลาเรียนมีน้อย ทำให้ไม่ค่อยได้ฝึกภาคปฏิบัติ เนื้อหาในการเรียนมาก การบ้านมาก ทำให้เกิดความเครียด และด้านสุขอนามัย เช่น ความสะอาดของห้องน้ำ แอมลงและยุ่งเยอะ เป็นต้น

ส่วนข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการอยากให้ปรับปรุง ควรเน้นเรื่อง เพิ่มสื่อในศูนย์วิทยบริการ / เพิ่มหนังสือด้านวิทยาศาสตร์ ควรขยายเวลาในการเปิดให้บริการห้องสมุด และควรปรับปรุงหลักสูตรโดยเน้นการปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี เป็นต้น
