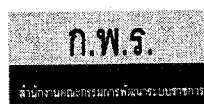


รายงานผลการสำรวจ
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551
โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

สำนักงานสถิติแห่งชาติ และ สำนักงาน ก.พ.ร.



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน ซึ่ง ก.พ.ร. โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาองค์การมหาชน และองค์กรรูปแบบอื่นในกำกับของราชการฝ่ายบริหารที่มีใช้ส่วนราชการ ได้พิจารณาข้อมูลงานบริการที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์เสนอ และเลือกงานบริการเพื่อให้มีการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำนวน 3 งานบริการ คือ 1. งานการจัดการเรียนการสอน โดยสำรวจจากนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4, 5 และ 6 ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ 2. งานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา โดยสำรวจจากผู้ที่สมัครเข้าสอบคัดเลือกเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ และ 3. งานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย โดยสำรวจจากนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 และบุคลากรได้แก่ ผู้บริหารโรงเรียน ครู/อาจารย์ และบุคลากรต่างๆ ในโรงเรียนเครือข่าย (โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย 12 แห่ง) ทั้งนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการระหว่างเดือนสิงหาคม - กันยายน พ.ศ. 2551 ซึ่งสรุปประเด็นสำคัญได้ ดังนี้

1. ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์เท่ากับ 4.29 คะแนน (จากคะแนนเต็ม 5) อยู่ในระดับที่ผู้รับบริการมีความพอใจมาก

2. ความพึงพอใจในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจมากในงานการจัดการเรียนการสอน และงานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา (คะแนน 4.45 และ 4.22 ตามลำดับ) และความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่ายอยู่ในระดับพอใจ (4.20 คะแนน) และเมื่อพิจารณาในประเด็นการสำรวจในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการงานจัดการเรียนการสอนมีความพอใจมากในทุกประเด็นสำรวจ สำหรับงานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษาและงานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่ายผู้รับบริการมีความพอใจมากในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และผลของการให้บริการ

3. ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะสำหรับงานบริการต่างๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ดังนี้ งานการจัดการเรียนการสอน เรื่องอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ งานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษาเรื่องลดขั้นตอนให้น้อยลง เพิ่มจุดบริการและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้สะดวกรวดเร็วและเป็นไปตามลำดับ งานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่ายเรื่องการจัดหลักสูตร/เนื้อหา/กิจกรรม และระยะเวลาให้เหมาะสมตรงตามความต้องการ ซึ่งหน่วยงานสามารถนำข้อเสนอแนะรวมทั้งข้อควรปรับปรุงต่างๆ ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

ข้อสังเกตหรือข้อคิดเห็นอื่นๆ นอกจากที่ได้กล่าวมาแล้ว คือ เรื่องที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่างงานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษาที่ได้รับจากโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เนื่องจากผู้รับบริการส่วนหนึ่งที่ไม่สามารถสอบคัดเลือกเข้าเรียนในโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์มีการย้ายที่อยู่ในภายหลังเพื่อเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนอื่น ทำให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อไม่เป็นปัจจุบัน จึงไม่สามารถติดต่อกับผู้รับบริการได้ ดังนั้นในการสำรวจครั้งต่อไปควรดำเนินการภายหลังการคัดเลือกทันที

คำนำ

ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์กรมหาชน จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งานและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ/งานมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และมีมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 โดยกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ/งานไว้ 4 มิติ สำหรับมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” และเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 รัฐบาลได้ประกาศวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ สำนักงาน ก.พ.ร. จึงกำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นสำนักงาน ก.พ.ร. ได้จัดให้มีผู้ประเมินอิสระจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ให้ความร่วมมือกับสำนักงาน ก.พ.ร. ในการสำรวจ และได้จัดทำรายงานฉบับนี้ เพื่อเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ประกอบด้วย 3 งานบริการ ได้แก่ งานการจัดการเรียนการสอน งานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา และงานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้นำผลจากการสำรวจนี้ไปใช้พิจารณาประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งาน และเพื่อให้หน่วยงานนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความสะดวกและมีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการเพิ่มขึ้น

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบข่ายของการสำรวจ	2
1.4 คุ่มรวม	3
1.5 ระยะเวลาการดำเนินงาน	3

บทที่ 2 ระเบียบวิธีการสำรวจ

2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง	4
2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง	5
2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	5
2.4 การสร้างแบบสอบถาม	6
2.5 การประมวลผล และวิเคราะห์ผล	6
2.6 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ผล และการแปลผล	7
2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ	8

บทที่ 3 ผลของการสำรวจ

3.1 ภาพรวมความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	9
3.2 งานการจัดการเรียนการสอน	9
3.3 งานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา	14
3.4 งานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่นักเรียนและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย	17

บทที่ 4 บทสรุปและข้อสังเกต

4.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	21
4.2 ข้อเสนอแนะการปรับปรุงงานบริการ	22
4.3 ข้อสังเกตจากการสำรวจ	22

ภาคผนวก ก ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	23
--	----

ภาคผนวก ข วิธีการคำนวณ	26
------------------------	----

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1	คะแนนและร้อยละของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตาม งานบริการ	9
ตาราง 2	ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานการจัดการเรียนการสอน	10
ตาราง 3	จุดเด่นของการให้บริการงานการจัดการเรียนการสอน	11
ตาราง 4	จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการงานการจัดการเรียนการสอน	12
ตาราง 5	ข้อเสนอแนะการให้บริการงานการจัดการเรียนการสอน	13
ตาราง 6	ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา.....	14
ตาราง 7	จุดเด่นของการให้บริการงานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา	16
ตาราง 8	จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการงานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา	16
ตาราง 9	ข้อเสนอแนะการให้บริการงานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา	17
ตาราง 10	ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ งานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย	18
ตาราง 11	จุดเด่นของการให้บริการงานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและ นักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย	19
ตาราง 12	จุดที่ควรปรับปรุงของงานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนใน โรงเรียนเครือข่าย	20
ตาราง 13	ข้อเสนอแนะการให้บริการงานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและ นักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย	20
ตาราง 14	คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเด็นการให้บริการ และงานบริการ	21

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา

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

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดเครื่องมือในการแปลงมาตรา 3/1 ของ พ.ร.บ. ฉบับดังกล่าว ไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ซึ่งกำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่สำคัญประการหนึ่ง คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก โดยเฉพาะในมาตรา 9 กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ส่วนราชการกำหนดขึ้น ซึ่งต้องสอดคล้องกับมาตรฐานที่ สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด และในมาตรา 12 ยังกำหนดให้สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ นอกจากนั้นในหมวดที่ 8 กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ และส่วนราชการที่ให้บริการมีคุณภาพจะได้รับการจัดสรรเงินพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบ

ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 เห็นชอบในหลักการ รายละเอียดของแนวทาง และวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องทำการพัฒนาการปฏิบัติราชการและทำข้อตกลงผลงานกับผู้บังคับบัญชา และคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล โดยจะได้รับสิ่งจูงใจตามระดับของผลงานตามที่ตกลงไว้

ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการไว้ 4 มิติ ดังนี้

- | | |
|------------------|--|
| <u>มิติที่ 1</u> | มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ |
| <u>มิติที่ 2</u> | มิติด้านคุณภาพการให้บริการ |
| <u>มิติที่ 3</u> | มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ |
| <u>มิติที่ 4</u> | มิติด้านการพัฒนาองค์กร |

โดยมติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” และเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 รัฐบาลได้ประกาศวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยมีเป้าประสงค์สำคัญประการหนึ่งคือ การสร้างจิตสำนึกในการประพฤติมิชอบ ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ความสุจริต ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนั้น สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดให้มีผู้ประเมินอิสระจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการและความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของทุกส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์กรมหาชน ที่จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งาน เพื่อความเป็นมาตรฐานมีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ รวมทั้งมีความเป็นกลาง ปราศจากอคติในการสำรวจ

ทั้งนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. จะได้นำผลการสำรวจ มาใช้พิจารณาประกอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งาน และเพื่อให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์กรมหาชน นำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจไปใช้ปรับปรุง และแก้ไขการให้บริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 คณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาองค์กรมหาชน และองค์กรรูปแบบอื่นในกำกับของราชการฝ่ายบริหารที่มีส่วนราชการ ได้พิจารณาแล้วเห็นควรขอความร่วมมือสำนักงานสถิติแห่งชาติ โดยสำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้จัดทำข้อตกลงว่าด้วยความร่วมมือทางวิชาการ เพื่อดำเนินการสำรวจในครั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานสถิติแห่งชาติเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่สำคัญของประเทศ และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน โดยมีสำนักงานสถิติจังหวัดปฏิบัติราชการประจำอยู่ทุกจังหวัด

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ที่จัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการให้บริการ และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ
2. เพื่อให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้ดียิ่งขึ้น

1.3 ขอบข่ายของการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่ง สำนักงาน ก.พ.ร. โดยคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบราชการเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาองค์กรมหาชน และองค์กรรูปแบบอื่นในกำกับของราชการฝ่ายบริหารที่มีส่วนราชการ ได้พิจารณาความเหมาะสมของงานบริการที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์เสนอ เพื่อให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 ดังนี้

- 1) งานการจัดการเรียนการสอน

- 2) งานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา
- 3) งานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่นักเรียนและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย

1.4 คຸ້ມຮວມ

คຸ້ມຮວມຂອງການສຳຮວງຄວາມພຶ່ງພອໃນຄຸນພາການໃຫ້ບໍລິການໃນແຕ່ລະງານບໍລິການຂອງໂຮງຮຽນມຫິດລວິທຍານຸສຣຸ໌ ມີຮາຍລະເຢື້ຍດັ່ງນີ້

1. ງານການຈັດການຮຽນການສອນ ຄື ນັກຮຽນແລະຜູ້ປຸກຮອງນັກຮຽນຮັດັບຊັ້ນມັດຮຍມຫິດຮາປີທີ່ 4, 5 ແລະ 6 ຂອງໂຮງຮຽນມຫິດລວິທຍານຸສຣຸ໌

2. ງານຮະບຽບຮູບແບບການຄັດເລືອກນັກຮຽນເຂົ້າສຶກຮາ ຄື ຜູ້ທີ່ສັມຮັດເຂົ້າສອບຄັດເລືອກເປັນນັກຮຽນຊັ້ນມັດຮຍມຫິດຮາປີທີ່ 4 ຂອງໂຮງຮຽນມຫິດລວິທຍານຸສຣຸ໌

3. ງານການໃຫ້ບໍລິການດ້ານການຈັດການສຶກຮາແກ່ບຸຄລາກແລະນັກຮຽນໃນໂຮງຮຽນເຄຣື້ອຂ່າຍ ຄື ນັກຮຽນຊັ້ນມັດຮຍມຫິດຮາປີທີ່ 4 ແລະບຸຄລາກໃນໂຮງຮຽນເຄຣື້ອຂ່າຍ 12 ແຫ່ງຂອງໂຮງຮຽນມຫິດລວິທຍານຸສຣຸ໌ ໄດ້ແກ່ ຜູ້ບໍລິການໂຮງຮຽນ ຄຮູ/ອາຈາຣ໌ ແລະບຸຄລາກຕ່າງໆ ດ້ວຍໂຮງຮຽນເຄຣື້ອຂ່າຍຂອງໂຮງຮຽນມຫິດລວິທຍານຸສຣຸ໌ຄື ໂຮງຮຽນຈຸພາກຣຣາຮວິທຍາລັຍປຸທຸມຮາຣີ ໂຮງຮຽນຈຸພາກຣຣາຮວິທຍາລັຍສຕຸລ ໂຮງຮຽນຈຸພາກຣຣາຮວິທຍາລັຍ ນຄຣຣັຣັຮຣຣມຣາຮ ໂຮງຮຽນຈຸພາກຣຣາຮວິທຍາລັຍຕຣັງ ໂຮງຮຽນຈຸພາກຣຣາຮວິທຍາລັຍເພຣຣບຸຣີ ໂຮງຮຽນຈຸພາກຣຣາຮວິທຍາລັຍລພຸຣີ ໂຮງຮຽນຈຸພາກຣຣາຮວິທຍາລັຍພິຣຸໂລກ ໂຮງຮຽນຈຸພາກຣຣາຮວິທຍາລັຍເຮຶງຣາຍ ໂຮງຮຽນຈຸພາກຣຣາຮວິທຍາລັຍເລຍ ໂຮງຮຽນຈຸພາກຣຣາຮວິທຍາລັຍມຸກດາຮາ ໂຮງຮຽນຈຸພາກຣຣາຮວິທຍາລັຍບຸຣີຣັມຍ໌ ແລະໂຮງຮຽນຈຸພາກຣຣາຮວິທຍາລັຍຊລບຸຣີ

1.5 ຮະຍະເວລາການດຳເນີນງານ

ໃນການສຳຮວງຄັ້ງນີ້ ມີຮະຍະເວລາການດຳເນີນການຮ່ວງເດືອນມຸກຣາຄມ – ພຸດຊິກາຍນ ພ.ຕ. 2551

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เป็นการสำรวจงานบริการที่กำหนดให้ 3 งานบริการ ดังนี้

1. งานการจัดการเรียนการสอน
2. งานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา
3. งานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่นักเรียนและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย

2.1 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้พิจารณาขนาดตัวอย่างของแต่ละงานบริการอย่างอิสระต่อกัน โดยได้นำปัจจัยต่าง ๆ ของแต่ละงานบริการมาประกอบการพิจารณาได้แก่ กลุ่มรวม (coverage) ขนาดประชากร (population size) ระดับการนำเสนอผล พารามิเตอร์ที่ต้องการศึกษา ความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่าง และระดับความเชื่อมั่น ในที่นี้ ได้กำหนดขนาดความคลาดเคลื่อนจากการเลือกตัวอย่างไม่เกิน 15% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งได้จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างในแต่ละงานบริการตามขนาดตัวอย่างที่กำหนดในตาราง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้รับบริการโดยตรง แต่หากใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทอดแบบ และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ จะมีอัตราการตอบแบบสอบถามกลับมาต่ำ จึงได้ทำการสำรวจผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นกว่าขนาดตัวอย่างที่กำหนดเพื่อให้ได้แบบสอบถามที่เพียงพอที่จะนำมาเสนอผล ดังนี้

งานบริการ	ขนาดตัวอย่างที่กำหนด	วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	ขนาดตัวอย่างที่สำรวจ
1. งานการจัดการเรียนการสอน	200	ทอดแบบ และไปรษณีย์	300
2. งานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักศึกษาเข้าศึกษา	200	ทอดแบบ และไปรษณีย์	600
3. งานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่นักเรียนและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย	200	ทอดแบบ	300
รวม	600		1,200

2.2 การเลือกหน่วยตัวอย่าง

ในการเลือกหน่วยตัวอย่างนั้น ได้ดำเนินการอย่างอิสระกันในแต่ละงานบริการ ดังนี้

1. งานการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

กำหนดผู้รับบริการ คือ นักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4, 5 และ 6 ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โดยทำการเลือกหน่วยตัวอย่างสองชั้น มีห้องเรียน เป็นหน่วยตัวอย่างชั้นที่หนึ่ง และผู้รับบริการ คือ นักเรียนและผู้ปกครอง เป็นหน่วยตัวอย่างชั้นที่สอง

การเลือกหน่วยตัวอย่างชั้นที่หนึ่ง ทำการเลือกห้องเรียนตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มอย่างมีระบบ จำนวน 15 ห้อง

การเลือกหน่วยตัวอย่างชั้นที่สอง ในแต่ละห้องเรียนตัวอย่าง ทำการเลือกผู้รับบริการตัวอย่าง ห้องเรียนตัวอย่างละ 20 ราย (นักเรียน 10 ราย ผู้ปกครองของนักเรียนที่ถูกเลือกเป็นตัวอย่าง 10 ราย) ให้กระจายไปตามเพศของผู้รับบริการ ได้จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างทั้งสิ้น 300 ราย

2. งานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักศึกษาเข้าศึกษาในโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

กำหนดให้ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่สมัครเข้าสอบคัดเลือกเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ในโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เป็นหน่วยตัวอย่าง โดยดำเนินการเลือกหน่วยตัวอย่างดังกล่าว ด้วยวิธีการสุ่มแบบมีระบบ ได้จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างทั้งสิ้น 600 ราย

3. งานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่นุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย

กำหนดให้ผู้รับบริการ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 และบุคลากร (ผู้บริหารโรงเรียน ครู/อาจารย์ และบุคลากรต่าง ๆ) ในโรงเรียนเครือข่ายของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เป็นหน่วยตัวอย่าง โดยในแต่ละโรงเรียนฯ ดำเนินการเลือกหน่วยตัวอย่างดังกล่าว โรงเรียนละ 25 ราย (อาจารย์ 15 ราย และนักเรียน 10 ราย) ได้จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างทั้งสิ้น 300 ราย

2.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการของแต่ละงานบริการนั้น ได้นำปัจจัยต่างๆ เช่น กรอบตัวอย่าง ลักษณะการให้บริการ จำนวนผู้รับบริการ และข้อจำกัดของการเข้าถึงผู้รับบริการ มาพิจารณา ร่วมกับงบประมาณ เวลา และกำลังเจ้าหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สำหรับการสำรวจครั้งนี้ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมของแต่ละงานบริการ เป็นดังนี้

1. งานการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

2 วิธี ได้แก่ การทอแบบสอบถามไว้ ณ จุดให้บริการ และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้ผู้รับบริการตามรายชื่อและที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ของผู้รับบริการตัวอย่าง และให้ส่งกลับคืนมายังสำนักงานสถิติแห่งชาติ

2. งานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักศึกษาเข้าศึกษาในโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 วิธี ได้แก่ การทอแบบสอบถามไว้ ณ จุดให้บริการ และการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้ผู้รับบริการตามรายชื่อและที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ของผู้รับบริการตัวอย่าง และให้ส่งกลับคืนมายังสำนักงานสถิติแห่งชาติ

3. งานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่นุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทอแบบสอบถามไว้ ณ โรงเรียนเครือข่าย 12 แห่งของโรงเรียนมหิดล

วิทยานุสรณ์ คือ โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยปทุมธานี โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยสตูล โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยนครศรีธรรมราช โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยตรัง โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยเพชรบุรี โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยลพบุรี โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยพิษณุโลก โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยเชียงราย โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยเลย โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยมุกดาหาร โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยบุรีรัมย์ และโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยชลบุรี และส่งกลับคืนมายังสำนักงานสถิติแห่งชาติ

2.4 การสร้างแบบสอบถาม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ เป็นการสร้างแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามลักษณะมาตราการประเมิน (rating scale) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และข้อคำถามเปิดสำหรับแสดงข้อคิดเห็น รวมทั้งข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยดำเนินการ ดังนี้

1. การศึกษาแนวคิดทฤษฎี การปรึกษาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาเอกสารต่างๆ ที่ได้รับจากสำนักงาน ก.พ.ร.

2. การสร้างแนวประเด็นคำถาม โดยการพิจารณาร่วมกันระหว่างคณะทำงานของสำนักงาน ก.พ.ร. และสำนักงานสถิติแห่งชาติ เพื่อกำหนดขอบข่าย จัดหมวดหมู่ ความสอดคล้องเหมาะสม และพิจารณาความครอบคลุมของแนวประเด็นคำถาม

3. การสร้างข้อคำถามสำหรับผู้รับบริการ ได้มีการกำหนดไว้ 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้กำหนดระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ได้แก่ 1) ไม่พอใจมาก 2) ไม่พอใจ 3) พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ 4) พอใจ และ 5) พอใจมาก โดยมีการวัดความพึงพอใจในประเด็นการบริการ 4 ประเด็น คือ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการบริการ

ตอนที่ 2 ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นของการให้บริการ จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งเป็นข้อคำถามเปิดให้ผู้รับบริการเสนอความคิดเห็น

ตอนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และสถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

2.5 การประมวลผล และวิเคราะห์ผล

หลังจากเก็บรวบรวมข้อมูล และบันทึกข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้มีตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของข้อมูล แล้วนำข้อมูลไปประมวลผลเป็นรูปตาราง

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ได้แสดงในรูปคำร้อยละ คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งรายละเอียดวิธีการคำนวณอยู่ในภาคผนวก ข

2.6 หลักเกณฑ์การวิเคราะห์ผล และการแปลผล

การวิเคราะห์ และการแปลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ มีหลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์ผล และการแปลผลดังนี้

1. ตัวแปรความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประกอบด้วยความพึงพอใจใน 4 ประเด็น ได้แก่ กระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และผลของการให้บริการ

การคิดคะแนนของแต่ละระดับความพึงพอใจ กำหนดหลักเกณฑ์ดังนี้

<u>ระดับความพึงพอใจ</u>	<u>คะแนน</u>
พอใจมาก	5
พอใจ	4
พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจมาก	1

2. การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณค่าร้อยละ และคะแนนความพึงพอใจ โดยการคำนวณค่าร้อยละ จะรวมผู้ตอบทั้งที่แสดงความคิดเห็นและไม่แสดงความคิดเห็น ส่วนการคำนวณคะแนนจะไม่รวมผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็น

3. การวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นย่อยใช้การคำนวณค่าร้อยละ คะแนน และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ซึ่งการแปลผลจะพิจารณาจากค่าคะแนน

4. การวิเคราะห์คะแนนในแต่ละประเด็นหลัก หลังจากได้คะแนนของแต่ละประเด็นย่อยแล้ว จะคำนวณคะแนนความพึงพอใจในแต่ละประเด็นหลัก โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นย่อย แล้วนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจในประเด็นหลัก

5. การวิเคราะห์คะแนนของแต่ละงานบริการ หลังจากได้คะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้ว จะนำมาคำนวณหาคะแนนของแต่ละงานบริการ โดยการรวมคะแนนในแต่ละประเด็นหลักแล้วนำมาเฉลี่ยเป็นคะแนนความพึงพอใจของงานบริการ หลังจากนั้นได้นำคะแนนของแต่ละงานบริการที่ได้มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

6. สำหรับคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ หมายถึง คะแนนซึ่งได้จากการนำคะแนนความพึงพอใจของทุกงานบริการมาคำนวณ ดังนี้

$$\text{คะแนน (ในภาพรวม)} = \frac{\text{คะแนนของงานบริการที่ 1} + \dots + \text{คะแนนของงานบริการที่ 3}}{3}$$

หลังจากนั้นได้นำคะแนน (ในภาพรวม) ที่ได้มาคำนวณร้อยละของคะแนนโดยการเทียบคะแนน 5 เท่ากับ 100%

7. สำหรับการแปลผลคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ มีหลักเกณฑ์การแบ่งคะแนนตามช่วง ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
4.21 - 5.00	พอใจมาก
3.41 - 4.20	พอใจ
2.61 - 3.40	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ
1.81 - 2.60	ไม่พอใจ
1.00 - 1.80	ไม่พอใจมาก

2.7 จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ

การสำรวจครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม จำแนกตามงานบริการ ดังนี้

<u>งานบริการ</u>	<u>จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับ</u>
1. งานการจัดการเรียนการสอน	230
2. งานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักศึกษาเข้าศึกษา	122
3. งานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย	173
รวม	525

บทที่ 3

ผลการสำรวจ

3.1 ภาพรวมความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ผู้รับบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก ด้วยคะแนน 4.29 คิดเป็นร้อยละ 85.80 (จาก 5 คะแนน) เมื่อพิจารณาในแต่ละงานบริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจมากในคุณภาพการให้บริการงานการจัดการเรียนการสอน (4.45 คะแนน) และงานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา (4.22 คะแนน) สำหรับงานการให้บริการด้านจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับพอใจ (4.20 คะแนน)

ตาราง 1 คะแนนและร้อยละของระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานบริการ

งานบริการ	คะแนน	ร้อยละของคะแนน
รวม	4.29	85.80
1. งานการจัดการเรียนการสอน	4.45	89.00
2. งานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา	4.22	84.40
3. งานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย	4.20	84.00

หมายเหตุ: กำหนดให้ทุกงานบริการมีน้ำหนักเท่ากัน

3.2 งานการจัดการเรียนการสอน

3.2.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานการจัดการเรียนการสอนในประเด็นหลักของการประเมิน 4 ด้าน พบว่า ทุกประเด็นการประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก โดยแต่ละประเด็นหลักมีคะแนนความพึงพอใจดังนี้ ประเด็นผลของการให้บริการการเรียนการสอน (4.51 คะแนน) ประเด็นครูและบุคลากร (4.48 คะแนน) ประเด็นการจัดการเรียนการสอน (4.41 คะแนน) และประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก (4.41 คะแนน)

เมื่อพิจารณาผลการประเมินในประเด็นย่อยของการประเมินทั้ง 4 ประเด็นหลัก พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจมาก (คะแนน 4.21 – 5.00) ในเกือบทุกประเด็นย่อย ยกเว้นประเด็นย่อยปริมาณงานและแบบฝึกหัดที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ (4.08 คะแนน) รายละเอียดในตารางที่ 2

**ตาราง 2 ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานบริการการจัดการเรียนการสอน**

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มีการแสดงความคิดเห็น					ไม่แสดงความคิดเห็น		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
1. ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอน	49.18	42.71	7.58	0.48	0.05	-	4.41	
1.1 การแจ้งข้อมูลให้ทราบเกี่ยวกับการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน เช่น ตารางเรียน ตารางสอบ รายละเอียดวิชา การประเมินผล เป็นต้น	55.22	39.57	4.78	0.43	-	-	4.50	0.61
1.2 การเน้นการปฏิบัติ ทดลองจริง ทั้งในและนอกห้องเรียน	49.13	43.48	7.39	-	-	-	4.42	0.63
1.3 การส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์	51.74	38.70	9.13	0.43	-	-	4.42	0.67
1.4 การเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอน	55.22	39.13	5.65	-	-	-	4.50	0.60
1.5 การสร้างบรรยากาศในการเรียนการสอน	36.09	51.31	12.17	0.43	-	-	4.23	0.67
1.6 การใช้สื่อ อุปกรณ์ และเอกสารประกอบการเรียนการสอน	61.30	36.09	2.61	-	-	-	4.59	0.54
1.7 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการเรียนการสอน	66.96	29.13	3.91	-	-	-	4.63	0.56
1.8 ความลึกซึ้งและทันต่อเหตุการณ์ในโลกปัจจุบันของสาระเนื้อหาที่ใช้ในการเรียนการสอน	39.57	50.43	9.57	0.43	-	-	4.29	0.65
1.9 ปริมาณงานและแบบฝึกหัด	27.39	56.52	13.05	2.61	0.43	-	4.08	0.74
2. ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากร	53.31	41.56	4.70	0.43	-	-	4.48	
2.1 ความเพียงพอของครูและบุคลากร	49.57	46.52	3.91	-	-	-	4.46	0.57
2.2 ความรู้ ความสามารถของครูและบุคลากร เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นต้น	47.83	44.78	6.96	0.43	-	-	4.40	0.64
2.3 ความเต็มใจ และความพร้อมในการสอน เช่น ตรงต่อเวลาและรักษาเวลา ความเอาใจใส่และติดตามการเรียนของนักเรียน การให้กำลังใจนักเรียน เป็นต้น	59.57	35.65	4.35	0.43	-	-	4.54	0.60
2.4 ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น ให้ความเป็นธรรม มีความเสมอภาคกับนักเรียนทุกคน เป็นต้น	50.87	42.17	6.09	0.87	-	-	4.43	0.65
2.5 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง	58.70	38.70	2.17	0.43	-	-	4.55	0.59
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	51.06	39.38	9.01	0.49	0.06	-	4.41	
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์แสดงอาคารและสถานที่ต่างๆ ภายในโรงเรียน	52.17	38.70	8.70	0.43	-	-	4.42	0.69

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มีการแสดงความคิดเห็น					ไม่แสดงความคิดเห็น		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
3.2 ความเพียงพอของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการต่างๆ	61.74	34.35	3.48	0.43	-	-	4.57	0.58
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร และสื่อการเรียนการสอนต่างๆ เป็นต้น	59.57	30.43	9.13	0.87	-	-	4.49	0.70
3.4 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล เป็นต้น	41.74	44.79	12.17	0.87	0.43	-	4.27	0.74
3.5 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม	45.22	46.52	8.26	-	-	-	4.37	0.63
3.6 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	43.04	41.31	15.22	0.43	-	-	4.27	0.73
3.7 มีช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายรูปแบบ เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์ โทรสาร e-mail เป็นต้น	53.91	39.57	6.09	0.43	-	-	4.47	0.63
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการการเรียนการสอน	56.38	37.83	5.65	0.14	-	-	4.51	
4.1 ได้รับบริการการเรียนการสอนที่ตรงตามความต้องการ	48.70	45.22	6.08	-	-	-	4.43	0.61
4.2 ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน์	62.18	32.17	5.65	-	-	-	4.57	0.60
4.3 ผลการบริการการเรียนการสอนโดยรวม	58.26	36.09	5.22	0.43	-	-	4.52	0.64
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	52.48	40.37	6.74	0.38	0.03	-	4.45	

3.2.2 จุดเด่นของการให้บริการ

จากการให้ความคิดเห็นโดยผู้ตอบแบบสอบถามในข้อถามปลายเปิด สำหรับจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ 1.การจัดการเรียนการสอนและหลักสูตรดี ทันสมัย มีคุณภาพ เน้นทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ 2.การบริหารจัดการและการบริการรวดเร็วทันสมัย มีคุณภาพ และ 3.บุคลากรมีความตั้งใจ เป็นกันเอง มีความพร้อมและเอาใจใส่นักเรียน รายละเอียดในตารางที่ 3

ตาราง 3 จุดเด่นของการให้บริการงานการจัดการเรียนการสอน

	ข้อคิดเห็น ^{1/}	จำนวน
1.	การจัดการเรียนการสอนและหลักสูตรดี ทันสมัย มีคุณภาพ เน้นทั้งด้านทฤษฎีและปฏิบัติ	46
2.	การบริหารจัดการและการบริการรวดเร็ว ทันสมัย มีคุณภาพ	44
3.	บุคลากรมีความตั้งใจ เป็นกันเอง มีความพร้อมและเอาใจใส่นักเรียน	33
4.	ให้ความสำคัญกับนักเรียนสูง นักเรียนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น รับฟังความคิดของนักเรียน สนับสนุนกิจกรรมเพื่อประโยชน์สูงสุดของนักเรียน	31
5.	อุปกรณ์ในการเรียนการสอนมีความเพียงพอกับความต้องการ ครบสมบูรณ์ไม่เสียหาย	25

	ข้อคิดเห็น ^{1/}	จำนวน
6.	บุคลากรมีความรู้ความสามารถมีประสบการณ์ มีคุณภาพ	22
7.	มีการจัดการเรียนการสอนเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาการด้านทักษะและศักยภาพอื่นๆ ตามความต้องการของนักเรียน นอกเหนือไปจากด้านวิชาการ	18
8.	สถานที่สะอาด สะดวกสบาย เพียงพอกับความต้องการ	18
9.	สื่อการเรียนการสอนมีความพร้อม คุณภาพดี ทันสมัย และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการเรียนการสอน	17
10.	มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นทางด้านวิทยาศาสตร์ ทั้งกระบวนการคิด การปฏิบัติ และปลูกฝังให้รักให้ความสำคัญกับการวิจัยและวิทยาศาสตร์	14
11.	มีทุนการศึกษา ให้เรียนฟรี ค่าใช้จ่ายไม่ค่อนมาก	5
12.	มีบุคลากรเพียงพอ	3

1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.3 จุดควรปรับปรุงการให้บริการ

ผู้รับบริการของงานการจัดการเรียนการสอนเห็นว่าจุดที่ควรมีการปรับปรุง 3 อันดับแรก คือ 1.การจัดหลักสูตร เนื้อหา ตารางเวลาเรียน และการประเมินผล 2.ควรปรับปรุงความสะอาดและสภาพของอาคาร ประตู ห้องน้ำ และการจัดการขยะ และ 3.อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ รายละเอียดในตารางที่ 4

ตาราง 4 จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการงานการจัดการเรียนการสอน

	ข้อคิดเห็น ^{1/}	จำนวน
1.	การจัดหลักสูตร เนื้อหา ตารางเวลาเรียนและการประเมินผล เช่น การจัดหลักสูตรและตารางเวลาเรียน ไม่เหมาะสมกับเวลา เนื้อหาไม่ตรงกับการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย และข่าวสารต่างๆไม่ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน การประเมินผลไม่ทั่วถึง ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกับโรงเรียนอื่น ควรปรับปรุงวิธีการคัดเลือกให้โปร่งใส และครอบคลุมทั่วประเทศมากขึ้น เป็นต้น	17
2.	ควรปรับปรุงความสะอาดและสภาพของอาคาร ประตู ห้องน้ำ และการจัดการขยะ	16
3.	อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร ทีวี อุปกรณ์กีฬา กล้องรับความคิดเห็น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์ น้ำดื่มสาธารณะ	14
4.	จำนวนครู/บุคลากรไม่เพียงพอ มาตรฐานการสอน การสอบ ความรู้ความสามารถของครู	13
5.	การเรียนการสอนในวิชาที่ไม่ใช่กลุ่มคณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ควรเพิ่มรายวิชาทางด้านภาษา ศิลปะ และสังคม เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัยได้ รวมถึงความรู้เกี่ยวกับการดำรงชีวิตในสังคมและอื่นๆ	12
6.	การบริหารจัดการมีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อน ช้า	9
7.	ด้านอาคาร สถานที่อื่นๆ เช่น ห้องพยาบาล ป้ายแผนผังอาคาร อาคารหรือสถานที่พบปะสำหรับผู้ปกครองกับนักเรียน เป็นต้น	9
8.	การติดต่อสื่อสาร ความเป็นกันเองของครูกับผู้ปกครอง/นักเรียน	8
9.	จัดกิจกรรมไม่ตรงตามความต้องการหรือความความถนัดของนักเรียน ขาดการนัดหมาย การส่งเสริมและจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ สร้างเสริมสุขภาพ และส่งเสริมให้นักเรียนได้มีโอกาสแสดงความสามารถโดยการเข้าร่วมการแข่งขัน	7
10.	โรงอาหารมีพื้นที่แออัด การระบายอากาศไม่สะดวก การจัดการร้านอาหารไม่ตรงตามความต้องการ อาหารไม่หลากหลาย รสชาติไม่ดี	7
11.	สื่อการสอนไม่เหมาะสม คุณภาพและปริมาณสื่อการสอนไม่เพียงพอ	5
12.	การจัดสรรงบประมาณ	2
13.	หาแหล่งทุนในระดับสูง ให้แก่นักเรียน มากกว่าปัจจุบัน	1

ข้อคิดเห็น ^{1/}	จำนวน
14. มีผู้ดูงานมาทราบกระบวนการเรียนของนักเรียน	1
15. เปิดแอร์ในห้องสมุดและหอพักเร็วขึ้น เพื่อสมาธิในการอ่านหนังสือ	1
16. ปรับปรุงตามวิสัยทัศน์ที่ท่าน ผอ. วางไว้ให้บรรลุเป้าหมายโดยเร็วที่สุด	1

1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.2.4 ข้อเสนอแนะการให้บริการ

ข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ 1.ด้านอาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ 2.ด้านการเรียนการสอนและการวัดผล และ 3.ด้านบุคลากรต่างๆ รายละเอียดในตารางที่ 5

ตาราง 5 ข้อเสนอแนะการให้บริการงานการจัดการเรียนการสอน

ข้อคิดเห็น ^{1/}	จำนวน
1. อาคารสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	27
2. ด้านการเรียนการสอนและการวัดผล เช่น ควรสอนให้นักเรียนเข้าใจมากขึ้น จัดตารางสอนให้ยืดหยุ่น ให้งานและแบบฝึกหัดในปริมาณที่เหมาะสม จัดหลักสูตร/ตารางเรียนใหม่ให้เหมาะสมกว่านี้ มีการสอนภาคปฏิบัติมากขึ้น เป็นต้น	25
3. บุคลากรต่างๆ เช่น จัดผู้สอนให้ตรงตามสายที่เรียนเฉพาะทาง มีปริมาณเพียงพอ การตั้งใจดูแล เข้าใจ และให้ความสนิเทศเป็นกันเองกับนักเรียน ให้ความเสมอภาคในการบังคับใช้กฎเกณฑ์ เป็นต้น	8
4. การรักษามาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน	4
5. ควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	4
6. ให้นักเรียนมีส่วนร่วมต่างๆ เช่น ร่วมวางแผนหลักสูตร สอบถามนักเรียนก่อนการจัดกิจกรรม เพิ่มเวลาว่างสำหรับการเรียนรู้อิสระ	3
7. การติดต่อสื่อสารระหว่างโรงเรียนกับผู้ปกครอง นักเรียน เช่น เพิ่มความถี่ในการติดต่อ การเพิ่มช่องทางติดต่อ และการเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นปัจจุบันในเว็บไซต์	3
8. ขั้นตอนการปฏิบัติงานและใช้มาตรฐานเดียวกัน	2
9. การสร้างระเบียบวินัยให้กับนักเรียน	2
10. เมื่อมีการประชุม (ผู้ปกครอง) ควรตรงต่อเวลากระชับรัด	1
11. ให้โรงเรียนสามารถผลักดันเด็กเข้ามหาวิทยาลัยโดยไม่ต้องผ่านการคัดเลือกอีก	1
12. นำหลักธรรมคำสอนมาเผยแพร่อย่างกว้างขวางส่งเสริมให้มีการนำธรรมะมาปรับใช้ในชีวิตจริงมากขึ้น ใกล้ตัวมากขึ้น	1

1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3 งานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา

3.3.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษาในประเด็นหลักของการประเมิน 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจมากในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการและประเด็นผลการให้บริการ (4.43 และ 4.30 คะแนน ตามลำดับ) สำหรับประเด็นกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการและประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับพอใจ (4.15 และ 4.01 คะแนน ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยของการประเมินทั้ง 4 ประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจมาก (คะแนน 4.21 – 5.00) ในเรื่องของ

- (1) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง คะแนน 4.35
- (2) ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ คะแนน 4.36
- (3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ คะแนน 4.29
- (4) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คะแนน 4.34
- (5) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คะแนน 4.63
- (6) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ คะแนน 4.40
- (7) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คะแนน 4.50
- (8) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม คะแนน 4.31
- (9) ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ คะแนน 4.33
- (10) ได้รับบริการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์ คะแนน 4.30
- (11) ผลการบริการโดยรวม คะแนน 4.28

สำหรับประเด็นย่อยในเรื่องอื่นๆ ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ ซึ่งมีคะแนนอยู่ในช่วง 3.41 – 4.20 รายละเอียดในตารางที่ 6

ตาราง 6 ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการงานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มีการแสดงความคิดเห็น					ไม่แสดงความคิดเห็น		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	28.28	58.47	12.57	0.55	-	0.13	4.15	
1.1 การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	23.77	63.11	11.48	0.82	-	0.82	4.11	0.62
1.2 ลำดับขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความคล่องตัว เป็นต้น	24.59	58.20	17.21	-	-	-	4.07	0.64
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	42.62	50.82	5.74	0.82	-	-	4.35	0.63
1.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการ	18.03	62.30	18.85	0.82	-	-	3.98	0.64

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มีการแสดงความคิดเห็น					ไม่แสดงความคิดเห็น		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ	21.31	59.02	18.85	0.82	-	-	4.01	0.66
1.6 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	39.34	57.38	3.28	-	-	-	4.36	0.55
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	49.34	44.76	5.74	0.16	-	-	4.43	
2.1 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	38.52	51.64	9.84	-	-	-	4.29	0.64
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	42.62	50.00	6.56	0.82	-	-	4.34	0.64
2.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	65.57	31.97	2.46	-	-	-	4.63	0.53
2.4 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	46.72	46.72	6.56	-	-	-	4.40	0.61
2.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดย ไม่เลือกปฏิบัติ	53.28	43.44	3.28	-	-	-	4.50	0.56
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	25.82	51.92	19.81	1.91	0.27	0.27	4.01	
3.1 บ้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรู้ บริการ	17.21	56.56	23.77	2.46	-	-	3.89	0.71
3.2 ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	13.93	58.20	25.41	1.64	-	0.82	3.85	0.67
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับ ผู้รับบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น	20.49	54.10	22.95	2.46	-	-	3.93	0.73
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น มีกล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	27.87	47.54	19.67	2.46	1.64	0.82	3.98	0.86
3.5 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	32.79	49.18	15.57	2.46	-	-	4.12	0.76
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการใน ภาพรวม	42.62	45.90	11.48	-	-	-	4.31	0.67
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	38.53	53.00	8.47	-	-	-	4.30	
4.1 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	40.98	50.82	8.20	-	-	-	4.33	0.62
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	38.52	52.46	9.02	-	-	-	4.30	0.63
4.3 ผลการบริการโดยรวม	36.06	55.74	8.20	-	-	-	4.28	0.61
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	35.49	52.04	11.65	0.65	0.07	0.18	4.22	

3.3.2 จุดเด่นของการให้บริการ

จากการให้ความคิดเห็นโดยผู้ตอบแบบสอบถามในคำถามปลายเปิด สำหรับจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก คือ 1.การบริการสะดวก รวดเร็ว 2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และบริการอย่างทั่วถึง และ 3.เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี รายละเอียดในตารางที่ 7

ตาราง 7 จุดเด่นของการให้บริการงานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา

ข้อคิดเห็น ^{1/}	จำนวน
1. การบริการสะดวก รวดเร็ว	23
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เต็มใจ และบริการอย่างทั่วถึง	18
3. เจ้าหน้าที่สามารถอธิบาย ตอบข้อซักถามและให้ข้อมูลได้เป็นอย่างดี	13
4. อาคารสถานที่สะอาด เช่น มีห้องน้ำเพียงพอ และมีสนามสันทนาการให้สะดวก	2
5. การประชาสัมพันธ์/การติดป้ายบอกจุดบริการและรายละเอียด	7
6. มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ	7
7. ได้รับบริการที่ดี คุ่มค่า คุ่มประโยชน์ ตรงตามความต้องการ	4
8. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการเหมือนกันทุกราย และให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	3
9. มีขั้นตอนการให้บริการที่เป็นระบบ	2

1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3.3 จุดควรปรับปรุงการให้บริการ

ผู้รับบริการของงานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา เห็นว่าจุดที่ควรมีการปรับปรุง คือ ป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับจุดบริการ ขั้นตอนและสถานที่รับสมัคร สถานที่รับสมัครและสถานที่สอบ ความเพียงพอของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก และขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ทำให้รอนาน บริการค่อนข้างล่าช้า รายละเอียดในตารางที่ 8

ตาราง 8 จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการงานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา

ข้อคิดเห็น ^{1/}	จำนวน
1. ป้ายประกาศ/ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับจุดบริการ ขั้นตอนและสถานที่รับสมัคร	11
2. สถานที่รับสมัคร และสถานที่สอบ เช่น ควรมีสถานที่สอบหลายแห่ง ขนาดของสถานที่สอบ เพื่อรองรับนักเรียน ปริมาณที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร เป็นต้น	7
3. ความเพียงพอของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร จุดอินเทอร์เน็ต ที่นั่ง	7
4. ขั้นตอนการให้บริการยุ่งยาก ทำให้รอนาน บริการค่อนข้างล่าช้า	7
5. จำนวนเจ้าหน้าที่และจุดบริการน้อยเกินไป เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้ม แจ่มใส และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการดีกว่านี้	6
6. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการรับสมัคร	5
7. ระยะเวลาการแจ้งผลคะแนนหลังสอบเสร็จ	3
8. ช่องทางการรับสมัครน้อย	2
9. การประกาศสถานที่สอบครั้งที่ 2	1
10. ค่าสมัครแพง	1
11. ความยากของข้อสอบ	1
12. ควรที่จะคัดเลือกผู้ให้บริการให้เยอะกว่านี้	1

1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.3.4 ข้อเสนอแนะการให้บริการ

ข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ 1. การลดขั้นตอนให้น้อยลง เพิ่มจุดบริการ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้สะดวกและรวดเร็วและเป็นไปตามลำดับ 2. เพิ่มจำนวนนักเรียนที่รับ วิธีการรับสมัคร การคัดเลือกและการแจ้งผลสอบ และ 3. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ในการบอกจุดบริการ ควรเพิ่มให้มากขึ้นและบอกให้ชัดเจน สังเกตง่าย รายละเอียดในตารางที่ 9

ตาราง 9 ข้อเสนอแนะของการให้บริการงานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา

ข้อคิดเห็น ^{1/}	จำนวน
1. ลดขั้นตอนให้น้อยลง เพิ่มจุดบริการ และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้สะดวกและรวดเร็วและเป็นไปตามลำดับ	10
2. เพิ่มจำนวนนักเรียนที่รับ วิธีการรับสมัคร การคัดเลือกและการแจ้งผลสอบ	8
3. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ในการบอกจุดบริการ ควรเพิ่มให้มากขึ้นและบอกให้ชัดเจน สังเกตง่าย	7
4. สถานที่สอบและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	6
5. การประชาสัมพันธ์และการแจ้งรายละเอียดวิธีการรับสมัคร	4

1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.4 งานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย

3.4.1 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการสำรวจเพื่อประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่ายในประเด็นหลักของการประเมิน 4 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจมากในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และประเด็นผลของการให้บริการ (4.42 และ 4.26 คะแนน) สำหรับประเด็นกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และประเด็นสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจ (4.03 และ 4.07 คะแนน ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยของการประเมินทั้ง 4 ประเด็น พบว่า ผู้รับบริการมีความพอใจมาก (คะแนน 4.21 – 5.00) ในเรื่องของ

- (1) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ คะแนน 4.28
- (2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ คะแนน 4.41
- (3) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ คะแนน 4.55
- (4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ คะแนน 4.46
- (5) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ คะแนน 4.39
- (6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม คะแนน 4.26
- (7) ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ คะแนน 4.23
- (8) ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ่มประโยชน์ คะแนน 4.32
- (9) ผลการบริการโดยรวม คะแนน 4.23

สำหรับประเด็นย่อยในเรื่องอื่นๆ ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์พอใจ ซึ่งมีคะแนนอยู่ในช่วง 3.41 – 4.20 รายละเอียดในตารางที่ 10

**ตาราง 10 ร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
งานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย**

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มีการแสดงความคิดเห็น					ไม่แสดงความคิดเห็น		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	23.51	55.10	19.08	0.96	-	1.35	4.03	
1.1 การติดต่อประสานหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ	14.45	63.58	20.81	-	-	1.16	3.94	0.60
1.2 ลำดับขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความคล่องตัว เป็นต้น	24.28	52.60	20.23	1.16	-	1.73	4.02	0.71
1.3 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	32.95	51.44	14.45	-	-	1.16	4.19	0.67
1.4 ระยะเวลาในการรอรับบริการ	16.18	57.22	24.28	1.16	-	1.16	3.89	0.67
1.5 ความรวดเร็วในการให้บริการ	21.39	54.33	20.23	2.89	-	1.16	3.95	0.73
1.6 ความครบถ้วน ถูกต้องของการให้บริการ	31.79	51.45	14.45	0.58	-	1.73	4.16	0.69
2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	51.79	38.96	8.32	0.69	0.12	0.12	4.42	
2.1 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	40.46	47.98	10.40	1.16	-	-	4.28	0.69
2.2 ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ	49.71	41.04	8.67	-	-	0.58	4.41	0.65
2.3 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	60.70	34.10	4.62	0.58	-	-	4.55	0.61
2.4 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	57.22	32.95	9.25	-	0.58	-	4.46	0.71
2.5 การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	50.87	38.73	8.67	1.73	-	-	4.39	0.72
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	28.51	51.93	17.53	1.54	0.39	0.10	4.07	
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	22.54	62.43	13.30	1.73	-	-	4.06	0.65
3.2 ความเพียงพอของจุด/ช่องทางการให้บริการ	23.12	51.44	24.86	0.58	-	-	3.97	0.71
3.3 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น	23.12	54.34	19.65	2.31	0.58	-	3.97	0.76
3.4 การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น มีกล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	25.43	52.60	19.08	2.31	0.58	-	4.00	0.77

ประเด็นการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						คะแนน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	มีการแสดงความคิดเห็น					ไม่แสดงความคิดเห็น		
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก			
3.5 ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น	34.10	49.13	14.45	1.74	0.58	-	4.14	0.77
3.6 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ในภาพรวม	42.77	41.62	13.87	0.58	0.58	0.58	4.26	0.76
4. ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ	37.19	51.64	11.17	-	-	-	4.26	
4.1 ได้รับความบริการที่ตรงตามความต้องการ	32.95	56.65	10.40	-	-	-	4.23	0.62
4.2 ได้รับความบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	42.20	47.98	9.82	-	-	-	4.32	0.65
4.3 ผลการบริการโดยรวม	36.42	50.29	13.29	-	-	-	4.23	0.67
เฉลี่ยจากทุกประเด็น	35.25	49.41	14.02	0.80	0.13	0.39	4.20	

3.4.2 จุดเด่นของการให้บริการ

จากการให้ความคิดเห็นโดยผู้ตอบแบบสอบถามในข้อถามปลายเปิด สำหรับจุดเด่นของการให้บริการที่ผู้รับบริการให้ความสำคัญ 3 ลำดับแรก คือ 1.บุคลากรและวิทยากรมีความรู้ ความสามารถ เต็มใจให้บริการ จริงใจ สุภาพ พุดจาไพเราะ โปร่งใส และเป็นกัลยาณมิตร 2.การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนแก่ครูและบุคลากรของโรงเรียนในเครือข่ายในด้านต่างๆ และ 3.ประโยชน์ที่นักเรียนได้รับ รายละเอียดในตารางที่ 11

**ตาราง 11 จุดเด่นของการให้บริการงานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียน
ในโรงเรียนเครือข่าย**

	ข้อคิดเห็น ^{1/}	จำนวน
1.	บุคลากร และวิทยากรมีความรู้ ความสามารถ เต็มใจให้บริการ จริงใจ สุภาพ พุดจาไพเราะ โปร่งใส และเป็นกัลยาณมิตร	48
2.	การให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนแก่ครูและบุคลากรของโรงเรียนในเครือข่ายในด้านต่างๆ เช่น วิชาการ การอบรม การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนด้าน 4M เทคโนโลยี กิจกรรมเข้าค่าย โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย สื่อและวัสดุอุปกรณ์ในการเรียนการสอน เป็นต้น	33
3.	ประโยชน์ที่นักเรียนได้รับ เช่น เนื้อหาการเรียนที่เข้มข้น การจัดการเรียนการสอนที่นักเรียนมีส่วนร่วม ได้รับประสบการณ์ทั้งในและนอกสถานที่ พัฒนาด้านการคิดวิเคราะห์ เป็นต้น	21
4.	การบริการที่มีประสิทธิภาพ เช่น ครบถ้วน ทัวถึง รวดเร็ว ตรงตามเป้าหมาย สะดวกสบาย ทันสมัย ถูกต้อง คุ้มค่า เป็นต้น	16
5.	อุปกรณ์การเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวกพอเพียง ทันสมัย	10
6.	การประชาสัมพันธ์ เช่น แจ้งขั้นตอนการดำเนินงานชัดเจน มีข่าวสารกิจกรรมโครงการต่างๆ มาก	5
7.	อื่นๆ เช่นการจัดสรรเงินทุนการศึกษา เป็นต้น	3

1/ ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

3.4.3 จุดควรปรับปรุงการให้บริการ

ผู้รับบริการของงานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่ายเห็นว่าจุดที่ควรมีการปรับปรุง 3 ลำดับแรก คือ 1.ความล่าช้าในการบริการและการดำเนินการต่างๆ ทำให้มีผลต่อการดำเนินงานทางด้านการประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร และการอำนวยความสะดวก 2.เนื้อหาหลักสูตรไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ไม่ต่อเนื่องและไม่ทันสมัย ควรมีการปูพื้นฐานหลักสูตร และจัดเนื้อหาให้ครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ และ 3.อุปกรณ์การศึกษา รายละเอียดในตารางที่ 12

ตาราง 12 จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการงานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย

ข้อคิดเห็น ^{1/}	จำนวน
1. ความล่าช้าในการบริการและการดำเนินการต่างๆ ทำให้มีผลต่อการดำเนินงานทางด้านการประชาสัมพันธ์ การสื่อสาร และการอำนวยความสะดวก	34
2. เนื้อหาหลักสูตรไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ไม่ต่อเนื่องและไม่ทันสมัย ควรมีการปูพื้นฐานหลักสูตร และจัดเนื้อหาให้ครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	11
3. อุปกรณ์การศึกษา เช่น ไม่เพียงพอ ความไม่พร้อมในการใช้งาน และไม่ตรงตามความต้องการ เป็นต้น	10
4. สิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์สาธารณะ ไวร์เลส จุดน้ำดื่ม แก้ว แก้วอี้ เป็นต้น	7
5. การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารระหว่างโรงเรียนไม่ทั่วถึง	6
6. อื่นๆ เช่น การสร้างวัฒนธรรมและจิตสำนึกให้บุคลากร ระยะเวลาที่ห่างไกล การประสานงานหลักสูตรให้เหมือนกับที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เป็นต้น	6

1/ ตอบมากกว่า 1 คำตอบ

3.4.4 ข้อเสนอแนะการให้บริการ

ข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการให้ความคิดเห็นสูงสุด 3 ลำดับแรก คือ 1.การจัดหลักสูตร/เนื้อหา/กิจกรรม และระยะเวลาให้เหมาะสม ตรงตามความต้องการ 2.ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์ทั้งภายนอกและภายในโรงเรียนให้ดีขึ้น รวมถึงการสื่อสารโดยเพิ่มช่องทางการติดต่อให้มากขึ้น และ 3.ควรเพิ่มอุปกรณ์เพื่อการเรียนการสอนให้เพียงพอและมีการดูแลให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ รายละเอียดในตารางที่ 13

ตาราง 13 ข้อเสนอแนะการให้บริการงานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย

ข้อคิดเห็น ^{1/}	จำนวน
1. จัดหลักสูตร/เนื้อหา/กิจกรรม และระยะเวลาให้เหมาะสม ตรงตามความต้องการ	20
2. ควรพัฒนาการประชาสัมพันธ์ทั้งภายนอกและภายในโรงเรียนให้ดีขึ้น รวมถึงการสื่อสาร โดยเพิ่มช่องทางการติดต่อให้มากขึ้น	12
3. ควรเพิ่มอุปกรณ์เพื่อการเรียนการสอนให้เพียงพอ เช่น เอกสารประกอบการสอน เครื่องมือเขียนกราฟ ไวร์เลส หรือโน้ตบุ๊ก เป็นต้น และมีการดูแลให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	12
4. อื่นๆ เช่น การตรวจสอบการใช้งานงบประมาณ การแต่งกาย และการพัฒนาองค์การ	6

1/ ตอบมากกว่า 1 คำตอบ

บทที่ 4

บทสรุปและข้อสังเกต

4.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ด้วยคะแนน 4.29 ซึ่งอยู่ในระดับพอใจมาก โดยงานการจัดการเรียนการสอนและงานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษามีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก ในขณะที่งานการให้บริการด้านจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่ายมีความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจ

1. งานบริการที่ 1 งานการจัดการเรียนการสอน ผู้รับบริการมีความพอใจมากทั้ง 4 ประเด็นหลัก
2. งานบริการที่ 2 งานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา ผู้รับบริการมีความพอใจมากในประเด็นความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และประเด็นผลของการให้บริการ
3. งานบริการที่ 3 งานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย ผู้รับบริการมีความพอใจมากในประเด็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ และประเด็นผลการให้บริการ

ตาราง 14 คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเด็นการให้บริการและงานบริการ

ประเด็นการให้บริการ	งานบริการที่ 1	งานบริการที่ 2	งานบริการที่ 3
กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.41	4.15	4.03
เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	4.48	4.43	4.42
สิ่งอำนวยความสะดวก	4.41	4.01	4.07
ผลของการให้บริการ	4.51	4.30	4.26
รวม	4.45	4.22	4.20
คะแนนเฉลี่ยของงานทั้ง 3 งานบริการ	4.29		

4.2 ข้อเสนอแนะการปรับปรุงงานบริการ

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะสำหรับงานบริการต่างๆ ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ดังนี้ งานการจัดการเรียนการสอน เรื่องอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ งานการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษาเรื่องลดขั้นตอนให้น้อยลง เพิ่มจุดบริการและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้สะดวกรวดเร็วและเป็นไปตามลำดับ งานการให้บริการด้านการจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย เรื่องการจัดหลักสูตร/เนื้อหา/กิจกรรม และระยะเวลาให้เหมาะสมตรงตามความต้องการ ซึ่งหน่วยงานสามารถนำข้อเสนอแนะรวมทั้งข้อควรปรับปรุงต่างๆ ไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพงานบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

4.3 ข้อสังเกตจากการสำรวจ

ข้อสังเกตหรือข้อคิดเห็นอื่นๆ นอกจากที่ได้กล่าวมาแล้ว คือ เรื่องที่อยู่ของกลุ่มตัวอย่างงานการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษาที่ได้รับจากโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ เนื่องจากผู้รับบริการส่วนหนึ่งที่ไม่สามารถสอบคัดเลือกเข้าเรียนในโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ได้ มีการย้ายที่อยู่ในภายหลังเพื่อเข้าศึกษาต่อในโรงเรียนอื่น ทำให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ติดต่อไม่เป็นปัจจุบัน จึงไม่สามารถติดต่อกับผู้รับบริการได้ ดังนั้นในการสำรวจครั้งต่อไปควรดำเนินการภายหลังการคัดเลือกทันที

ภาคผนวก ก

ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง ก1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานการจัดการเรียนการสอน
(กลุ่มตัวอย่างนักเรียน)

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	139	100.00
ชาย	82	58.99
หญิง	55	39.57
ไม่ตอบ	2	1.44
2. อายุ	139	100.00
13 ปี	1	0.72
15 ปี	31	22.30
16 ปี	41	29.50
17 ปี	51	36.69
18 ปี	13	9.35
ไม่ตอบ	2	1.44
3. ระดับการศึกษา	139	100.00
มัธยมศึกษาปีที่ 4	44	31.65
มัธยมศึกษาปีที่ 5	50	35.97
มัธยมศึกษาปีที่ 6	43	30.94
ไม่ตอบ	2	1.44

ตาราง ก2 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานการจัดการเรียนการสอน
(กลุ่มตัวอย่างผู้ปกครอง)

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	91	100.00
ชาย	36	39.56
หญิง	55	60.44
2. อายุ	91	100.00
ต่ำกว่า 40 ปี	1	1.10
40 – 49 ปี	59	64.83
50 – 59 ปี	30	32.97
60 ปีขึ้นไป	1	1.10
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	91	100.00
ไม่เคยเรียน	-	-
ประถมศึกษา	3	3.30
มัธยมศึกษาตอนต้น	-	-
มัธยมศึกษาตอนปลาย	6	6.59

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
ปวช./ปวส./ปวท./อนุปริญญา	9	9.89
ปริญญาตรี	51	56.04
ปริญญาโทและสูงกว่า	22	24.18
4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	91	100.00
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	29	31.87
พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	21	23.08
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	28	30.77
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	9	9.89
อื่นๆ	4	4.39

ตาราง ก3 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามงานระบบรูปแบบการคัดเลือกนักเรียนเข้าศึกษา

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	122	100.00
ชาย	44	36.06
หญิง	76	62.30
ไม่ตอบ	2	1.64
2. ภาคที่อาศัยอยู่	122	100.00
กทม.	47	38.52
กลาง	45	36.88
เหนือ	8	6.56
ตะวันออกเฉียงเหนือ	7	5.74
ใต้	15	12.30
3. เขตการปกครอง	122	100.00
ในเขตเทศบาล	90	73.77
นอกเขตเทศบาล	26	21.31
ไม่ตอบ	6	4.92

ตาราง ก4 ลักษณะทั่วไปของงานการให้บริการด้านการให้บริการด้านจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย (กลุ่มตัวอย่างบุคลากร)

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	96	100.00
ชาย	36	37.50
หญิง	60	62.50
2. อายุ	96	100.00
ต่ำกว่า 20 ปี	10	10.42
20 – 29 ปี	23	23.96
30 – 39 ปี	7	7.29
40 – 49 ปี	40	41.67
50 – 59 ปี	12	12.50

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
60 ปีขึ้นไป	-	-
ไม่ตอบ	4	4.16
3. ระดับการศึกษาสูงสุด	96	100.00
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	6.25
ปริญญาตรี	51	53.13
ปริญญาโทและสูงกว่า	14	14.58
อื่นๆ	24	25.00
ไม่ตอบ	1	1.04
4. สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน	96	100.00
ผู้บริหาร	6	6.25
ครู / อาจารย์กลุ่มสาระคณิตศาสตร์	18	18.75
ครู / อาจารย์กลุ่มสาระวิทยาศาสตร์	25	26.04
ครู / อาจารย์กลุ่มสาระภาษาไทย	7	7.29
ครู / อาจารย์กลุ่มสาระภาษาต่างประเทศ	5	5.21
ครู / อาจารย์กลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	8	8.33
ครู / อาจารย์กลุ่มสาระการงานอาชีพและเทคโนโลยี	11	11.46
ครู / อาจารย์กลุ่มสาระสุขศึกษาและพลศึกษา	3	3.13
ครู / อาจารย์กลุ่มสาระดนตรีและศิลปะ	1	1.04
บุคลากรฝ่ายธุรการ/บริการ/บริการวิชาการ/กิจการนักเรียน	9	9.37
ไม่ตอบ	3	3.13

ตาราง ก5 ลักษณะทั่วไปของงานการให้บริการด้านการให้บริการด้านจัดการศึกษาแก่บุคลากรและนักเรียนในโรงเรียนเครือข่าย (กลุ่มตัวอย่างนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4)

ลักษณะทางประชากร	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ	77	100.00
ชาย	36	46.75
หญิง	41	53.25
2. ภาคที่อาศัยอยู่	77	100.00
กลาง	29	37.66
เหนือ	18	23.38
ตะวันออกเฉียงเหนือ	20	25.97
ใต้	10	12.99
3. เขตการปกครอง	77	100.00
ในเขตเทศบาล	34	44.15
นอกเขตเทศบาล	41	53.25
ไม่ตอบ	2	2.60

ภาคผนวก ข

วิธีการคำนวณ

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของแต่ละงานบริการในครั้งนี้ ได้กำหนดให้มีการคำนวณค่าร้อยละ คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน ในแต่ละประเด็นย่อย สำหรับในประเด็นหลัก/งานบริการนั้น จะเป็นการคำนวณหาค่าเฉลี่ยของค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ยของคะแนน ที่คำนวณได้จากประเด็นย่อย/ประเด็นหลัก ตามลำดับ ดังนี้

กำหนดให้ $g = 1, 2, \dots, G$ (งานบริการ)

$h = 1, 2, \dots, H$ (ประเด็นหลัก)

$i = 1, 2, \dots, I$ (ประเด็นย่อย)

$j = 0, 1, \dots, 5$ (ระดับความคิดเห็น)

$k = 1, 2, \dots, n_{ghi}$ (ผู้รับบริการตัวอย่าง)

โดยที่ $j = \begin{cases} 0 : \text{ไม่แสดงความคิดเห็น} \\ 1 : \text{ไม่พอใจมาก} \\ 2 : \text{ไม่พอใจ} \\ 3 : \text{พอใจน้อยจนเกือบจะไม่พอใจ} \\ 4 : \text{พอใจ} \\ 5 : \text{พอใจมาก} \end{cases}$

1.1 การคำนวณค่าร้อยละ

- 1.1.1 สูตรการคำนวณค่าร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างที่ระดับความคิดเห็น j ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของงานบริการ g

$$P_{ghij} = \frac{\sum_{k=1}^{n_{ghi}} y_{ghijk}}{n_{ghi}} \times 100 \quad \dots\dots\dots (1)$$

โดยที่ y_{ghijk} คือ ค่าของลักษณะที่สนใจศึกษาของผู้รับบริการตัวอย่าง k ที่ระดับความคิดเห็น j ใน ประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของงานบริการ g ซึ่ง

$$y_{ghijk} = \begin{cases} 1 & \text{ถ้าผู้รับบริการตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น } j \\ 0 & \text{อื่น ๆ} \end{cases}$$

n_{ghi} คือ จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของงานบริการ g (รวมผู้รับบริการที่ไม่แสดงความคิดเห็น)

- 1.1.2 สูตรการคำนวณค่าร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างที่ระดับความคิดเห็น j ในประเด็นหลัก h ของงานบริการ g

$$\bar{P}_{ghj} = \frac{\sum_{i=1}^I P_{ghij}}{I} \dots\dots\dots (2)$$

- 1.1.3 สูตรการคำนวณค่าร้อยละของผู้รับบริการตัวอย่างที่ระดับความคิดเห็น j ของงานบริการ g

$$\bar{\bar{P}}_g = \frac{\sum_{h=1}^H \bar{P}_{ghj}}{H} \dots\dots\dots (3)$$

1.2 การคำนวณคะแนน

- 1.2.1 สูตรการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ ที่มีการแสดงความคิดเห็น ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของงานบริการ g

$$M_{ghi} = \frac{\sum_{k=1}^{n_{ghi}^*} x_{ghik}}{n_{ghi}^*} \dots\dots\dots (4)$$

โดยที่ x_{ghik} คือ ค่าคะแนนของการแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการตัวอย่าง k ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของงานบริการ g (ไม่รวมผู้รับบริการที่ไม่แสดงความคิดเห็น)

n_{ghi}^* คือ จำนวนผู้รับบริการตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของงานบริการ g (ไม่รวมผู้รับบริการที่ไม่แสดงความคิดเห็น)

- 1.2.2 สูตรการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ ในประเด็นหลัก h ของงานบริการ g

$$\bar{M}_{gh} = \frac{\sum_{i=1}^I M_{ghi}}{I} \dots\dots\dots (5)$$

- 1.2.3 สูตรการคำนวณคะแนนความพึงพอใจ ของงานบริการ g

$$\bar{\bar{M}}_g = \frac{\sum_{h=1}^H \bar{M}_{gh}}{H} \dots\dots\dots (6)$$

1.3 การคำนวณร้อยละของคะแนน

1.3.1 สูตรการคำนวณร้อยละของคะแนนความพึงพอใจ ของงานบริการ g

$$P_g = \frac{\overline{\overline{M}}_g}{5} \times 100 \quad \dots\dots\dots (7)$$

1.4 การคำนวณค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน

1.4.1 สูตรการคำนวณค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความพึงพอใจ ในประเด็นย่อย i ประเด็นหลัก h ของงานบริการ g

$$SD_{ghi} = \sqrt{\frac{\sum_{k=1}^{n_{ghi}^*} (x_{ghik} - M_{ghi})^2}{n_{ghi}^* - 1}} \quad \dots\dots\dots (8)$$

2. การคำนวณคะแนนในภาพรวมขององค์การมหาชน ที่ประเมินได้จากการสำรวจ G งานบริการ

$$\overline{\overline{\overline{M}}} = \frac{\sum_{g=1}^G \overline{\overline{M}}_g}{G} \quad \dots\dots\dots (9)$$

3. การคำนวณร้อยละของคะแนนในภาพรวมขององค์การมหาชน ที่ประเมินได้จากการสำรวจ G งานบริการ

$$P = \frac{\overline{\overline{\overline{M}}}}{5} \times 100 \quad \dots\dots\dots (10)$$