



## รายงานฉบับสมบูรณ์

# โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2557



ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน



## รายงานฉบับสมบูรณ์

# โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2557

อาจารย์ ดร.ชวิทย์ รัตนพลแสนย์  
อาจารย์ ดร.ฐณัฐ วงศ์สายเชื้อ  
อาจารย์ ดร.กุลธิดา นกุลธรรม  
อาจารย์ตฤพล แสงนาค  
อัญชรี แสงพฤกษ์  
จันทรมณี จันท์แย้ม  
อัญชัน มาศวิวัฒน์

ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

ตุลาคม 2557

## คำนำ

รายงานฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการรายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2557 ตามการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่บริหารงานในลักษณะองค์การมหาชน ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้วางกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชนไว้ 4 มิติ อันได้แก่ ด้านประสิทธิผล ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพ และด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร สำหรับปีงบประมาณ 2557 นี้ ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์ และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้รับมอบหมายจากโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองและนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ ปีที่ 6 ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โดยจำแนกการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ภายในโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ อันจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพบริการและยกระดับมาตรฐานการบริการของโรงเรียนให้ดียิ่งขึ้นตามลำดับ

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญภาพ	ง
สารบัญตาราง	จ
<b>บทสรุปสำหรับผู้บริหาร</b>	
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	1
1.1 ประวัติและความเป็นมา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	3
1.3 ขอบเขตของโครงการ	4
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
<b>บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม</b>	6
2.1 แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดงานบริการและการให้บริการด้วยใจ	9
2.3 แนวคิดความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ	10
2.4 การบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา	12
2.5 การบริหารงานของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	15
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ	21
2.7 สรุปแนวทางการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	23
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา</b>	28
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	28
3.2 วิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ	29
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
3.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ	37
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37

<b>บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจ</b>	40
4.1 คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล	40
4.2 ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียน	42
4.3 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครอง	72
4.4 ผลความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	87
<b>บทที่ 5 ผลวิเคราะห์ข้อมูล</b>	90
5.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ	90
5.2 การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการ	98
<b>บทที่ 6 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ</b>	107
6.1 สรุปผลการศึกษา	107
6.2 ข้อเสนอแนะ	111
<b>บรรณานุกรม</b>	115
<b>ภาคผนวก</b>	

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
ภาพที่ 3.1 ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย	30
ภาพที่ 3.2 ตัวอย่างการวิเคราะห์ กลั่นกรองและสอบข้อมูลในเชิงคุณภาพ	39

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
ตาราง 3.1	ประมาณการขนาดประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง	28
ตาราง 3.2	สัดส่วนของการสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มของประชากรที่ศึกษา	29
ตาราง 3.3	หน่วยงานและภารกิจที่ได้รับการประเมินจำแนกตามแบบสอบถาม	32
ตาราง 3.4	ความแตกต่างระหว่างวิธีการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึก	34
ตาราง 4.1	ขนาดประชากร จำนวนกลุ่มตัวอย่าง และจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	40
ตาราง 4.2	กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกตามชั้นปีการศึกษา	41
ตาราง 4.3	กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลความพึงพอใจ จำแนกตามเพศ	41
ตาราง 4.4	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในภาพรวม จำแนกตามฝ่ายและหน่วยงาน	43
ตาราง 4.5	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	44
ตาราง 4.6	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการ	47
ตาราง 4.7	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ	51
ตาราง 4.8	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการนักเรียน	53
ตาราง 4.9	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	59
ตาราง 4.10	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ	62
ตาราง 4.11	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ	65
ตาราง 4.12	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์	68
ตาราง 4.13	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่น ๆ	70

ตาราง 4.14	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในภาพรวม จำแนกตามฝ่ายและหน่วยงาน	73
ตาราง 4.15	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	74
ตาราง 4.16	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการนักเรียน	77
ตาราง 4.17	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	82
ตาราง 4.18	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ	84
ตาราง 4.19	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่น ๆ	86
ตาราง 4.20	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน	87
ตาราง 4.21	ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นของผู้ปกครองต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน	88
ตาราง 5.1	ความพึงพอใจในคุณภาพบริการภาพรวมของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ จำแนกเพศและระดับชั้น และเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยสถิติ Chi-square test	90
ตาราง 5.2	ความพึงพอใจในคุณภาพบริการภาพรวมของฝ่ายวิทยบริการ จำแนกเพศและระดับชั้น และเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยสถิติ Chi-square test	91
ตาราง 5.3	ความพึงพอใจในคุณภาพบริการภาพรวมของฝ่ายอำนวยการ จำแนกเพศและระดับชั้น และเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยสถิติ Chi-square test	92
ตาราง 5.4	ความพึงพอใจในคุณภาพบริการภาพรวมของฝ่ายกิจการนักเรียน จำแนกเพศและระดับชั้น และเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยสถิติ Chi-square test	92
ตาราง 5.5	ความพึงพอใจในคุณภาพบริการภาพรวมของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ จำแนกเพศและระดับชั้น และเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยสถิติ Chi-square test	93
ตาราง 5.6	ความพึงพอใจในคุณภาพบริการภาพรวมของฝ่ายวิชาการ จำแนกเพศและระดับชั้น และเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยสถิติ Chi-square test	94



ตาราง 5.7	ความพึงพอใจในคุณภาพบริการภาพรวมของฝ่ายคลังและพัสดุ จำแนก เพศและระดับชั้น และเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยสถิติ Chi-square test	95
ตาราง 5.8	ความพึงพอใจในคุณภาพบริการภาพรวมของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกเพศ และระดับชั้น และเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยสถิติ Chi-square test	95
ตาราง 5.9	ความพึงพอใจในคุณภาพบริการภาพรวมของงานบริการอื่นๆ จำแนกเพศ และระดับชั้น และเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยสถิติ Chi-square test	96
ตาราง 5.20	จำนวนผู้ให้ความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการ (ภาพรวม) จำแนกเพศและ ระดับชั้น และการเปรียบเทียบความแตกต่างด้วยสถิติ Chi-square test	97
ตาราง 5.21	คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการเฉลี่ยของนักเรียน จำแนกเพศ ระดับชั้น และหน่วยงานให้บริการ	98
ตาราง 5.22	คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการเฉลี่ยของผู้ปกครอง จำแนกเพศ ระดับชั้น และหน่วยงานให้บริการ	99
ตาราง 5.23	คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการเฉลี่ยของผู้ใช้บริการ จำแนกเพศ ระดับชั้น และหน่วยงานให้บริการ	100
ตาราง 5.24	คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการเฉลี่ยของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ จำแนกตามงาน	101
ตาราง 5.25	คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการเฉลี่ยของฝ่ายวิทยบริการ จำแนกตามงาน	102
ตาราง 5.26	คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการเฉลี่ยของฝ่ายอำนวยการ จำแนกตามงาน	102
ตาราง 5.27	คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการเฉลี่ยของฝ่ายกิจการนักเรียน จำแนกตามงาน	103
ตาราง 5.28	คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการเฉลี่ยของฝ่ายอาคารสถานที่ และยานพาหนะจำแนกตามงาน	104
ตาราง 5.29	คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการเฉลี่ยของฝ่ายวิชาการ จำแนกตามงาน	105
ตาราง 5.30	คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการเฉลี่ยของฝ่ายคลังและพัสดุ จำแนกตามงาน	105
ตาราง 5.31	คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการเฉลี่ยของศูนย์คอมพิวเตอร์ จำแนกตามงาน	106

ตาราง 5.32 คะแนนความพึงพอใจในคุณภาพบริการเฉลี่ยของงานบริการอื่น ๆ  
จำแนกตามงาน

106

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัย ปีงบประมาณ 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การวัดระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการ และรวบรวมข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ ที่โรงเรียนมหิตลวิทยาลัยสามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงในแต่ละด้าน และสามารถกำหนดเป็นแนวทางการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษานี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix method) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และเสริมด้วยผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสำรวจในกลุ่มผู้ใช้บริการได้แก่ผู้ปกครองและนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ด้วยประเด็นคำถามหลักได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่อหน่วยงานแต่ละแห่งของโรงเรียนที่ให้บริการ ทั้งมิติการบริการ บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร

วิธีการศึกษาในวิธีการเชิงปริมาณ ใช้การสำรวจจากแบบประเมินความพึงพอใจ ส่วนวิธีการเชิงคุณภาพ ใช้การสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึก การศึกษานี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเป้าหมายนักเรียนจำนวน 218 ราย และผู้ปกครอง 218 ราย ผลการสำรวจได้รวบรวมกลุ่มตัวอย่างนักเรียนได้ 250 ราย และผู้ปกครองได้ 224 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยงานต่างๆ ของโรงเรียนอยู่ระหว่างร้อยละ 73.2 - 85.2 โดยหน่วยงานที่มีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ศูนย์คอมพิวเตอร์ และ ฝ่ายวิทยบริการ ซึ่งศูนย์คอมพิวเตอร์พบปัญหาทางด้านวัสดุและอุปกรณ์ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอ ขณะที่ฝ่ายวิทยบริการ พบปัญหาเรื่องบุคลากร ซึ่งควรมีการจัดบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเรื่องการพัฒนาคุณภาพงานบริการ สำหรับผลการสำรวจอื่นๆ มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยนักเรียนและผู้ปกครอง ซึ่งผลการรวบรวมคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้ใช้บริการในแต่ละหน่วยงานที่ให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัย พบว่า ในภาพรวมคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของหน่วยงานที่ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 3.66 - 4.26 จาก 5 คะแนน โดยหน่วยงานที่ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดคือ ฝ่ายคลังและพัสดุ

มีคะแนนเฉลี่ย 4.26 หรือมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้อยละ 85.2 รองลงมาได้แก่ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ และงานบริการอื่นๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.20, 4.18 และ 4.16 หรือมีความพึงพอใจร้อยละ 84.0, 83.5 และ 83.1 ตามลำดับ ส่วนหน่วยงานที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.66 หรือมีความพึงพอใจร้อยละ 73.2 ส่วนคะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.16 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.1

ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ พบว่า ส่วนงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด และการดำเนินงานของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข้อมูลให้ทั่วถึง ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า มีเวลาเพียงพอสำหรับนักเรียน

ฝ่ายวิทยบริการ พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิทยบริการ มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิทยบริการ ให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เอาใจใส่ผู้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ซึ่งควรให้บุคลากรฝ่ายนี้เข้ารับการฝึกอบรมการพัฒนาคุณภาพบริการ การบริการที่เป็นเลิศต่อไป

ฝ่ายอำนวยการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านการบริการไปรษณีย์ มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่อง การประกาศแจ้งนักเรียนให้มารับไปรษณีย์ภัณฑ์มีความสะดวกรวดเร็ว และชัดเจน

ฝ่ายกิจการนักเรียน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียน มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านการรับ-ส่งนักเรียน เข้า-ออกหอพัก มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่อง ขั้นตอนการใช้บริการรับ-ส่งนักเรียน เข้า-ออกหอพัก ขั้นตอนและการกำหนดเวลารับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกหอพัก ส่งผลถึงความปลอดภัยของนักเรียน

ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่อง การซ่อมหนี้อาคารประจำปี

ฝ่ายวิชาการ พบว่า การแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านการขอหนังสือรับรอง มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่อง การขอหนังสือรับรองตามระเบียบของโรงเรียน และการได้รับหนังสือรับรองตามเวลานัดหมาย

ฝ่ายคลังและพัสดุ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่คลังและพัสดุ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด

ศูนย์คอมพิวเตอร์ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่อง ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายไร้สาย ความทั่วถึงของบริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) ในบริเวณอาคารเรียนและหอพัก ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต

ความพึงพอใจของงานบริการอื่นๆ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวม มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านสถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด

ความเชื่อมั่นของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในรายกิจกรรมนั้น กิจกรรมส่วนใหญ่ให้นักเรียนให้ความเชื่อมั่นระดับมาก โดยเฉพาะเรื่อง เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ โดยมีคะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ยสูงสุด สำหรับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพที่มีคะแนนน้อยสุดคือ เจ้าหน้าที่จะรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักเรียน สำหรับความเชื่อมั่นของผู้ปกครองต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ การไว้วางใจว่าโรงเรียนจะให้บริการที่ดีที่สุดแก่นักเรียนเสมอ เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก และเจ้าหน้าที่จะอุทิศตนอย่างเต็มที่ในการทำหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ สำหรับประเด็นที่ได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุดคือ ท่านไว้วางใจว่าโรงเรียนจะให้ บริการที่ดีที่สุดให้นักเรียนเสมอ สำหรับกิจกรรมที่ได้รับคะแนนความเชื่อมั่นน้อยได้แก่ เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ประหยัดและคุ้มค่า

## ข้อเสนอแนะ

คณะวิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการให้บริการของฝ่ายและงานต่างๆ ดังนี้

### ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

- เมื่อเทียบคะแนนความพึงพอใจต่อฝ่ายวิเทศสัมพันธ์แล้วพบว่า นักเรียนให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่าผู้ปกครอง แสดงให้เห็นว่า การประชาสัมพันธ์กิจกรรมทุนการศึกษา โครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ ในกลุ่มนักเรียนดี ขณะที่ผู้ปกครองก็ต้องการรับรู้ข่าวสารและอาจไม่เข้าถึงข้อมูลดังกล่าว ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ปกครองด้วยจะสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปกครองเป็นอย่างมาก

- ลดปัญหาการสื่อสารระหว่างฝ่ายวิเทศสัมพันธ์กับผู้ปกครอง เนื่องจากนักเรียนซึ่งเป็นผู้ติดต่อและประสานงานกับฝ่ายวิเทศสัมพันธ์เป็นหลัก มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ปกครอง ขณะที่ผู้ปกครองให้คะแนนความพึงพอใจต่ำกว่านักเรียนทุกมิติ สะท้อนว่าฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ไม่น่าจะมีปัญหาในการปฏิบัติงาน แต่เป็นประเด็นการขาดการสื่อสารระหว่างฝ่ายวิเทศสัมพันธ์กับผู้ปกครองนักเรียนมากกว่า
- ระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารทุนและโครงการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า เพื่อให้นักเรียนและผู้ปกครองเตรียมตัวทัน โดยเฉพาะทุนและโครงการแลกเปลี่ยนมีเป็นประจำทุกปี ขณะเดียวกัน สำหรับทุนและโครงการแลกเปลี่ยนที่ไม่ได้มีเป็นประจำทุกปี เร่งด่วนและมีเวลาประชาสัมพันธ์น้อย ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ก็มีความจำเป็นต้องให้ข้อมูลแก่นักเรียนและผู้ปกครองทราบ เพื่อได้รับทราบข้อจำกัดเหตุผลของการใช้เวลาในการประชาสัมพันธ์สั้น อาจใช้การประชาสัมพันธ์หน้าเสาธง เป็นต้น
- โอกาสเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ ควรมีการประชาสัมพันธ์ การกำหนดกฎเกณฑ์ คุณสมบัติ และวิธีการคัดเลือกนักเรียนเข้ารับทุนและเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนต่างๆ เน้นความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้

#### ฝ่ายวิทยบริการ

- ฝ่ายวิทยบริการ พบปัญหาในด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิทยบริการ และงานบริการของห้องสมุด ควรมีการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการบริการ การให้บริการด้วยความเป็นเลิศ และมีทักษะการตักเตือนนักเรียนที่เสียดังอย่างเหมาะสมและนียมวล
- ควรมีการพัฒนามาตรการกำกับดูแลการใช้ห้องสมุด ที่เป็นมาตรการเหมาะสมสำหรับการควบคุมผู้ใช้เสียงดังในห้องสมุด ด้วยวิธีการน้อมวล เจียบ ไม่รบกวนผู้ใช้ห้องสมุดอื่นๆ สุภาพ และมีประสิทธิภาพ
- เวลาการเปิดห้องสมุด ควรมีการพิจารณากำหนดเวลาให้บริการให้มีความเหมาะสม เนื่องจากมีนักเรียนจำนวนหนึ่งราว 1/3 ซึ่งต้องอยู่ในหอพักเป็นประจำไม่ได้กลับบ้านในวันเสาร์อาทิตย์ และวันหยุดต่อเนื่องยาว การเปิดบริการในช่วงที่มีผู้ใช้บริการน้อย อาจพิจารณาให้เป็นการเปิดปิดห้องสมุดบางส่วน
- การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และการพิมพ์ ควรมีการจัดทำคู่มือหรือคำแนะนำในการใช้งานพิมพ์ การแก้ไขปัญหาในกรณีไม่สามารถทำการพิมพ์งานได้ ในปัญหาทางการ

พิมพ์งานที่พบบ่อยๆ เพื่อให้ความรู้แก่นักเรียนได้สามารถเรียนรู้และแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้

#### ฝ่ายอำนวยการ

- การจัดการระบบจ่ายไปรษณีย์ ฝ่ายอำนวยการควรพัฒนารูปแบบการจ่ายไปรษณีย์ร่วมกันนักเรียน โดยให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการนำจ่ายไปรษณีย์ เพื่อลดปัญหาความล่าช้าในการนำส่งถึงตัวผู้รับ
- การรับจ่ายไปรษณีย์ภัณฑ์ ควรมีการติดตามไปรษณีย์ภัณฑ์อยู่เสมอ สำหรับพัสดุที่ตกค้างเป็นเวลานาน ควรมีการแจ้งให้ผู้รับทราบโดยตรง
- การแนะนำให้มีการสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับ ฝ่ายอำนวยการควรประชาสัมพันธ์แก่นักเรียนที่ต้องการใช้ช่องทางโรงเรียนเป็นสถานที่รับไปรษณีย์ภัณฑ์ ให้ทำการสื่อสารกับผู้ส่ง เพื่อแจ้งแก่นักเรียนที่เป็นผู้รับทราบว่า นักเรียนกำลังจะได้รับไปรษณีย์ภัณฑ์ในช่วงระยะเวลาใด

#### ฝ่ายกิจการนักเรียน

- ระบบการขออนุญาตออกจากหอพัก ทางอินเทอร์เน็ตใช้เวลานาน และมีหลายขั้นตอนซับซ้อน ควรมีการพิจารณาปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลงในการรับส่งนักเรียน และการเข้า-ออกหอพัก บางขั้นตอนมีความซ้ำซ้อน ควรพัฒนาให้มีรูปแบบ One stop service
- ระบบสแกนบัตรเข้าออกทำงานซ้ำ และใช้เวลานานในการทำงาน ทำให้นักเรียนต้องยืนรอแถวเพื่อสแกนบัตรที่ละคน ควรพิจารณาปรับแก้วิธีการตรวจสอบรายชื่อ นักเรียนด้วยวิธีการอื่นๆ ที่รวดเร็วกว่า อาจเปลี่ยนระบบ หรือเครื่องที่ทำงานเร็วขึ้น หรือใช้มาตรการตรวจสอบจำนวนนักเรียนด้วยวิธีการใหม่

#### ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

- ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องประโยชน์และความจำเป็นของการซ่อมหนี้อัศจรรย์ประจำปี ให้แก่นักเรียน อาจชี้ให้เห็นถึงผลเสียหายหากไม่มีการซ่อมหนี้อัศจรรย์
- การออกพัฒนาวิธีการให้ความรู้และสามารถดึงดูดความสนใจของนักเรียนได้ดีในเรื่องการซ่อมหนี้อัศจรรย์
- ความพร้อมของอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ ควรมีการตรวจสอบ ซ่อมแซมและปรับปรุงอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ให้มีความพร้อมในการใช้งานสม่ำเสมอ
- การกำหนดพื้นที่ชั้นในและชั้นนอก ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึง สาเหตุและความจำเป็นที่มีการกำหนดพื้นที่ดังกล่าวแก่นักเรียนและผู้ปกครองทราบด้วย

- ยานพาหนะรับส่งนักเรียนในการทำโครงการงาน มีจำนวนน้อย และพนักงานขับรถ ควรศึกษาเส้นทางก่อนการออกเดินทางเพื่อป้องกันการหลงทางและเสียเวลา

#### ฝ่ายวิชาการ

- ด้วยขั้นตอนการขอหนังสือ เอกสารต่างๆ ยุ่งยากและมีขั้นตอนมากเกินไป ควรพิจารณาขั้นตอนในการขอหนังสือที่มีความเหมาะสม เน้นขั้นตอนการขอหนังสือที่ง่ายและถูกต้อง
- ควรมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการสำหรับการขอหนังสือรับรองของนักเรียน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการควรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่นักเรียน โดยนักเรียนเป็นผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจในการรับบริการ

#### ฝ่ายคลังและพัสดุ

- ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือคู่มือคำแนะนำแก่นักเรียนได้ทราบถึงการขอใช้ หรือเบิกวัสดุ คุรุภัณฑ์เพื่อใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน เพื่อให้นักเรียนทราบเรื่องวัสดุ คุรุภัณฑ์ที่ใช้ในการทำโครงการงาน สิ่งใดเบิกได้ หรือสิ่งใดเบิกไม่ได้ เป็นต้น
- งานคลัง ควรมีการโอนเงินค่าอาหารเข้าบัญชีของนักเรียนให้ตรงต่อเวลา

#### ศูนย์คอมพิวเตอร์

- ควรพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้ครอบคลุมและเพียงพอสำหรับการใช้งานของนักเรียน
- ควรมีการพัฒนาปรับปรุง Website ของโรงเรียนให้ใช้งานได้ง่าย สะดวก และปรับปรุงให้ทันสมัย โดยเฉพาะบางภาควิชาหรือบางหน่วยงานย่อย ไม่มีการเคลื่อนไหวปรับปรุง webpage ให้ทันสมัย
- ควรมีการพัฒนาระบบ MIS เนื่องจากมีการขัดข้องบ่อยครั้ง ขาดความเสถียร
- ควรมีการปรับเวลาให้บริการสำหรับนักเรียนที่ต้องการใช้บริการ เช่น การเปิดบริการช่วงพักเที่ยงหรือหลังเลิกเรียนครึ่งชั่วโมง เป็นต้น

#### งานบริการอื่นๆ

- ควรมีการพัฒนาปรับปรุงศูนย์กีฬาให้มีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัย มีความพร้อมให้บริการ มีเพียงพอต่อจำนวนนักเรียน และควรมีการดูแล ซ่อมแซมอุปกรณ์กีฬาและฟิตเนส ที่ชำรุดเสียหายให้มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา
- ควรมีการซ่อมแซมสนามกีฬากลางแจ้งให้มีอุปกรณ์กีฬาพร้อมให้บริการ

----



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ประวัติและความเป็นมา

เนื่องจากประเทศไทยยังขาดแคลนบุคลากรทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีจำนวนมาก และการผลิตบุคลากรทางด้านวิทยาศาสตร์นั้น จำเป็นต้องมีพื้นฐานการศึกษาที่ดี และกระตุ้นให้เกิดความสนใจในวิทยาศาสตร์ก่อน เข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย ดังนั้นศาสตราจารย์ ดร.ณัฐ ภมรประวัติ อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล และ ดร.โกวิท วรพิพัฒน์ อธิบดีกรมสามัญศึกษา ได้ร่วมลงนามในโครงการความร่วมมือจัดตั้งโรงเรียนมัธยมศึกษาขึ้นในวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2533 บนพื้นที่ของมหาวิทยาลัยมหิดล ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ที่มีความสนใจและความถนัดทางด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มีโอกาสเข้าศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ในสิ่งที่ตนเองถนัดและสนใจได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้เพื่อให้นักเรียนเหล่านั้น ได้รับการพัฒนาส่งเสริมให้มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ที่ถูกต้อง ลึกซึ้งและกว้างขวาง ตามศักยภาพของตนเองให้มากที่สุด อันจะเป็นพื้นฐานในการศึกษาระดับสูงขึ้นไป และเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของชาติ อีกทั้งเพื่อศึกษาวิจัยหารูปแบบที่เหมาะสม ในการจัดการเรียนการสอน วิทยาศาสตร์สำหรับเด็กไทย เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางด้านวิทยาศาสตร์ ควบคู่ไปกับการมี คุณธรรมและจริยธรรมที่ดีงาม บนพื้นฐานทางวัฒนธรรม ประเพณี ความศรัทธาค่านิยมที่ดีงามของ ไทย การนี้มหาวิทยาลัยมหิดลได้ร่วมมือกับกรมสามัญศึกษาในการสนับสนุนทางด้านวิชาการ รวมถึง ให้ใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สนามกีฬา เป็นต้น

นอกจากนี้ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนามโรงเรียนนี้ว่า “มหิดลวิทยานุสรณ์” ตามคำกราบบังคมทูลของกรมสามัญศึกษา ต่อมา ในปี พ.ศ. 2535 โรงเรียนได้รับพระราชทาน พระบรมราชานุญาตจาก พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ให้ใช้พระราชลัญจกร “มหิดล” เป็นตราสัญลักษณ์ประจำโรงเรียน และเปิดทำการสอนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายรุ่นแรก ในปีการศึกษา 2534 ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ จัดตั้งโรงเรียนมัธยมศึกษา ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2534 และ พระอุบาลีคุณูปมาจารย์ เจ้าอาวาสวัดไร่ขิง อนุญาตให้ใช้สถานที่ปฏิบัติธรรมของวัดไร่ขิง ตำบลวัดไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เป็นสถานที่เรียนชั่วคราว จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2538 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ จึงได้ย้ายมาอยู่ ณ สถานที่ตั้งบนพื้นที่ปัจจุบัน เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2543 ต่อมาได้มีการประกาศพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ขึ้น เป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์แห่งแรกของประเทศไทย เปิดสอนในระดับมัธยมศึกษา มีสถานภาพเป็นองค์การมหาชน ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ

การจัดตั้งเป็นองค์การมหาชน ทำให้โรงเรียนสามารถดำเนินการบริหารจัดการให้เยาวชนที่มีความสามารถพิเศษได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ โรงเรียนมีอิสระในการดำเนินงาน รวมทั้งการพัฒนาหลักสูตรและสื่อที่มีลักษณะเฉพาะตัว แตกต่างจากโรงเรียนมัธยมศึกษาปกติโดยทั่วไป ภารกิจสำคัญของโรงเรียนคือ การวิจัย พัฒนา และสร้างองค์ความรู้ในการค้นหาและการจัดการศึกษาสำหรับผู้มีความสามารถสูงด้านวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี ที่สามารถใช้เป็นต้นแบบ ขยายผลในวงกว้างได้ ทั้งนี้เพื่อพัฒนานักเรียนเหล่านั้น ให้มีความสามารถระดับมาตรฐานโลก มีจิตวิญญาณของความเป็นนักวิจัย นักประดิษฐ์คิดค้น มีสุขภาพพลานามัยที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม รักการเรียนรู้ ความเป็นไทย มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศชาติ และมีเจตคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมโลกและธรรมชาติ เป็นตัวป้อนที่มีคุณภาพสูงเยี่ยมเข้าสู่ระดับอุดมศึกษา เพื่อพัฒนาไปสู่ความเป็นนักวิชาการ นักวิจัย และนักประดิษฐ์ คิดค้นระดับมาตรฐานโลกของประเทศชาติในอนาคต (โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์, 2555)

แม้ว่าโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เป็นองค์กรที่จัดตั้งให้มีรูปแบบการบริหารงานในลักษณะองค์การมหาชน แต่ต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และมิติด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร โดยมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการนั้น กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยให้มีตัวชี้วัด คือ

“ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2557 อันประกอบด้วย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยสำรวจความพึงพอใจจากนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และผู้ปกครอง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

การสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองนี้ เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ด้วยการวัดความพึงพอใจต่อการทำงานขององค์กรบริหาร เจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวกและเรื่องอื่นๆ และเปิดรับข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ โดยจำแนกวัตถุประสงค์สำคัญออกเป็น 5 ด้านดังต่อไปนี้

1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. เพื่อวัดระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการ
5. เพื่อรวบรวมทั้งข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ ที่โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงในแต่ละด้าน และสามารถกำหนดเป็นแนวทางการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 1.3 ขอบเขตของโครงการ

โครงการสำรวจความพึงพอใจนี้ ใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix method) ที่เน้นวิธีการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และเสริมด้วยผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการสำรวจในกลุ่มผู้ปกครองและนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษา ชั้นปีที่ 5 และ 6 ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ด้วยประเด็นคำถามหลักได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่อหน่วยงานแต่ละแห่งของโรงเรียน ทั้งมิติการบริการ บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก ตลอดจนความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดดังนี้

#### 1.3.1 วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่

- วิธีการเชิงปริมาณ ได้แก่ การสำรวจจากแบบประเมินความพึงพอใจ (questionnaire)
- วิธีการเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสนทนากลุ่ม (focus group discussion) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview)

#### 1.3.2 ประชากร แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

- นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ปีการศึกษา 2557
- ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ปีการศึกษา 2557

#### 1.3.3 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจในครั้งนี้ ประกอบด้วย

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ ตามข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้แก่
  - ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
  - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

## 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการหมายถึง ความรู้สึก การชื่นชม ความประทับใจ ของนักเรียนหรือผู้ปกครองที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจำแนกหน่วยงานบริการ ออกเป็น 9 หน่วยงาน อันได้แก่ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิทยบริการ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายกิจการ นักเรียน ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายคลังและพัสดุ ศูนย์คอมพิวเตอร์ และ งานอื่นๆ

2. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพหมายถึง ความไว้วางใจ การยอมรับ ความมั่นใจของ นักเรียนหรือผู้ปกครองที่มีต่องานบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความ เชื่อมั่นต่อบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ในมิติการปฏิบัติงานอย่างมีคุณธรรมและจรรยาบรรณ

3. นักเรียนหมายถึง นักเรียนมัธยมศึกษา ชั้นปีที่ 5 และ 6 ประจำปีงบประมาณ 2557 ของ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน)

4. ผู้ปกครองนักเรียนหมายถึง บิดา มารดาและผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ชั้นปีที่ 5 และ 6 ประจำปีงบประมาณ 2557 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน)และมีการรับและ ส่งนักเรียนทุกสัปดาห์ เนื่องจากเป็นกลุ่มผู้ปกครองที่ได้รับการบริการจากโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ มากที่สุด เมื่อเทียบกับผู้ปกครองที่ไม่ได้มีการรับและส่งบุตรหลานหรือนักเรียนในช่วงวันหยุด สัปดาห์

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2557 นี้ คณะผู้วิจัยดำเนินรวบรวมเอกสาร รายงาน งานวิจัยและบทความวิจัย สำหรับการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งคณะผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดและทฤษฎี เป็นตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ
2. แนวคิดงานบริการและการให้บริการด้วยใจ
3. แนวคิดความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
4. การบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา
5. การบริหารงานโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ
7. สรุปแนวทางการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

#### 2.1 แนวคิดการประเมินความพึงพอใจ

##### 2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการในสาขาสังคมวิทยา และจิตวิทยาได้ทำการศึกษาค้นคว้าและได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ซึ่งมีความหมายใกล้เคียงกันเป็นส่วนใหญ่ ดังนี้

ฟูร์ม (Vroom, 1964) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล ทำที่หรือทัศนคติที่มีต่องานในทางบวก มีผลเท่ากับความพึงพอใจในงานส่วนทำที่หรือทัศนคติที่มีต่องานในทางลบ มีผลเท่ากับความไม่พึงพอใจในงาน

แอปเปิลไวท์ (Applewhite, 1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึงการได้รับความสุขสบายจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพ จากสถานที่ทำงานและได้รับความสุขจากการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานที่ดีการมีทัศนคติที่ดีต่องาน และรายได้จากองค์กร

มุลินส์ (Mullinss, 1985) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเจตคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลายๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพเกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

คอตเลอร์ (Kotler, 2003) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับความ สุขหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับความคาดหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับความคาดหวังลูก้าจะเกิดความพึงพอใจ

## 2.1.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีที่ชอบ ที่พอใจหรือที่ประทับใจของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ได้รับโดยสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจบุคคลทุกคนมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง และมีความต้องการหลายระดับ ซึ่งหากได้รับการตอบสนองก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ การจัดการเรียนรู้ใดๆ ที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดความพึงพอใจ การเรียนรู้นั้นจะต้องสนองความต้องการของผู้เรียน ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ที่สำคัญสรุปได้ดังนี้ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ Maslow เป็นทฤษฎีทางด้านจิตวิทยาที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง (Maslow, 1970) โดยตั้งอยู่บนสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ดังนี้

### 1. ลักษณะความต้องการของมนุษย์ได้แก่

- ความต้องการของมนุษย์เป็นไปตามลำดับขั้นความสำคัญ โดยเริ่มระดับความต้องการขั้นสูงสุด
- มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วก็มีความต้องการสิ่งใหม่เข้ามาแทนที่
- เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่จูงให้เกิดพฤติกรรมต่อสิ่งนั้น แต่จะมีความต้องการในระดับสูงเข้ามาแทน และเป็นแรงจูงใจให้เกิดพฤติกรรมนั้น
- ความต้องการที่เกิดขึ้น อาศัยซึ่งกันและกัน มีลักษณะควบคู่ คือ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่หมดสิ้นไป ก็มีความต้องการอีกอย่างหนึ่งเกิดขึ้นมา

## 2. ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์มี 5 ระดับ ได้แก่

- ความต้องการพื้นฐานทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ที่อยู่อาศัย และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนอง
- ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย (Security Needs) เป็นความรู้สึกที่ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงความก้าวหน้าและความอบอุ่นใจ
- ความต้องการทางสังคม (Social or Belonging Needs) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตรและความรักจากเพื่อน
- ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs) เป็นความต้องการระดับสูง ได้แก่ ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความสำเร็จ ความรู้ความสามารถความเป็นอิสระภาพและเสรีและการเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย
- ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการระดับสูงของมนุษย์ส่วนมากจะเป็นการนี้กอยากจะเป็น อยากจะได้ตามความคิดเห็นของตัวเอง แต่ไม่สามารถแสวงหาได้

โดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจ จึงหมายถึงความรู้สึกที่เกิดจากทัศนคติที่ดี เป็นความรู้สึกนึกคิดที่ดีมีความสุข ความพอใจในสิ่งที่ต้องการตามลำดับชั้น ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจมีผลกระทบย่อมมีผลต่อประสิทธิภาพของการทำงาน ผู้บริหารสถานศึกษาจะต้องรู้เข้าใจในสิ่งที่จะช่วยให้เกิดความพึงพอใจขึ้น และมีผลต่อการบริหารงานในองค์การ



## 2.2 แนวคิดงานบริการและการให้บริการด้วยใจ

การบริการ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรม ร่วมกันระหว่างอย่างน้อยสองฝ่าย ในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริกร) ไปยังผู้รับบริการ (ลูกค้า) หรือผู้ใช้บริการ ซึ่งอาจได้รับการสังเกตจากบุคคลที่สามได้อีกด้วย โดยงานบริการเป็นปฏิบัติการ พฤติกรรม หรือการแสดงออก และไม่ใช่วัตถุสิ่งของ จึงมองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ ไม่สามารถครอบครองได้ แต่งานบริการนั้นเป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยบริกร และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการหรือเกิดการบริการขึ้น ดังนั้นงานบริการจึงจัดเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สร้างคุณค่าและจัดหาคุณประโยชน์ (Benefits) ให้แก่ลูกค้าในเวลาและสถานที่เฉพาะแห่ง บางครั้ง การบริการ อาจหมายถึง กิจกรรมที่หน่วยงานหนึ่งที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการพัฒนาหน่วยงานหรือองค์กรในระยะต่อไป เพื่อให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก (วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์, 2543; วัชรารณณ์ สุริยาภิวัฒน์, 2546; เลิฟล๊อค และ โรท์, 2546)

แนวคิดในการพัฒนางานบริการในองค์กรเริ่มมีบทบาทสำคัญมากขึ้นตามระดับ ทั้งองค์กรในภาคเอกชนหรือภาครัฐ ทุกองค์กรจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ต้องมีการบริการที่ดี ในธุรกิจเอกชน นอกจากองค์กรต้องมีผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพแล้ว หรือผลิตสินค้าที่มีคุณภาพดีแล้ว จำเป็นต้องมีการบริการที่ดีด้วย เพื่อให้เกิดการขายสินค้าได้ต่อเนื่อง เนื่องจากการบริการที่ดีจะทำให้สามารถรักษาลูกค้าเดิมไว้ และเพิ่มลูกค้าใหม่ให้มากขึ้น แต่สำหรับหน่วยงานหรือองค์กรของภาครัฐ การบริการที่ดีส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกชอบและพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ ก่อเกิดความนิยมต่อองค์กรที่ให้บริการ มีความระลึกถึงและยินดีที่จะกลับมาขอรับบริการอีก เกิดความประทับใจที่ดีกับองค์กร และต้องการแนะนำชักชวนผู้อื่นมาใช้บริการด้วย นอกจากนี้ยังมีการสร้างภักดีต่อองค์กรที่ให้บริการและกล่าวถึงผู้ให้บริการและองค์กรในทางที่ดีเสมอ การบริการเกี่ยวข้องกับหลายด้าน อาทิ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์กรบริหาร ผลิตภัณฑ์บริการ และสภาพแวดล้อมของการบริการ (Tay, 2003; Cohen & Mazzeo, 2007; Dick, 2007; Kaufmann et al., 2007)

ขณะที่ลักษณะของงานบริการในปัจจุบันที่มีการแข่งขันกันสูงนั้น ก็มีทั้งการให้บริการด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ให้ผู้รับบริการสามารถบริการได้ด้วยตนเอง (Self service) และการให้บริการโดยอาศัยคนเป็นหลัก ซึ่งถือว่าเป็นวิธีการที่ดีเพราะผู้ให้บริการสามารถตอบสนองการปรับเปลี่ยนการบริการให้เหมาะสมกับผู้รับบริการได้ เป็นการให้บริการอย่างใกล้ชิด ดังนั้นองค์กรที่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการดี ก็จะทำให้ผู้รับบริการชื่นชอบและประทับใจ อย่างไรก็ตามงานบริการขององค์กรเป็นเรื่อง

ของความไว้วางใจของผู้รับบริการ แล้วงานบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ รวมทั้งไม่สามารถแบ่งแยกงานบริการออกจากกันได้ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยน คุณภาพของการบริการก็เปลี่ยนแปลงไม่คงที่ นอกจากนี้การบริการไม่สามารถเก็บรักษาหรือไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Lindahl & Beyers, 1999; Hausman & Leibtag, 2007; Jurisch et al., 2013)

ด้วยปัจจัยต่างๆ ข้างต้นจึงเป็นสาเหตุให้ การบริการขององค์กรแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง แม้ว่าการบริการที่ดีเป็นเรื่องที่จัดการได้ยากสำหรับองค์กรหลายแห่ง แต่การบริการที่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการจะนำมาซึ่งความสำเร็จ และการบรรลุเป้าหมายขององค์กร องค์กรหลายแห่งเริ่มให้ความสำคัญที่จะนำพาท้องการบริการที่เป็นเลิศ (Excellent service) โดยพัฒนาให้เจ้าหน้าที่หรือผู้ปฏิบัติงานขององค์กรนั้น ให้บริการด้วยใจ (Service mind) ซึ่งผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ ช่างสังเกตเพื่อเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ กระตือรือร้นในการต้อนรับให้ความช่วยเหลือและห่วงใยผู้รับบริการ แสดงกิริยาวิจักษณ์ต่อผู้รับบริการ ปฏิรูประบบบริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดี เพราะต้องให้บริการกับผู้รับบริการที่มีพฤติกรรมหลากหลาย มีสติในการแก้ไขปัญหา เป็นผู้ที่มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ และมีความรับผิดชอบต่องานบริการ (Wholey & Hatry, 1992; Matthews, 2011; Wan et al., 2011)

## 2.3 แนวคิดความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

งานบริการมีลักษณะเฉพาะคือ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อบริการที่ได้รับทันที เมื่อผู้ให้บริการตอบสนองได้ตามความต้องการ ผู้รับบริการก็จะรู้สึกดี อีกด้านหนึ่งหากไม่รับบริการตอบสนอง ก็เกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กรนั้นทันที งานบริการเมื่อเริ่มต้นแล้ว ก็ต้องดำเนินงานบริการทุกขณะ ตั้งแต่เริ่มต้น ช่วงกลางและช่วงสุดท้าย ไม่มีข้อจำกัดว่า จะต้องให้บริการเฉพาะในบางช่วงบางเวลาเท่านั้น อาทิ การให้ผู้รับบริการรอคอยนานผิดปกติและขาดการแจ้งให้ผู้รับบริการทราบเหตุที่ทำให้การบริการล่าช้า ย่อมสร้างความไม่พึงพอใจต่อผู้ให้บริการ และองค์กรผู้ให้บริการด้วย เพราะงานบริการที่เกิดขึ้นนั้นสามารถสร้างความรู้สึกและสรุปผลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการได้ในทันที โดยเฉพาะเมื่อเกิดความไม่พึงพอใจต่อบริการ แม้ว่าจะงานบริการอาจเกิดความผิดพลาดขึ้นได้ และผู้ให้บริการหรือองค์กรผู้ให้บริการจะชดเชยด้วยสิ่งต่างนั้น แต่ก็ทำได้เพียงบรรเทาความไม่พอใจของผู้รับบริการเท่านั้น (Viton, 1981; Wan et al., 2011)

ฉะนั้นงานบริการจึงมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและองค์การผู้ให้บริการเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้องค์กรเป็นระยะเวลาานาน เมื่อผู้รับบริการมีความรู้สึกพึงพอใจหรือไม่พอใจ ความรู้สึกนี้จะอยู่ในความทรงจำตลอดเวลา แม้องค์กรจะมีการปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้ดีขึ้นแล้วก็ตาม แต่ความทรงจำที่ไม่ดีจะคงอยู่และอาจต้องใช้ระยะเวลายาวนานในการล้างภาพลักษณ์ที่ไม่ดีขององค์กรออกจากจิตใจของผู้เคยรับบริการ ด้วยงานบริการที่ไม่สมบูรณ์และบกพร่องไปจะแสดงให้เห็นได้ทันที ดังนั้นองค์กรที่ให้ความสำคัญต่อคุณภาพบริการที่ดี จึงต้องการบุคลากรที่ดีมีจิตสำนึกในการบริการที่ดี มีทัศนคติต่องานบริการที่ดี มีการปลูกฝังนิสัยในการให้บริการและฝึกปฏิบัติมาอย่างดีแล้ว ย่อมทำให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศขึ้นในองค์กร (Smith & Brynjolfsson, 2001; Israel, 2005)

การสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการด้วยการบริการที่เป็นเลิศ หรือการให้บริการเหนือความคาดหวังของผู้รับบริการ ย่อมนำมาสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในระดับสูงและถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ การเน้นคุณภาพบริการไม่ได้จำกัดเพียงองค์กรเอกชน แต่ยังรวมถึงองค์กรที่ไม่แสวงหาผลประโยชน์ และองค์กรภาครัฐด้วยเช่นกัน ในการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีระบบและโครงสร้างทุกแห่งส่วนใหญ่ต่างให้ความสำคัญถึง ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ คุณภาพบริการ และการกำกับดูแลกิจการและพัฒนาองค์กร โดยในมิติคุณภาพในการให้บริการนั้น องค์กรภาครัฐหลายแห่งใช้การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขององค์กร เป็นเครื่องมือวัดระดับคุณภาพงานบริการขององค์กร หากผลสำรวจความพึงพอใจขององค์กรมีระดับคะแนนสูงก็จะยอมรับว่าองค์กรมีคุณภาพการให้บริการที่ดีเป็นต้น การสำรวจความพึงพอใจในองค์กรภาครัฐส่วนใหญ่ให้ความสำคัญหรือจำแนกการศึกษาตามเกณฑ์ของ สำนักงาน ก.พ.ร. ที่ออกเป็น 4 ด้านได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และความเชื่อมั่นในคุณภาพบริการ ขณะเดียวกันก็ทำการสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการของแต่ละงาน ฝ่ายหรือแต่ละแผนกด้วยเช่นกัน (DeHoog et al., 1990; Durant et al., 1998; Forbrs, 2008; วิพุธ อ่องสกุล, 2553)

## 2.4 การบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา

การจัดการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา หมายถึง การศึกษาที่มุ่งส่งเสริมให้ผู้เรียนได้พัฒนา คุณธรรม ความรู้ ความสามารถ และทักษะต่อจากระดับประถมศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนได้ค้นพบความต้องการ ความสนใจ และความถนัดของตนเอง ทั้งในด้านวิชาการและวิชาชีพ หรือเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษา ตลอดจนให้มีความสามารถในการประกอบงานและอาชีพ ตามควรแก่วัย และสามารถอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีสันติสุข แต่การจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษาที่ผ่านมาพบว่า สถานศึกษามีมาตรฐานไม่เท่าเทียมกันและยังให้บริการการศึกษาไม่เพียงพอที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคปัจจุบัน ดังนั้น การบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษา จึงเป็นการมุ่งเน้นการจัดการศึกษาที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนที่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ได้รับการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาต่อไป (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2542; กรมสามัญศึกษา, 2545)

สำหรับการบริหารงานโรงเรียนมัศึกษานั้น สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.) เน้นการบริหารจัดการภายในโรงเรียนเป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่ความสำเร็จ จึงวางกรอบมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับโรงเรียนมัธยมศึกษาขึ้น ด้วยวัตถุประสงค์พัฒนาการศึกษาระดับมัธยมศึกษาสู่คุณภาพที่ดีตั้งแต่ นักเรียน ห้องเรียน ครู ผู้บริหาร โรงเรียน และสร้างให้ประชาคมมีส่วนร่วม พึงพอใจและสนับสนุนโรงเรียน โดยมีสาระสำคัญครอบคลุมการบริหารงานโรงเรียน 4 ด้าน ตามภารกิจการบริหารโรงเรียน อันได้แก่ การบริหารวิชาการ การบริหารงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป (สำนักบริหารงานการมัธยมศึกษาตอนปลาย, 2552) ซึ่งจะประกอบไปด้วยงานด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. งานแผนงานและประกันคุณภาพ ประกอบด้วย 7 ภารกิจ ดังนี้ การวางแผนพัฒนาโรงเรียน การจัดองค์กร การจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดระบบการประกันคุณภาพภายใน การคำนวณต้นทุนผลผลิต การควบคุมภายในและการประเมินผล การดำเนินงานแผนงานและประกันคุณภาพ
2. งานวิชาการ มี 7 ภารกิจ ได้แก่ การวางแผนงานวิชาการ การบริหารงานวิชาการ การจัดการกิจกรรม การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาและส่งเสริมทางด้านวิชาการ การวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้และงานทะเบียนนักเรียน การแนะนำการศึกษา การประเมินผลการดำเนินงานวิชาการ
3. งานกิจการนักเรียน จำแนกเป็น 6 ภารกิจ คือ การวางแผนงานกิจการนักเรียน การส่งเสริมพัฒนาให้นักเรียนมีวินัย คุณธรรม จริยธรรม การดำเนินงานระบบดูแล

ช่วยเหลือนักเรียน การดำเนินการส่งเสริมประชาธิปไตยในโรงเรียน และการประเมินผลการดำเนินงานกิจการนักเรียน

4. งานบุคคล แยกออก 3 ภารกิจ คือ การบริหารงานบุคคล การบริหารงานทะเบียน และสถิติข้าราชการครู ลูกจ้าง และบุคลากรทางการศึกษา และการประเมินผลการดำเนินงานบุคคล
5. งานธุรการ แบ่งเป็น 4 ภารกิจ ได้แก่ การวางแผนงานธุรการ การบริหารงานธุรการ การบริหารงานสารบรรณ และการประเมินผลการดำเนินงานธุรการ
6. งานการเงินและพัสดุ มี 4 ภารกิจ ประกอบด้วย การบริหารการเงิน การบริหารการเงินและบัญชี การบริหารงานพัสดุและสินทรัพย์ และการประเมินผลการดำเนินงานการเงินและพัสดุ
7. งานบริการอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย 11 ภารกิจ คือ การบริการอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม การบริการอาคารเรียน การบริการห้องเรียน การบริการห้องพิเศษ การบริการอาคารประกอบ การให้บริการน้ำดื่ม การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ การสร้างและเผยแพร่เกียรติประวัติของโรงเรียน และการประเมินผลการดำเนินงานบริการและอาคารสถานที่
8. งานชุมชนและภาคีเครือข่าย จำแนกออก 5 ภารกิจ ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชน การให้บริการชุมชน การมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน การได้รับการสนับสนุนจากชุมชน การประเมินผลการดำเนินงานชุมชนและภาคีเครือข่าย เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม มาตรฐานการปฏิบัติงานโรงเรียนมัธยมศึกษาของ สพฐ. ที่นำเสนอข้างต้นนั้น เป็นการบริหารงานโรงเรียนมัธยมศึกษาทั่วไป สำหรับสถานศึกษาที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ เช่น โรงเรียนที่ตั้งมาเพื่อส่งเสริมความสามารถพิเศษทางด้านวิทยาศาสตร์แล้ว สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้จัดทำ มาตรฐานการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานภายในโรงเรียนมัธยมศึกษาไว้เช่นกัน โดยระบุว่า การจัดการศึกษาต้องบริหารจัดการสถานศึกษาให้ผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้องทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการทางการศึกษา ตามตัวบ่งชี้ 2.3.2 ตามมาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษาในมาตรฐานการศึกษาของชาติ นอกจากนี้ในมิติของมาตรฐานด้านการบริหารและจัดการศึกษา มาตรฐานของผู้บริหารจะต้องมีการบริหารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้เกี่ยวข้องพึงพอใจ ตามตัวบ่งชี้ 11.4 และมาตรฐานของสถานศึกษาระบุว่า ผู้รับบริการ

และผู้เกี่ยวข้องพึงพอใจผลการบริหารงานและการพัฒนาผู้เรียน ตามตัวบ่งชี้ 12.5 ซึ่งสำหรับมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาส่งเสริมความสามารถพิเศษทางด้านวิทยาศาสตร์แล้ว ประเด็นมาตรฐานการบริหารงานเช่นเดียวกันคือ การบริหารงานโรงเรียนจะต้องมีประสิทธิผลและผู้เกี่ยวข้องพึงพอใจในการบริหาร (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2550) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

1. การปฏิบัติงานของสถานศึกษาต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 ของแผน
2. ผู้บริหารสร้างความตระหนัก และมีความพยายามในการปฏิบัติในการพัฒนาผู้เรียน ครู และการจัดการศึกษาให้บรรลุตามมาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน
3. ผู้บริหารนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงการบริหารอย่างต่อเนื่อง
4. ผู้เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75 พึงพอใจในผลงานของสถานศึกษา

เกณฑ์พิจารณาดังกล่าว สถาบันการศึกษาจะต้องมีการบริหารงานที่ดี มีประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล และสร้างผลงานการพัฒนานักเรียนและโรงเรียน ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งการประเมินผลการบริหารงานในเชิงคุณภาพนั้น ใช้การสำรวจความพึงพอใจจากผู้เกี่ยวข้อง และต้องมีความพึงพอใจในผลงานการบริหารโรงเรียนมากกว่าร้อยละ 75 แต่การสำรวจความพึงพอใจจากผู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับการบริหารงานของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ อาจจำแนก ผู้เกี่ยวข้องในการใช้บริการได้หลายกลุ่ม อาทิ ผู้ใช้บริการกลุ่มใหม่ เช่น ผู้ปกครองและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 หรือผู้ใช้บริการกลุ่มเดิม เช่น ผู้ปกครองและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5-6 หรืออาจจำแนกกลุ่มจากความถี่ในการเข้าใช้บริการ เช่น ผู้ปกครองที่มีการมารับส่งบุตรหลานทุกสัปดาห์ กับผู้ปกครองที่มีภูมิลำเนาไกลจากโรงเรียนจนไม่สามารถมารับบุตรหลานได้เป็นประจำ เป็นต้น ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องที่ใช้บริการโรงเรียนเป็นประจำ บ่อยครั้งน่าจะมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้รับนำมาปรับปรุงและพัฒนางานบริการของโรงเรียนได้ดีที่สุด

## 2.5 การบริหารงานของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พ.ศ. 2543 ได้ระบุเหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาไว้ดังนี้ “โดยที่ปัจจุบันประเทศไทยขาดแคลนนักวิจัยพัฒนาและนักประดิษฐ์คิดค้นทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงได้มีการส่งเสริมการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ในโรงเรียน ตลอดจนมีการจัดตั้งโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ และโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย ซึ่งเป็นโรงเรียนที่เปิดสอนเฉพาะสายวิทยาศาสตร์เท่านั้น โดยไม่มีการสอนสายศิลป์และสายอื่น จำนวน 13 แห่งขึ้น เพื่อจัดการศึกษาให้แก่ นักเรียน แต่หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนยังคงเป็นเช่นเดียวกับโรงเรียนทั่วไป ขณะนี้รัฐบาลมีนโยบายที่จะให้เด็กและเยาวชนที่มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ได้พัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งจำเป็นต้องมีวิธีการและหลักสูตรที่มีลักษณะพิเศษ อันแตกต่างไปจากการเรียนการสอนในโรงเรียนปกติ ดังนั้นสมควรได้มีการจัดให้มีโรงเรียนวิทยาศาสตร์ขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อให้เป็นโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์อย่างเข้มข้นให้แก่ นักเรียนที่มีความสามารถเป็นพิเศษในทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ เพื่อเป็นการเตรียมพื้นฐานสำหรับบุคคลที่มีคุณภาพสูง สำหรับการศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาและการสร้างนักวิชาการอันยอดเยี่ยมของประเทศ และเพื่อที่จะให้โรงเรียนที่จัดตั้งขึ้นมีการบริหารและจัดการเรียนการสอนที่มีความเป็นอิสระ คล่องตัวและมีประสิทธิภาพ สมควรกำหนดให้เป็นองค์การมหาชนตามกฎหมายว่าด้วยองค์การมหาชน จึงได้นำ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์มาจัดตั้งเป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์เพื่อเป็นต้นแบบแก่โรงเรียนในลักษณะดังกล่าว จึงจำเป็นต้องตราพระราชกฤษฎีกานี้”

### 2.5.1 วัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่

พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พ.ศ. 2543 ได้ระบุเหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาไว้ดังนี้

มาตรา 7 ให้โรงเรียนมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการ และดำเนินการจัดการเรียนการสอนในระดับมัธยมศึกษาที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์สำหรับเด็กที่มีศักยภาพสูงทางคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์

มาตรา 8 เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรา 7 ให้โรงเรียนมีอำนาจหน้าที่หลักดังนี้

- 1) ดำเนินการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นความเข้มข้นของการเรียนการสอนทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์สำหรับนักเรียนที่มีศักยภาพสูงทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์
- 2) จัดทำหลักสูตรวิธีการเรียนการสอน สื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนสำหรับใช้ในโรงเรียน

3) ดำเนินการและส่งเสริมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนามาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน

4) ให้บริการพิเศษทางด้าน การเรียนการสอนวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

### 2.5.2 วิสัยทัศน์

เป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์ต้นแบบของรัฐ นำร่องสรรหาและจัดการศึกษาสำหรับนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ระดับมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพทัดเทียมกับโรงเรียนวิทยาศาสตร์ชั้นนำของโลกมีจิตวิญญาณของความเป็นนักวิจัยและนักประดิษฐ์คิดค้น มีสุขภาพพลานามัยที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม รักการเรียนรู้ ความเป็นไทยมีความมุ่งมั่นพัฒนาประเทศชาติ มีเจตคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมโลกและธรรมชาติ

### 2.5.3 พันธกิจ

พัฒนาต้นแบบและนำร่องการบริหารจัดการและการจัดการเรียนการสอนสำหรับผู้มีความสามารถด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายให้มีคุณภาพทัดเทียมกับโรงเรียนวิทยาศาสตร์ชั้นนำของโลก(ตามมาตรา 7 และมาตรา 8 (1))

พัฒนาหลักสูตร วิธีการเรียนการสอน สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนและกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนสำหรับผู้มีความสามารถพิเศษด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายให้ทัดเทียมโรงเรียนวิทยาศาสตร์ชั้นนำของโลก(มาตรา 8 (2) และเหตุผลท้าย พรบ.จัดตั้งโรงเรียนฯ)

ดำเนินการและส่งเสริมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนามาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน(มาตรา 8 (3))

ให้บริการพิเศษทางด้าน การเรียนการสอนคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์(ตามมาตรา 8 (4))

### 2.5.4 คณะกรรมการบริหารโรงเรียน

ขอบเขตหน้าที่ของส่วนงาน ประกอบด้วย โรงเรียนมหิตลวิทย์ยานุสรณ์เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ โดยมีคณะกรรมการบริหารโรงเรียนซึ่งประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งมีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์สูงทางด้านวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยีหรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการของโรงเรียน ทำหน้าที่ควบคุมดูแล เพื่อให้การดำเนินงานของโรงเรียนเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ใน พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงเรียนมหิตลวิทย์ยานุสรณ์ พ.ศ. 2543 คณะกรรมการบริหาร โรงเรียนมีบทบาทในการกำหนดนโยบายและให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงานของโรงเรียนอนุมัติแผนการ



ลงทุนและแผนการเงินของโรงเรียน ตลอดจน ออกระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล การบริหารและจัดการการเงิน การพัสดุและทรัพย์สิน เป็นต้น

### 2.5.5 แนวการบริหารโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

โรงเรียนได้กำหนดแนวทางในการบริหารเพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของโรงเรียน อุดมการณ์และเป้าหมายในการพัฒนานักเรียน แผนปฏิบัติงาน 4 ปี (พ.ศ. 2555-2558) และตัวชี้วัดและเป้าหมายตามคำ รับรองการปฏิบัติงานของโรงเรียน ดังนี้

- ด้านการสรรหานักเรียนที่มีความสามารถพิเศษ
  - จัดให้มีการวิจัย วิเคราะห์ติดตาม และประเมินผลกระบวนการสรรหานักเรียนที่มีความสามารถพิเศษด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์และผลสัมฤทธิ์ในการเรียนของนักเรียนที่ได้รับการคัดเลือก
  - นำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการสรรหานักเรียนของโรงเรียน
- ด้านหลักสูตร สื่อ และกิจกรรมการเรียนการสอน
  - จัดให้มีการวิเคราะห์ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงหลักสูตรสื่อ กิจกรรมการเรียนการสอน และกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้สนองตอบอุดมการณ์และเป้าหมายในพัฒนานักเรียน
  - ส่งเสริมให้มีการวิจัยสถาบัน โดยศึกษา วิเคราะห์วิจัยการดำเนินงานของโรงเรียน เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงด้านการจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ฯลฯ ตลอดจนหาแนวทางแก้ไข ช่วยเหลือนักเรียนที่มีแนวโน้มว่ามีผลสัมฤทธิ์ต่ำ ทุกคน
  - ส่งเสริมและพัฒนาด้านภาษาอังกฤษของนักเรียนและครูหากมีโอกาสที่สามารถพัฒนาได้ด้วยตนเองโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
  - ส่งเสริมสนับสนุน ประสานกับเครือข่ายให้นักเรียนได้มีโอกาสเรียนรู้โดยจัดการให้นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 4 ทำ โครงการวิจัยกับนักวิทยาศาสตร์ชั้นนำในสถาบันต่างๆ และกำหนดให้ทำ การวิจัยให้แล้วเสร็จภายในมัธยมศึกษาปีที่ 5
  - ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักเรียนได้เรียนรู้เพิ่มเติมตามศักยภาพจากกิจกรรมเสริมหลักสูตรด้านวิชาการ ในด้านเนื้อหาที่ลึกซึ้งทางคณิตศาสตร์วิทยาศาสตร์วิชาอื่นๆ รวมทั้งเรียนรู้จากกิจกรรมเสริมหลักสูตรด้านสังคมด้วย
  - ส่งเสริมการเรียนของนักเรียนโดยปรับปรุงการสอนเกี่ยวกับปฏิบัติการและพัฒนาสื่อการเรียนการสอนต่างๆ ให้เทียบเท่าโรงเรียนชั้นนำ ในต่างประเทศ

- พัฒนาความร่วมมือทางวิชาการและกิจกรรมที่ช่วยในการพัฒนานักเรียน ครู บุคลากร และโรงเรียน กับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
- แสวงหาข้อมูลและประสานงานกับหน่วยงานและสถาบันต่างๆ ในการช่วยเหลือ นักเรียน เกี่ยวกับเรื่องทุนการศึกษา การศึกษาต่อ การศึกษาดูงาน การอบรม สัมมนา การเสนอผลงานวิชาการ และการประกวดแข่งขัน ฯลฯ
- ด้านบุคลากร
  - สรรหาคัดเลือกครูที่มีคุณวุฒิ มีความรู้ความสามารถสูง มีศักยภาพในการพัฒนา และมีจิตวิญญาณความเป็นครูโดยประกาศรับสมัครหรือประสานงานกับสถาบันอุดมศึกษาในการเสาะหาบัณฑิตที่ดีและเก่ง
  - ส่งเสริมและสนับสนุนในการพัฒนาครูและเจ้าหน้าที่ การศึกษาต่อการศึกษาดูงาน การฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ รวมทั้งเชิญผู้เชี่ยวชาญชาวไทยและต่างประเทศเป็นที่ปรึกษา หรือเป็นที่เลี้ยง
  - พัฒนาระบบเงินเดือนและค่าตอบแทนที่เหมาะสม โดยใช้ระบบตอบแทนตามผล การประเมินการปฏิบัติงาน
  - กำหนดเกณฑ์ภาระงาน และระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของครูและเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจน โปร่งใส ยุติธรรม สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และสามารถพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติหน้าที่
- ด้านการพัฒนาระบบบริหาร
  - ศึกษา วิเคราะห์พัฒนา วางแผนการบริหารงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ เป้าหมาย พันธกิจของโรงเรียน โดยมีระบบประกันคุณภาพการศึกษาระบบบริหาร ความเสี่ยง ระบบตรวจสอบภายในและรายงานผลปฏิบัติราชการตามคำรับรองการ ปฏิบัติราชการ ของ ก.พ.ร.
  - ดูแลกฎระเบียบ ข้อบังคับให้เหมาะสม คล่องตัว โปร่งใส
  - พัฒนาฐานข้อมูลของนักเรียน นักเรียนเก่า ครูและเจ้าหน้าที่ ผลงานวิชาการ เครือข่ายต่างๆ และงานบริหารของโรงเรียน ฯลฯ
  - พัฒนาการประชาสัมพันธ์โรงเรียน การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนในรูปแบบ ของเอกสารเผยแพร่ และเว็บไซต์ทั้งภาษาไทย/ภาษาอังกฤษ
  - พัฒนา ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีการใช้งานอย่างเต็มศักยภาพและมี ประสิทธิภาพสูง

- สร้างเครือข่ายนักเรียนเก่า สถาบันอุดมศึกษา สถาบันวิจัย และหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อส่งเสริมการพัฒนานักเรียนและการดำเนินงานของโรงเรียน
- ซ่อมแซมและบำรุงรักษาอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ของโรงเรียนให้อยู่ในสภาพดีพร้อมใช้งาน และปลอดภัย
- ด้านการให้บริการทางวิชาการ
  - โรงเรียนให้บริการทางวิชาการ ด้านการฝึกอบรม การจัดประชุมวิชาการ การพัฒนาบุคลากรตลอดจนเป็นแหล่งเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการศึกษาสำหรับผู้มีความสามารถพิเศษด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ของประเทศไทย
  - ส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาการเรียนการสอนนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ของโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัยและโรงเรียนอื่นๆ
- การดำเนินงานอื่นๆ ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจของโรงเรียนและที่ได้รับมอบหมายจากคณะกรรมการบริหารโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

#### 2.5.6 การสำรวจความพึงพอใจในบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ที่ผ่านมา

สำหรับการสำรวจความพึงพอใจในบริการ 5 ปีซ้อนหลังพบว่า ในปี พ.ศ. 2552 มีการสำรวจความพึงพอใจในประชากร 3 กลุ่มได้แก่ นักเรียนและผู้ปกครองในระดับชั้นปีที่ 4 - 6 และบุคลากรของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ อันประกอบด้วย ครูและเจ้าหน้าที่ เป็นการสำรวจความพึงพอใจที่เน้นตามภารกิจต่างๆ ของโรงเรียน 13 ส่วนงาน ที่อยู่ในการดูแลของ 7 ฝ่ายหลักๆ อันได้แก่ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายกิจการหอพัก ฝ่ายคลังและพัสดุ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (ประดิษฐ์ นวลจันทร์ และคณะ, 2552) แต่ในปี พ.ศ. 2553 มีการสำรวจความพึงพอใจในกลุ่มนักเรียน กลุ่มผู้ปกครอง ระดับชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 5 และปีที่ 6 กลุ่มครูและเจ้าหน้าที่ และเพิ่มเติมผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอก เป็นการสำรวจความพึงพอใจที่เน้นตามภารกิจต่างๆ ของโรงเรียน 16 ส่วนงาน ที่อยู่ในการดูแลของ 7 ฝ่ายหลักๆ อันได้แก่ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายกิจการหอพัก ฝ่ายคลังและพัสดุ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และ อีก 2 โครงการ อันได้แก่ โครงการบริการวิชาการและโครงการห้องเรียนวิทยาศาสตร์ในโรงเรียน (แบรนด เมทริกซ์ รีเสิร์ช, 2553)

ส่วนการสำรวจในปี พ.ศ. 2554 มีการแบ่งกลุ่มประชากรที่จะทำการสำรวจออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้รับบริการภายในและภายนอก การสำรวจผู้รับบริการภายในได้แก่ นักเรียนและผู้ปกครอง ระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 5 - 6 เท่านั้น ไม่รวม ครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ สำหรับผู้รับบริการจากภายนอกได้แก่ ผู้มาศึกษาดูงาน กลุ่มบุคลากรโรงเรียนจุฬารัตนวิทยาลัย กลุ่มผู้ประสานงานในโครงการ รวม. ของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และกลุ่มประสานงาน โครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ เป็นต้น กลุ่มผู้ใช้บริการ ภายในทำการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการ 5 หน่วยงาน ได้แก่ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายกิจการหอพัก และฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ สำหรับกลุ่มผู้ใช้บริการภายนอก แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ เป็นต้น (ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ, 2554)

ส่วนในปี พ.ศ. 2555 นั้น เน้นการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองและนักเรียนระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ซึ่งเป็นผู้รับบริการโดยตรงและเป็นผู้รับบริการเป็นประจำสม่ำเสมอ โดย ไม่มีการสำรวจความพึงพอใจในกลุ่มผู้เข้ามาใช้บริการจากหน่วยงานภายนอกอีก ทำการสำรวจใน หน่วยงาน 8 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายกิจการหอพัก ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายคลังและพัสดุ และงานบริการ อื่นๆ (สมสรธัญ วงษ์อยู่น้อย และคณะ, 2555) สำหรับการสำรวจความพึงพอใจ ปี พ.ศ. 2556 ทำ การสำรวจในกลุ่มประชากรศึกษาเดียวกันกับ ปี พ.ศ. 2555 แต่สำรวจในหน่วยงาน 9 ฝ่าย ซึ่งมีการ ทำการแบ่งแยกสำรวจความพึงพอใจใน ฝ่ายวิทยบริการ และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกจากกัน (สมสรธัญ วงษ์อยู่น้อย และมานิดา ขอบธรรม, 2556) การสำรวจความพึงพอใจต่องานบริการของ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ที่ผ่านมา แม้จะมีการจำแนกการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ออกเป็นหลายลักษณะงานและหลากหลายรูปแบบ แต่ก็ยังคงสามารถพิเคราะห์เป็นงานภายในการ ดูแลกำกับของหน่วยงาน 8 ฝ่ายหลักๆ ดังนี้ (1) ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (2) ฝ่ายวิทยบริการ (3) ฝ่าย อำนวยการ (4) ฝ่ายกิจการหอพัก (5) ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (6) ฝ่ายวิชาการ (7) ฝ่าย คลังและพัสดุ (8) งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ส่วนงานที่ไม่อยู่ในการดูแลของฝ่ายข้างต้นก็นำมา รวบรวมเป็น (9) งานบริการอื่นๆ โดยทำการสำรวจในกลุ่มนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6

ส่วนกลุ่มผู้รับบริการอันดับรองลงหรือเกี่ยวข้องลำดับต่อมาได้แก่ กลุ่มผู้ปกครอง เพราะต้องมี การติดต่องานบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ราว 5 ฝ่าย ดังต่อไปนี้ (1) ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (2) ฝ่ายกิจการหอพัก (3) ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (4) ฝ่ายวิชาการ และ (5) งานบริการอื่นๆ

โดยการสำรวจความพึงพอใจของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ที่ผ่านมา ได้มีการปรับปรุงรูปแบบการสำรวจมาโดยตลอด เพื่อให้ผลการศึกษามีความเหมาะสมและให้ผลการสำรวจได้ถูกต้องและแม่นยำที่สุด ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ คณะผู้วิจัยจะใช้แนวทางในการสำรวจในช่วงปี พ.ศ. 2555-2556 ซึ่งเป็นการสำรวจ 2 ปีล่าสุดที่ผ่านมา เป็นฐานในการพัฒนารูปแบบการสำรวจและแนวคำถามที่เหมาะสมสำหรับการสำรวจความพึงพอใจในปี พ.ศ. 2557

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ

ปรีชา เมธาวัฒนาคย์ และเสกสรรค์ ทองคำบรรจง (2543) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนเซนต์คาเบรียล โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มได้แก่ กลุ่มครูและบุคลากรของโรงเรียนเซนต์คาเบรียล จำนวน 250 คน กลุ่มนักเรียนของโรงเรียนเซนต์คาเบรียล จำนวน 658 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น นักเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 331 คน นักเรียนระดับมัธยมศึกษา จำนวน 327 คน และ กลุ่มสุดท้ายคือ ผู้ปกครอง จำนวน 658 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน โดยกลุ่มครูด้านนโยบายการจัดการเรียนการสอน ซึ่งครูมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านการวัดผลและประเมินผลนักเรียน ด้านสื่อประกอบการสอน ด้านการพัฒนาบุคลากร ส่วนที่ครูมีความพึงพอใจระดับปานกลาง คือ ด้านการติดต่อประสานงาน และด้านการวิจัยด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งครูมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ได้แก่ บริการด้านห้องพยาบาลและบริการด้านห้องสมุด และที่พอใจค่อนข้างมาก คือ บริการของโรงเรียนด้านห้องน้ำ ห้องพักรู/ห้องทำงาน ห้องเรียน โรงอาหารทุกด้าน ห้องคอมพิวเตอร์ ห้องสมุด ห้องพยาบาล ในด้านลักษณะทางกายภาพของห้อง และห้องชาวด์แล็บ ห้องทดลองทางวิทยาศาสตร์ ส่วนที่ไม่ค่อยพึงพอใจมากนัก ได้แก่ บริการ ด้านที่จอดรถ ด้านห้องทดลองทางวิทยาศาสตร์ (ลักษณะของห้องทดลอง) ด้านการกีฬา/พลศึกษา นอกจากนี้ การให้บริการของโรงเรียนที่ครูรู้สึกพึงพอใจน้อยที่สุด คือ บริการด้านสวนหย่อม เป็นต้น ส่วนด้านสภาพแวดล้อมทางจิตภาพ ครูมีความพึงพอใจในองค์ประกอบของสภาพแวดล้อมทางจิตภาพในด้านหัวหน้างานสูงสุด รองลงมาคือด้านสวัสดิการและสิทธิพิเศษ ด้านโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และลำดับสุดท้ายคือความพึงพอใจด้านรายได้

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนโดยกลุ่มผู้ปกครอง ด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ผู้ปกครองรู้สึกพึงพอใจมาก คือ ด้านชื่อเสียงของโรงเรียน ด้านชื่อเสียงของนักเรียน และด้านอาคารสถานที่ รู้สึกค่อนข้างพึงพอใจ ค่าใช้จ่าย บริการด้านห้องน้ำ ลักษณะห้องเรียนของนักเรียน บริการโรงอาหาร ลักษณะการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียน วิธีการติดต่อกับโรงเรียน กิจกรรมของโรงเรียน การสื่อสารกับโรงเรียน บรรยากาศและสภาพแวดล้อมของโรงเรียน สวนหย่อมของโรงเรียนเป็นต้น และที่ไม่ค่อยพึงพอใจบริการด้านที่จอดรถ ด้านพัฒนาการของนักเรียนในปกครองพบว่า มีความพึงพอใจกับทักษะพื้นฐานที่มีความจำเป็นต่อการเรียนและเป็นทักษะพื้นฐาน ในการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าต่อไปในอนาคต ส่วนในด้านความรู้ที่ผู้ปกครองรู้สึกพอใจต่อพัฒนาการด้านภาษาอังกฤษมากที่สุด รองลงมาเป็นพัฒนาการในด้านคอมพิวเตอร์ ขณะที่ลักษณะที่พึงประสงค์ซึ่งเป็นลักษณะพื้นฐานที่มีความจำเป็น ต่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่าต่อไปในอนาคตก็ได้รับความพึงพอใจจากผู้ปกครอง

ผลการประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในกลุ่มนักเรียน ประถมศึกษา ด้านกายภาพของโรงเรียน นักเรียนจะมีความพึงพอใจมากกับห้องประกอบการเรียนต่าง ๆ ที่มีเจ้าหน้าที่ประจำอยู่ ด้านพฤติกรรมของครูที่สอน นักเรียนส่วนใหญ่รู้สึกพอใจมากกับการอธิบายเหตุผลก่อนลงโทษ ไม่ตีไม่สุรา ไม่สูบบุหรี่ ไม่เล่นห่วยของครูอาจารย์ และค่อนข้างพอใจมีอารมณ์ขัน ไม่ใจร้าย และพูดจาไพเราะ ด้านการสร้างแรงจูงใจและการเสริมแรง ที่นักเรียนพอใจมากและครูทำเป็นประจำคือ การตัดเตือนก่อนแล้วจึงลงโทษ และที่ทำเป็นบางครั้งคือ การลงโทษเมื่อนักเรียนทำผิดและให้รางวัลเมื่อทำดี ด้านการเรียนการสอน ที่นักเรียนพอใจมากและครูทำเป็นประจำคือ สอนเก่งทำให้นักเรียนเข้าใจดี มีความตั้งใจสอนนักเรียน และไม่ทำหน้าที่สอนหรือเมื่อนักเรียนถาม สอนให้เป็นคนดีมีมารยาทและความกตัญญู ส่วนที่นักเรียนค่อนข้างพอใจและครูทำเป็นบางครั้งคือ มีเกมให้เล่นในเวลาเรียน เล่าเรื่องตลก, นิทานให้ฟังขณะที่สอน และสั่งการบ้านไม่มากเกินไป ด้านความสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน นักเรียนมีความพอใจมากกับความสัมพันธ์ทุกเรื่อง ด้านการสร้างบรรยากาศในชั้นเรียนและโรงเรียน นักเรียนรู้สึกพอใจกับการกวดขันเรื่องความสะอาดในห้องเรียน ส่วนที่ครูทำเป็นบางครั้งคือ การตกแต่งห้องเรียนให้สวยงาม การพัฒนาโรงเรียน โดยการดูแลดอกไม้, ต้นไม้, รักสัตว์, รักธรรมชาติ เป็นต้น

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนโดยกลุ่มนักเรียนระดับมัธยมศึกษา ด้านกายภาพของโรงเรียน นักเรียนมัธยมศึกษามีความพึงพอใจต่อบริการด้านห้องพยาบาลมากที่สุด รองลงมาคือบรรยากาศของงานกิจกรรมชมรม/ชุมนุม การให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องคอมพิวเตอร์เจ้าหน้าที่และการให้บริการของห้องสมุด บรรยากาศของห้องสมุด บรรยากาศของ

ห้องสมุด ลักษณะทางกายภาพ ด้านสถานที่ตั้งของห้องบริการต่าง ๆ ด้านการเรียนการสอน นักเรียนพึงพอใจมากกับการเรียนการสอนและเทคนิคและวิธีการสอน ส่วนการวัดและประเมินผลกับสื่อประกอบการสอนนั้นนักเรียนค่อนข้างพึงพอใจ ในขณะที่การสอนเสริมนั้นนักเรียนพึงพอใจมากกับสถานที่เรียน และพอใจกับประโยชน์ที่ได้รับจากการสอนเสริม ด้านพฤติกรรมครู นักเรียนพึงพอใจกับพฤติกรรมของครูผู้สอนโดย โดยเฉพาะความสามารถทางการสอน และความมีน้ำใจของครูผู้สอน เช่นเดียวกับครูฝ่ายปกครองและครูฝ่ายแนะแนว

อภิชาพันธ์ หมั่นภักดี (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนวมินทรราชินูทิศสวนกุหลาบวิทยาลัย สมุทรปราการ ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ผลการศึกษาพบว่า มีความพึงพอใจของนักเรียน ที่มีต่องานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ทั้ง 5 ด้าน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการจัดบริการให้คำปรึกษาอยู่ในอันดับสูงสุดระดับมาก รองลงมา ด้านการจัดบริการสนเทศ อยู่ในระดับมาก และสุดท้าย ด้านการจัดบริการจัดวางตัวบุคคล อยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าปัญหาและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพงานบริการแนะแนวและการให้คำปรึกษา พบว่า ภาพรวม นักเรียนชอบเรียนวิชาแนะแนว รองลงมา อยากให้มีการจัดนิทรรศการแนะแนวการศึกษาต่อและอาชีพ และข้อควรปรับปรุง คือ ขยายห้องแนะแนวให้กว้างขึ้นเพราะเนื่องจากห้องแนะแนวแคบเกินไป ควรจัดให้นักเรียนทุกระดับชั้นเข้ามาเรียนที่ห้องแนะแนว พร้อมทั้งจัดทุนการศึกษาให้กับนักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์

## 2.7 สรุปแนวทางการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

แนวทางในการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2557 ใช้แนวความคิดการประเมินคุณภาพงานบริการของ สำนักงาน ก.พ.ร. เป็นหลัก โดยวัดระดับความพึงพอใจใน 4 ด้านสำคัญ อันได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ซึ่งการประเมินคุณภาพการให้บริการนั้น แบ่งตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามคือ กลุ่มนักเรียนและกลุ่มผู้ปกครอง ด้วยทั้งสองกลุ่มได้รับบริการจากหน่วยงานต่างๆ ในโรงเรียนมีลักษณะและเหตุผลที่แตกต่างกัน ดังนั้นแนวทางการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการจึงแบบออกเป็น 2 ส่วนตามกลุ่มประชากรที่ศึกษา สำหรับแนวทางการประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของกลุ่มนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 จำแนกหน่วยงานที่มีการปรับเปลี่ยนจากการสำรวจปี พ.ศ. 2555-6 โดยออกเป็น 7 ฝ่าย 2 งาน ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ประกอบด้วยภารกิจดังนี้
  - 1.1 การสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ
  - 1.2 การเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ
  - 1.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์
  - 1.4 การดำเนินงานของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์
  - 1.5 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์
  
2. ฝ่ายวิทยบริการ ประกอบด้วยภารกิจดังนี้
  - 2.1 ด้านการบริการของห้องสมุด
  - 2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ
  - 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิทยบริการ
  - 2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 2.5 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของห้องสมุด
  
3. ฝ่ายอำนวยการ ประกอบด้วยภารกิจดังนี้
  - 3.1 การบริการไปรษณีย์
  - 3.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ
  - 3.3 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ
  
4. ฝ่ายกิจการนักเรียน ประกอบด้วยภารกิจดังนี้
  - 4.1 ระบบการดูแลนักเรียน
  - 4.2 การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อ
  - 4.3 การรับ-ส่งนักเรียน เข้า-ออกหอพัก
  - 4.4 การบริการสุขภาพอนามัย
  - 4.5 การบริการด้านโภชนาการ
  - 4.6 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการนักเรียน
  - 4.7 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการนักเรียน
  - 4.8 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายกิจการนักเรียน



5. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ประกอบด้วยภารกิจดังนี้
  - 5.1 การดูแลรักษาความปลอดภัย
  - 5.2 การจัดการจราจรภายในโรงเรียน
  - 5.3 การให้บริการรถยนต์ของโรงเรียน
  - 5.4 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ
  - 5.5 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ
  - 5.6 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ
  
6. ฝ่ายวิชาการ ประกอบด้วยภารกิจดังนี้
  - 6.1 การขอหนังสือรับรอง
  - 6.2 การแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน
  - 6.3 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ
  - 6.4 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิชาการ
  
7. ฝ่ายคลังและพัสดุ ประกอบด้วยภารกิจดังนี้
  - 7.1 การเปิดบัญชีธนาคารและการโอนเงิน ค่าอาหาร
  - 7.2 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายคลังและพัสดุ
  - 7.3 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ
  
8. ศูนย์คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยภารกิจดังนี้
  - 8.1 การให้บริการอินเทอร์เน็ต
  - 8.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์
  - 8.3 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์
  
9. งานบริการอื่นๆ ประกอบด้วยภารกิจดังนี้
  - 9.1 สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน
  - 9.2 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานบริการอื่น ๆ

ส่วนแนวทางการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ปกครองนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ทำการประเมินเฉพาะภารกิจและหน่วยงานที่ให้บริการแก่ผู้ปกครองเท่านั้น ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ฝ่าย 1 งาน ดังต่อไปนี้

1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ประกอบด้วยภารกิจดังนี้
  - 1.1 การสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ
  - 1.2 การเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ
  - 1.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์
  - 1.4 การดำเนินงานของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์
  - 1.5 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์
  
2. ฝ่ายกิจการนักเรียน ประกอบด้วยภารกิจดังนี้
  - 2.1 ระบบการดูแลนักเรียน
  - 2.2 การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อ
  - 2.3 การรับ-ส่งนักเรียน เข้า-ออกหอพัก
  - 2.4 การบริการสุขภาพอนามัย
  - 2.5 การบริการด้านโภชนาการ
  - 2.6 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการนักเรียน
  - 2.7 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายกิจการนักเรียน
  
3. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ประกอบด้วยภารกิจดังนี้
  - 3.1 การดูแลรักษาความปลอดภัย
  - 3.2 การจัดการจราจรภายในโรงเรียน
  - 3.3 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ
  - 3.4 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ
  
4. ฝ่ายวิชาการ ประกอบด้วยภารกิจดังนี้
  - 4.1 การแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน
  - 4.2 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ
  - 4.3 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิชาการ
  
5. งานบริการอื่นๆ ประกอบด้วยภารกิจดังนี้
  - 5.1 สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน
  - 5.2 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานบริการอื่น ๆ

สำหรับการประเมินความเชื่อมั่นคุณภาพบริการสำหรับทั้งกลุ่มนักเรียนและผู้ปกครองนั้น ทำการสำรวจความเชื่อมั่นในการให้บริการในภาพรวมของทั้งโรงเรียน ตามแนวคิดการกำกับดูแลกิจการที่ดี หรือแนวคิด Good governance และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 อันได้แก่ บุคลากรต้องปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติการทำงานด้วยความซื่อสัตย์และโปร่งใส คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก อุทิศตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีความรู้ความสามารถให้เหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ มีการปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพเสมอ ทำงานด้วยความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว ประหยัดและคุ้มค่า และทำงานอย่างมีความรับผิดชอบต่อ เป็นต้น

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษา

ในการดำเนินการทำการวิจัย คณะวิจัยได้ดำเนินการโดยรายละเอียด ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการศึกษา ดังนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ขนาดประชากรและจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่างในงานสำรวจเชิงปริมาณนั้น พบว่า ผู้ใช้บริการของโรงเรียน จำแนกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรกคือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ ปีที่ 6 ประจำปีการศึกษา 2557 ซึ่งในแต่ละระดับปีโรงเรียนจะมีการเปิดรับนักเรียนใหม่ปีละ 240 คน และกลุ่มที่สองคือ ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ ปีที่ 6 ประจำปีการศึกษา 2557 ซึ่งรายละเอียดของจำนวนประชากรและขนาดของกลุ่มตัวอย่าง มีดังตารางที่ 3.1 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ประมาณการขนาดประชากรและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของประชากรที่ศึกษา	ระดับชั้นมัธยมปีที่ 5	ระดับชั้นมัธยมปีที่ 6	รวมขนาดประชากร	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง*
กลุ่มนักเรียน	240	240	480	218
กลุ่มผู้ปกครอง	240	240	480	218

หมายเหตุ: \* คำนวณตามสูตร Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย  $n$  = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

$N$  = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ (allowable error)

### 3.1.2 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ผลการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการสำรวจความพึงพอใจในเชิงปริมาณนั้น พบว่า ผู้ใช้บริการของโรงเรียนที่เป็นกลุ่มผู้ปกครองของนักเรียน และกลุ่มนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 มีขนาดตัวอย่างกลุ่มละ 218 คน สำหรับวิธีการได้มาซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจใช้ การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในพื้นที่บริเวณรับ-ส่งนักเรียน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนโควต้าของประชากรศึกษาแต่ละประเภทและแต่ละระดับชั้นปีการศึกษา ดังรายละเอียดในตารางที่ 3.2 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 สัดส่วนของการสุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มของประชากรที่ศึกษา

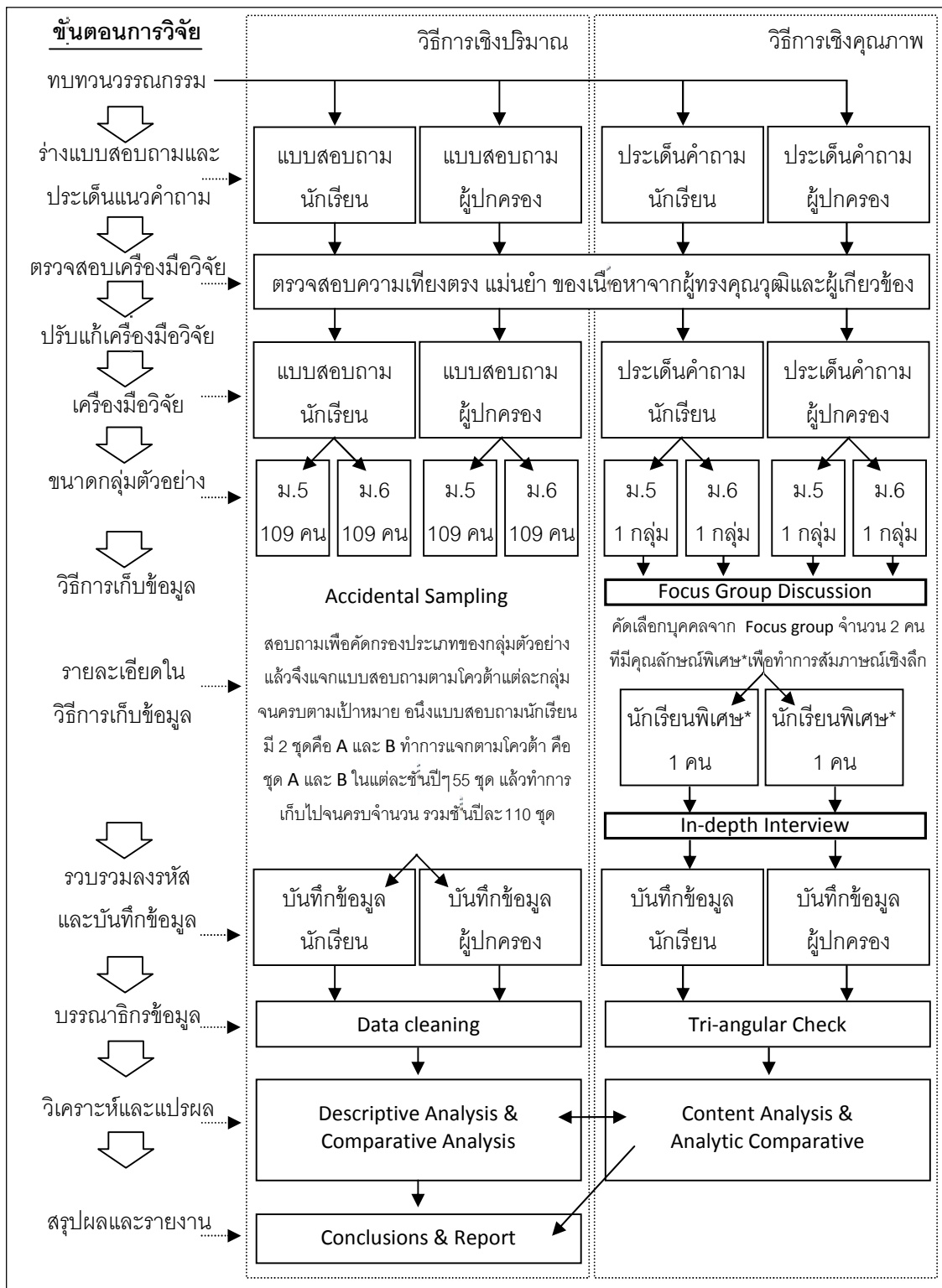
ประเภทของประชากรที่ศึกษา	ขนาดประชากร	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง*	จำนวนของการสุ่มตัวอย่าง	
			ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6
กลุ่มนักเรียน	480	218	109	109
กลุ่มผู้ปกครอง	480	218	109	109

หมายเหตุ: \* คำนวณตามสูตร Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

### 3.2 วิธีการและเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัยนุสรณ์ ประจำปีการศึกษา 2557 ใช้วิธีการศึกษาแบบผสมผสาน (Mix method) อันประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งผลการสำรวจนี้เน้นกระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ และใช้ผลการสำรวจเชิงคุณภาพเสริมในการอภิปราย โดยมีวิธีการสร้างเริ่มจาก การศึกษาจากการทบทวนทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์วัตถุประสงค์ สาระของหน่วยงานที่จะทำการประเมินความพึงพอใจ รวบรวมภารกิจของแต่ละหน่วยงาน กำหนดข้อคำถามที่เหมาะสม เพื่อนำไปสร้างแบบสอบถาม เมื่อได้แบบสอบถามฉบับร่างที่ครอบคลุมหน่วยงานย่อยและภารกิจของแต่ละหน่วยงานที่กำหนด จึงนำแบบสอบถามฉบับร่างให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้เชี่ยวชาญและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้ว นำแบบสอบถามปรับแก้ตามข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว จึงนำแบบสอบถามที่แก้ไขแล้วไปใช้เก็บข้อมูลจริงกับกลุ่มตัวอย่างของประชากรตามจำนวนที่กำหนดไว้ รายละเอียดดังภาพประกอบที่ 3.1 ต่อไปนี้

ภาพที่ 3.1 ภาพรวมของขั้นตอนการวิจัย



หมายเหตุ: 1. การทำ Focus group discussion 1 กลุ่ม ใช้ผู้ให้ข้อมูล 6-7 คน

2. นักเรียนพิเศษ\* = นักเรียนที่ให้ความร่วมมือ กล่าวพูด กล่าวคิด แสดงออก เป็นผู้นำ อื่นๆ

### 3.2.1 ขั้นตอนการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจแบ่งออกสองส่วนคือ ส่วนแรกเป็นวิธีการเชิงปริมาณ ได้แก่ การสำรวจจากแบบประเมินความพึงพอใจ (Questionnaire) และส่วนที่สองคือ วิธีการเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสนทนากลุ่ม (Focus group discussion) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยวิธีการเชิงปริมาณใช้แบบประเมินความพึงพอใจนั้น จำแนกออกเป็นแบบประเมิน 2 ชุดหลัก อันได้แก่ แบบประเมินสำหรับนักเรียนและแบบประเมินสำหรับผู้ปกครอง ในส่วนของแบบประเมินสำหรับนักเรียนได้มีการจำแนกออกเป็น 3 ส่วนประกอบด้วย ส่วนแรกเป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม อันประกอบด้วย ระดับชั้นและเพศของนักเรียน ส่วนที่สอง เป็นการสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัยนุสรณ์ ซึ่งจะจำแนกออกเป็น 9 หน่วยงาน อันได้แก่ (1) ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (2) ฝ่ายวิทยบริการ (3) ฝ่ายอำนวยการ (4) ฝ่ายกิจการนักเรียน (5) ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (6) ฝ่ายวิชาการ (7) ฝ่ายคลังและพัสดุ (8) ศูนย์คอมพิวเตอร์ และ (9) งานบริการอื่นๆ ซึ่งหน่วยงานทั้งหมดมีการสอบถามในรายละเอียดของแต่ละฝ่ายตามงานและภารกิจของฝ่ายนั้นๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ประกอบด้วย งานด้านการสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ งานการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการ/โครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ การสอบถามความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ การดำเนินงานของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และภาพรวมของความพึงพอใจของการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ เป็นต้น

2) ฝ่ายวิทยบริการ ประกอบด้วย งานด้านการบริการห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิทยบริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้บริการห้องสมุดและวิทยบริการ

3) ฝ่ายอำนวยการ ประกอบด้วย งานการบริการไปรษณีย์ เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ และภาพรวมของความพึงพอใจในการใช้บริการจากฝ่ายอำนวยการ

4) ฝ่ายกิจการนักเรียน ประกอบด้วย ระบบการดูแลนักเรียน การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา และการศึกษาต่อ การรับ-การส่งนักเรียนในการเข้าและออกจากหอพัก การบริการสุขภาพอนามัย การบริการด้านโภชนาการ เจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการนักเรียน สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการนักเรียน และความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายกิจการนักเรียน เป็นต้น

5) ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ประกอบด้วย การดูแลรักษาความปลอดภัย การจัดการจราจรในโรงเรียน การให้บริการรถยนต์ของโรงเรียน เจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ และภาพรวมของความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

6) ฝ่ายวิชาการ ประกอบด้วย งานด้านการออกหนังสือรับรอง การแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน เจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ และความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิชาการ

7) ฝ่ายคลังและพัสดุ ประกอบด้วย การเปิดบัญชีธนาคารและการโอนเงิน ค่าอาหารเจ้าหน้าที่ของฝ่ายคลังและพัสดุ และความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ

8) ศูนย์คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย การให้บริการอินเทอร์เน็ต เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ และความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

9) งานบริการอื่นๆ อาทิ สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน ศูนย์กีฬา และความพึงพอใจในภาพรวมในงานบริการอื่นๆ

สำหรับส่วนสุดท้ายหรือส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของบุคลากรของโรงเรียนมหิตลิวทยาสุรณ ซึ่งจะเป็นการสอบถามถึงความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของบุคลากรของโรงเรียน โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมในการทำงาน ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ สำหรับตารางเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างกับหน่วยงานและภารกิจที่ได้รับการประเมินนั้น ขอนำเสนอไว้ในตารางที่ 3.3 ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3 หน่วยงานและภารกิจที่ได้รับการประเมินจำแนกตามแบบสอบถาม

ส่วนของแบบสอบถาม / หน่วยงาน / ภารกิจ ที่ได้รับการประเมิน	นักเรียนชุด A	นักเรียนชุด B	ผู้ปกครอง
ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ	✓	✓	✓
ระดับชั้นของนักเรียน/ระดับชั้นของนักเรียนที่อยู่ในความปกครอง	✓	✓	✓
เพศของผู้ตอบ	✓	✓	✓
1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	✓	-	✓
1.1 การสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ	✓	-	✓
1.2 การเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ	✓	-	✓
1.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	✓	-	✓
1.4 การดำเนินงานของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	✓	-	✓
1.5 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	✓	-	✓
2. ฝ่ายวิทยบริการ	✓	-	-
2.1 ด้านการบริการของห้องสมุด	✓	-	-
2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ	✓	-	-
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิทยบริการ	✓	-	-
2.4 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	✓	-	-
2.5 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของห้องสมุด	✓	-	-



ส่วนของแบบสอบถาม / หน่วยงาน / ภารกิจ ที่ได้รับการประเมิน	นักเรียน ชุด A	นักเรียน ชุด B	ผู้ปกครอง
3. ฝ่ายอำนวยการ	✓	-	-
3.1 การบริการไปรษณีย์	✓	-	-
3.2 เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ	✓	-	-
3.3 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ	✓	-	-
4. ฝ่ายกิจการนักเรียน	✓	-	✓
4.1 ระบบการดูแลนักเรียน	✓	-	✓
4.2 การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา / การศึกษาต่อ	✓	-	✓
4.3 การรับ-ส่งนักเรียน เข้า-ออกหอพัก	✓	-	✓
4.4 การบริการสุขภาพอนามัย	✓	-	✓
4.5 การบริการด้านโภชนาการ	✓	-	✓
4.6 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการนักเรียน	✓	-	✓
4.7 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการนักเรียน	✓	-	-
4.8 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายกิจการนักเรียน	✓	-	✓
5. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	-	✓	✓
5.1 การดูแลรักษาความปลอดภัย	-	✓	✓
5.2 การจัดการจราจรภายในโรงเรียน	-	✓	✓
5.3 การให้บริการรถยนต์ของโรงเรียน	-	✓	-
5.4 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	-	✓	✓
5.5 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	-	✓	-
5.6 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	-	✓	✓
6. ฝ่ายวิชาการ	-	✓	✓
6.1 การขอหนังสือรับรอง	-	✓	-
6.2 การแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน	-	✓	✓
6.3 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ	-	✓	✓
6.4 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิชาการ	-	✓	✓
7. ฝ่ายคลังและพัสดุ	-	✓	-
7.1 การเปิดบัญชีธนาคารและการโอนเงิน ค่าอาหาร	-	✓	-
7.2 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายคลังและพัสดุ	-	✓	-
7.3 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ	-	✓	-
8. ศูนย์คอมพิวเตอร์	-	✓	-
8.1 การให้บริการอินเทอร์เน็ต	-	✓	-
8.2 เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์	-	✓	-
8.3 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์	-	✓	-
9. งานบริการอื่นๆ	-	✓	✓
9.1 สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน	-	✓	✓
9.2 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานบริการอื่น ๆ	-	✓	✓
ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียน	✓	✓	✓

### 3.2.1 ขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพ

ส่วนแนวทางการถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้กำหนดวิธีวิทยาออกเป็นการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งทั้งสองวิธีการจัดเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลงานวิจัยเชิงคุณภาพ สำหรับความแตกต่างระหว่างวิธีการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น ได้แก่ การมีขนาดของผู้ให้ข้อมูลที่แตกต่างกัน การสนทนากลุ่มที่เหมาะสมควรมีจำนวนคนไม่มากหรือน้อยเกินไปในการจับกลุ่มพูดคุย เพราะหากมีผู้ให้ข้อมูลมีมากเท่าใด นักวิจัยก็จะไม่สามารถทำให้ทุกคนได้พูด ได้แสดงความคิดเห็นมากเท่านั้น แต่หากมีจำนวนน้อยเกินไป ผู้ให้ข้อมูลจะขาดการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือประสบการณ์ระหว่างกันและกัน ทำให้ได้ข้อสรุปจากการสนทนาขาดการถ่วงถ่วง ขณะที่การสัมภาษณ์เชิงลึกจะกระทำได้เฉพาะเพียง 1 คน กรณีที่ผู้ให้ข้อมูลไม่มั่นใจในการพูดคุยก็สามารถถ่วงถ่วงเป็น 2 คนได้ นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับเรื่อง เนื้อหาหรือประเด็นที่สนทนา มีจำนวนผู้รู้มากหรือน้อยเพียงใด หรือเป็นเรื่องทั่วไปที่สามารถพูดคุยกันได้ หรือเรื่องเฉพาะที่ไม่ค่อยมีผู้ต้องการพูดหรือเปิดเผย เช่น การให้พนักงานบริษัทวิพากษ์ผู้บริหารของบริษัทตน หรือหากผู้บริหารจัดเวทีให้มีการวิพากษ์การทำงานจริง ข้อมูลที่ได้รับก็ขาดความน่าเชื่อถือและเป็นข้อมูลเท็จ เป็นต้น รายละเอียดความแตกต่างของทั้ง 2 วิธีการได้นำเสนอไว้ในตารางที่ 3.4 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.4 ความแตกต่างระหว่างวิธีการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึก

คุณลักษณะ	การสนทนากลุ่ม	การสัมภาษณ์เชิงลึก
ขนาดของผู้ให้ข้อมูล	6-8 คนต่อกลุ่ม	1 คน หรือไม่เกิน 2 คน
ลักษณะผู้ให้ข้อมูล	ผู้ที่เกี่ยวข้อง ผู้มีประสบการณ์หรืออาจเป็นผู้ร่วมเหตุการณ์	ผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ให้ข้อมูลที่นักวิจัยเข้าถึงได้ยาก มีคนรู้เรื่องนี้ไม่มากนัก
เรื่องที่ศึกษาหรือเนื้อหาที่พูดคุย	เป็นเรื่องทั่วไป ที่สามารถพูดคุยได้ตามปกติ มีผู้ให้ข้อมูลมาก	เป็นเรื่องเฉพาะที่ไม่พูดคุยกัน มีคนรู้เรื่องน้อย/ไม่เปิดเผย/เป็นความลับ
การได้มาซึ่งข้อมูล	ปฏิสัมพันธ์/ถกเถียงในกลุ่ม (Group dynamic)	พูดคุยกับผู้รู้ หรือผู้เกี่ยวข้องโดยตรง (Key informant)
วิธีการ	ช่วยกันคิด ช่วยกันตอบ ช่วยกันถ่วงถ่วงข้อมูล	กระตุ้นให้พูด ให้คิดและระบายความรู้สึกออกมามากที่สุด
ประเด็นคำถาม	กำหนดประเด็นอย่างมีโครงสร้าง มีการลำดับเรื่องราวของคำถามในการสนทนา	มีประเด็นแต่ไม่กำหนดโครงสร้าง เน้นถามเจาะจง ให้ผู้ตอบเล่าเรื่องราวประสบการณ์ที่ผ่านมา
การควบคุมการสนทนาของนักวิจัย	นักวิจัยจะต้องกระตุ้นให้ทุกคนได้พูดได้แสดงความคิดเห็น และควบคุมผู้ที่พูดมากเกินไป โดยใช้ Eye contact คุมวงสนทนา เพื่อเปิดโอกาสให้คนพูดน้อยได้พูดบ้าง	ปล่อยให้ผู้ตอบพูดคุยอย่างอิสระ นักวิจัยไม่ชี้นำ แต่ต้องดำเนินบทสนทนาให้สนุก เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลเกิดความเบื่อขึ้นในระหว่างการพูดคุย

คุณลักษณะ	การสนทนากลุ่ม	การสัมภาษณ์เชิงลึก
ระยะเวลาเก็บข้อมูล	ประมาณ 2 ชั่วโมง หากเป็นกลุ่มที่ไม่จัดตั้งนัดหมาย สามารถใช้เวลาสนทนาได้ไม่เกิน 3 ชั่วโมง	ไม่เกินครึ่งละ 3 ชั่วโมง ไม่เร่งรีบ เมื่อยังไม่ได้คำตอบ นัดคุยกันต่อวันหน้า

การศึกษาเชิงคุณภาพทำการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลจากนักเรียนและผู้ปกครอง เพื่อแสดงความคิดเห็นต่อบริการต่างๆ ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ในมิติต่างๆ อันประกอบด้วยประเด็นหลักๆ ดังนี้ ความคิดเห็นต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ สำหรับแนวประเด็นคำถามในการวิจัยสำหรับการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ นักเรียน และผู้ปกครอง โดยแนวคำถามในการวิจัยเชิงคุณภาพจึงประกอบด้วย 4 แนวคำถาม ได้แก่

- 1) แนวคำถามในการสนทนากลุ่มสำหรับนักเรียน
- 2) แนวคำถามในการสนทนากลุ่มสำหรับผู้ปกครอง
- 3) แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับนักเรียน
- 4) แนวคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับผู้ปกครอง

แนวคำถามในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพจะเริ่มด้วยการทำความรู้จักกับผู้ให้ข้อมูล อันได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ ความคิดเห็น จินตนาการที่มีต่อโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ สาเหตุใดที่ให้ความสนใจมาสมัครเรียนต่อที่มหิตลวิทยานุสรณ์ เหตุผลในการตัดสินใจเลือกเรียน และเมื่อเข้ามาสู่การเป็นส่วนหนึ่งของมหิตลวิทยานุสรณ์แล้ว สิ่งที่ประทับใจและพบเห็นในโรงเรียนนั้น ได้เป็นไปตามสิ่งที่ได้คาดหวังมาก่อนหรือไม่ สิ่งประทับใจมากที่สุด และสิ่งที่ไม่ประทับใจมากที่สุด ในโรงเรียน สิ่งที่ต้องการให้โรงเรียน ควรแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วน ประเด็นใดที่โรงเรียนควรเร่งปรับปรุงและให้ความสำคัญต่อการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขอย่างไร ในปัญหาเร่งด่วน ความพึงพอใจต่อการกระบวนการบริหารของโรงเรียน ความพึงพอใจในขั้นตอนการทำงานของโรงเรียน บุคลากรและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน หน่วยงานใดที่ประทับใจ และมีหน่วยงานใดควรได้รับการพัฒนา ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่โรงเรียนจัดสรรให้ มีสิ่งใดควรเพิ่มเติม สิ่งใดมีความจำเป็น หรือสิ่งใดไม่มีความจำเป็น และในภาพรวมนักเรียนมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมากน้อยแค่ไหน เพราะอะไร และมีข้อเสนอแนะอย่างไร เป็นต้น

แบบประเมินและแนวคำถามที่ใช้ในการศึกษาได้ทำการพัฒนาจากการสำรวจความพึงพอใจของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในปีการศึกษา 2555-2556 เมื่อทำการพัฒนาขึ้นแล้ว คณะวิจัยได้ทำการส่งให้ฝ่าย/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการประเมินพิจารณาความถูกต้องของคำถาม และสุดท้ายท่านผู้อำนวยการโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ได้พิจารณา กลั่นกรอง ปรับปรุงและแก้ไข แบบประเมินและแนวคำถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพอีกชั้นหนึ่ง ดังนั้นคณะวิจัยจึงมีความเชื่อมั่นว่าแบบประเมินความพึงพอใจต่องานบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์และแนวคำถามเชิงคุณภาพนี้ มีข้อความแนวคำถามและประเด็นคำถามมีความแม่นยำและเที่ยงตรงตามมาตรฐาน อันที่ยอมรับในเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ องค์กรผู้ให้บริการและเป็นที่ยอมรับในวงวิชาการได้เช่นกัน

### 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจในบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์นี้ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาที่มีการรับและการส่งนักเรียนที่เกิดขึ้นเป็นประจำทุกสัปดาห์ ในช่วงเวลาบ่ายวันศุกร์และบ่ายวันอาทิตย์ เพื่อหลีกเลี่ยงการกระทบต่อการเรียนการสอนของนักเรียน การศึกษานี้ทำการเก็บรวบรวมผู้ใช้บริการทุกคน ทั้งผู้ปกครองและนักเรียนมัธยมระดับชั้นปีที่ 5 และปีที่ 6 ที่มีความยินดีและให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน ในช่วงระยะเวลาสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูล การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เมื่อตัวอย่างให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลก็จะได้รับแบบสอบถามตามประเภทและกลุ่มที่ได้มีการกำหนดโควตาไว้ล่วงหน้า อนึ่งในแบบสอบถามนักเรียนได้มีการจัดทำแบบสอบถามไว้ 2 ชุดเพื่อลดระยะเวลาในการตอบแบบสอบถามแก่นักเรียน โดยแบบแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด คือ ชุด A และ ชุด B ทำการแจกแบบสอบถามตามโควตาที่กำหนดไว้ในสัดส่วนที่เท่ากัน เมื่อผู้ให้ข้อมูลตอบคำถามเสร็จ คณะผู้วิจัยทำการตรวจสอบแบบสอบถามมีการตอบครบถ้วนก่อนให้ผู้ให้ข้อมูลจากไป สำหรับห้วงเวลาในการสำรวจมีรายละเอียดดังนี้

- 1) การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามนั้น สำรวจด้วยแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ปกครองและนักเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ระดับชั้นปีที่ 5-6 นั้น โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงวันศุกร์ และวันอาทิตย์ ช่วงเวลา 14:00-19:00 น. ระหว่างวันที่ 13-29 มิถุนายน 2557
- 2) การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสนทนากลุ่มและสัมภาษณ์เชิงลึก ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างวันที่ 13 มิถุนายน 2557 ถึง 15 สิงหาคม 2557

### 3.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ

การสำรวจนี้อ้างอิงการสำรวจความพึงพอใจตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.ร. โดยจำแนกเป็นการวัดความพึงพอใจในงานบริการ 4 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็นวิธีการเชิงปริมาณและวิธีการเชิงคุณภาพขอเสนอดังต่อไปนี้

#### 3.5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลในวิธีการเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นหลังจากมีการกรอกข้อความโดยสมบูรณ์มาทำการวิเคราะห์ ประมวลผล ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนนความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ มากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ มาก
- 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ ปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ น้อย
- 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ น้อยที่สุด

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แปลระดับค่าเฉลี่ยของระดับความเป็นจริง โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนในการแบ่งชั้น (Class Interval) เป็น 5 ระดับเท่าๆ กัน ดังนี้

- 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก
- 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
- 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย
- 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

### 3.5.2 สถิติวิเคราะห์ข้อมูลในวิธีการเชิงปริมาณ

คณะวิจัยได้ทำการวิเคราะห์เชิงพรรณนาและเปรียบเทียบ โดยใช้สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ประกอบด้วยสถิติ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบ (Comparative analysis) ประกอบด้วยสถิติเปรียบเทียบตารางไขว้ (Chi-Square) โดยเน้นเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจในกลุ่มนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 และเปรียบเทียบในกลุ่มเพศชาย-หญิง เป็นต้น

### 3.5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลในวิธีการเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจะมีความแตกต่างจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ เนื่องจากใช้วิธีวิทยาการที่แตกต่างกัน ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจะใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) วิเคราะห์หาความเป็นเหตุ ความเป็นผล รองรับแนวคิด ซึ่งอาจได้มาจากการทบทวนวรรณกรรม และการตรวจสอบด้วยเทคนิคสามเส้า (Tri-angular Check) โดยตรวจสอบความสอดคล้อง หรือความแตกต่างของเนื้อหาที่ได้รับจากแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน หรือจากผู้ให้ข้อมูลต่างกลุ่มกัน หากข้อมูลที่ได้รับมีทิศทาง มีรูปแบบ และแบบแผนเดียวกัน ผลที่ได้ย่อมมีความน่าเชื่อถือ และหาผลที่ได้รับแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน จะต้องทำการสอบหาเหตุที่ให้ผลแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม มูลเหตุใดที่ทำให้ผลในแต่ละกลุ่มแตกต่าง โดยใช้การวิเคราะห์เชิงการเปรียบเทียบ (Analytic Comparative) เหตุผลที่ต่างกันเกิดจากความแตกต่างเชิงวัฒนธรรม ความต่างของบทบาทและหน้าที่ของแต่ละกลุ่ม หรืออาจเกิดจากความแตกต่างของประสบการณ์ในเรื่องราวที่ผ่านมา เป็นต้น ตัวอย่างในการวิเคราะห์ กลั่นกรองและสอบข้อมูลในเชิงคุณภาพได้นำเสนอในภาพที่ 3.2 ต่อไปนี้

ภาพที่ 3.2 ตัวอย่างการวิเคราะห์ กลั่นกรองและสอบข้อมูลในเชิงคุณภาพ

