



รายงาน
โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2558

เสนอต่อ
โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

โดย
อาจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ สร้อยศิริ
รองศาสตราจารย์ ดร.สุมิตร สุวรรณ
อาจารย์ วิไลลักษณ์ สร้อยศิริ
อาจารย์ สุรารัตน์ ขาวนาฟาง

ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ
คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

กันยายน 2558

คำนำ

โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ได้ทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรมหาชน 4 มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านภาพของการปฏิบัติงาน และมิติด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร

รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2558 เป็นการประเมินมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ได้มอบหมายให้ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เป็นผู้ดำเนินการโครงการนี้

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักเรียน และผู้ปกครอง โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ที่ได้ให้ความไว้วางใจและให้ข้อมูลในการดำเนินโครงการนี้เป็นอย่างดี

อาจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ สร้อยศิริ และคณะ
กันยายน 2558

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
สารบัญตาราง	ค
บทสรุปผู้บริหาร	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	1
ขอบเขตของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	3
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	8
ข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	15
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	22
การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
การวิเคราะห์ข้อมูล	25
บทที่ 4 ผลการวิจัย	26
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	26
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของนักเรียน	27
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ปกครอง	37
ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	40
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	43
สรุปผลการวิจัย	43
ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	45
บรรณานุกรม	46
ภาคผนวก	47
แบบสอบถาม	48
แบบสัมภาษณ์	63

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน	26
ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ประกอบการ	26
ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานฝ่ายต่าง ๆ	27
ตารางที่ 4 สรุประดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานฝ่ายต่าง ๆ	30
ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสาขาวิชาต่าง ๆ	32
ตารางที่ 6 สรุประดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสาขาวิชาต่าง ๆ	36
ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานฝ่ายต่าง ๆ	37
ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจของผู้ปกครองในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานฝ่ายต่าง ๆ	38
ตารางที่ 9 ระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนต่อเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	40
ตารางที่ 10 ระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนต่อครูเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	41
ตารางที่ 11 ระดับความเชื่อมั่นของผู้ปกครองต่อเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	42

บทสรุปผู้บริหาร

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ประจำปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในงานต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผลการเรียน (2) ด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน 2) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 จำนวน 409 คน และผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 จำนวน รวม 307 คน หลังจากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสนทนากลุ่มกับนักเรียน จำนวน 12 คน และสัมภาษณ์ผู้ปกครอง จำนวน 11 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า **ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 4.033 คิดเป็นร้อยละ 80.7 อยู่ในระดับมาก** ซึ่งผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของนักเรียน

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในงานทุกฝ่ายของโรงเรียน อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 79.2 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในงานฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมา ได้แก่ งานฝ่ายคลังและพัสดุ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.8 งานฝ่ายวิชาการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.0 ตามลำดับซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.2 และมีความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องระบบการออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.8 ซึ่งที่ผ่านมาโรงเรียนอาจจะกำหนดหลายขั้นตอนเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับรู้ร่วมกันและเพื่อความปลอดภัยของนักเรียน

2. ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล และสื่อการเรียนการสอน

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล และสื่อการเรียนการสอนในสาขาวิชาต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.4 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.2 รองลงมา ได้แก่ สาขาวิชาชีววิทยา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.6 สาขาวิชาเคมี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.8 ตามลำดับซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.0 และมีความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษาเหมาะสม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.2

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ปกครอง

ในภาพรวมผู้ปกครองมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในงาน 4 ฝ่ายของโรงเรียน อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 82.4 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในงานฝ่ายวิชาการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.6 รองลงมา ได้แก่ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.4 และฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.8 ตามลำดับซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.2 และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องระบบการออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.4

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1. ความเชื่อมั่นของนักเรียนต่อเจ้าหน้าที่

ในภาพรวมนักเรียนมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.0 โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.2 และมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 70.4

2. ความเชื่อมั่นของนักเรียนต่อครู

ในภาพรวมนักเรียนมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครู อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.6 โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในเรื่องการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.2 และมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในเรื่องครูปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.0

3. ความเชื่อมั่นของผู้ปกครองต่อเจ้าหน้าที่

ในภาพรวมผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.2 โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.0 และมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.4

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- 1) ควรปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้สะดวกรวดเร็ว ไม่ยึดติดกับระบบราชการทั่วไป เช่น การซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดในห้องพัก การขอใช้ห้อง การมอบตัวเข้าศึกษาเป็นต้น
- 2) ควรจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับรายวิชา โดยการพัฒนาให้นักเรียนเป็นคนดี และมีความสุขในการดำเนินชีวิตด้วย

3) การคัดเลือกอาจารย์ควรพิจารณาทั้งด้านวิชาการและการสอน ซึ่งอาจารย์ควรพัฒนาเทคนิคการสอนให้นักเรียนสามารถเข้าใจได้ง่าย และนำความคิดเห็นของนักเรียนมาปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความเต็มใจ พูดจาสุภาพ ใช้เหตุผล รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนักเรียนซึ่งอาจจัดทำระบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในลักษณะออนไลน์

5) ควรเพิ่มอุปกรณ์กีฬาให้เพียงพอ และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้ใช้งานได้ดี เช่น พัดลม ฝักบัว เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น รวมทั้งปรับปรุงสื่อการเรียนการสอนให้ทันสมัย เช่น ใช้ smart board แทน projector

6) ควรปรับระบบและระเบียบการเข้าออกโรงเรียนให้เป็นที่พอใจทั้งฝ่ายนักเรียนอาจารย์ และผู้ปกครอง โดยคำนึงถึงการอยู่อย่างมีความสุขเหมือนบ้านหลังที่สอง

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ได้ทำคำรับรองการปฏิบัติราชการกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยกำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน 4 มิติ ได้แก่

1. มิติด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน
2. มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
3. มิติด้านภาพของการปฏิบัติงาน
4. มิติด้านการกำกับดูแลกิจการและการพัฒนาองค์กร

โดยมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ กำหนดให้มีตัวชี้วัด คือ “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” โดยพิจารณาจากร้อยละความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่องานบริการของโรงเรียนทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ สามารถนำไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นต่อไป

ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เป็นสถาบันการศึกษาที่มีพันธกิจที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การวิจัยและบริการวิชาการ ซึ่งมีบุคลากรที่มีศักยภาพและความเชี่ยวชาญในการวิจัย วิเคราะห์ และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเพื่อใช้สำหรับการบริหารจัดการ ดังนั้นจึงได้จัดทำรายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 นี้

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในงานต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผล การเรียน 2) ด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน
2. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหาศึกษาเนื้อหาใน 3 เรื่องดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ 3 ด้าน ได้แก่
 - 1.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผลการเรียน
 - 1.2 ด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน
2. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในประเด็นความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาจากประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่

1. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ปีการศึกษา 2558
2. ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ปีการศึกษา 2558

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในงานต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์
2. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์
3. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในงานต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผลการเรียน ด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน 2) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับควมมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ซึ่งผู้วิจัยได้เอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ ความเชื่อ ซึ่งจะขอกกล่าวถึง ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบและสิ่งจูงใจด้านต่าง ๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คำพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายว่า พึงพอใจ หมายถึง รัก ชอบใจ และพึงใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ นอกจากนี้ได้มีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายความหมาย ดังนี้

ดิเรก ฤกษ์สาหร่าย (2528: 250-255) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำของบุคคลที่มีต่องานในทางบวก ความสุขของบุคคลอันเกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลเป็นที่พึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความสุข ความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและมีกำลังใจ มีความผูกพันกับหน่วยงาน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ทำ และสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานส่งผลต่อถึงความก้าวหน้าและความสำเร็จขององค์การอีกด้วย

กิตติมา ปรีดีลภ (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ เมื่อได้รับการตอบสนอง

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือ ภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่ขาดหายไป ระหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

สง่า ภู่อรงค์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตาม ความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

วิรุฬ พรรณเทวี (2542) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะมีความคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใด อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและ ได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมี ความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ฉัตรชัย (2535) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือ จุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

นภารัตน์ เสือจงพรู (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและ ความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรม ที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถ สังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้ บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

Chaplin (1968 อ้างใน สมพร ตั้งสะสม, 2537: 14) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของผู้ที่มา รับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานที่บริการนั้น ๆ

Davis (1958 อ้างใน จรรยา ศิริพร, 2537: 14) เห็นว่า ความพึงพอใจของมนุษย์ คือ ความพยายาม ที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวาย เมื่อจัดสิ่งต่างๆ ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจ ในสิ่งที่ตนต้องการ

จากความหมายที่กล่าวมา พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของ บุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ตรงกันข้าม หากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ลักษณะของความพึงพอใจ

Shelly (อ้างใน ปรภายดาว ดำรงพันธ์, 2536) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุขสามารถทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ

วิชย (2531) กล่าวว่า แนวคิดความพึงพอใจ มีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ กล่าวคือ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ทรูทิบ (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

อัจฉรา สมสวย (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน

สุเทพ พานิชพันธุ์ (2541) ได้สรุปว่า สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจมีด้วยกัน 4 ประการ คือ

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (material inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ประกอบกิจกรรมต่าง ๆ
2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (desirable physical condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย
3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (ideal benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (association attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันมิตรกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพัน ความพึงพอใจและสภาพการร่วมกัน อันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

ขณะที่ ปรียากร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้สรุปว่า ปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้เป็นเครื่องมือบ่งชี้ถึงปัญหาที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล (personal factors) หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน เพศ จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ อายุ เวลาในการทำงาน การศึกษา เงินเดือน ความสนใจ เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านงาน (factor in the Job) ได้แก่ ลักษณะของงาน ทักษะในการทำงาน ฐานะทางวิชาชีพ ขนาดของหน่วยงาน ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน สภาพทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ (factors controllable by management) ได้แก่ ความมั่นคงในงาน รายรับ ผลประโยชน์ โอกาสก้าวหน้า อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ สภาพการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ความรับผิดชอบ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร การนิเทศงาน เป็นต้น

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's theory motivation)

อับราฮัม มาสโลว์ (A.H.Maslow) ค้นหาวิธีที่จะอธิบายว่าทำไมคนจึงถูกผลักดันโดยความต้องการบางอย่าง ณ เวลาหนึ่ง ทำไมคนหนึ่งจึงทุ่มเทเวลาและพลังงานอย่างมากเพื่อให้ได้มาซึ่งความปลอดภัยของตนเองแต่อีกคนหนึ่งกลับทำสิ่งเหล่านั้น เพื่อให้ได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น คำตอบของมาสโลว์ คือความต้องการของมนุษย์จะถูกเรียงตามลำดับจากสิ่งที่กดดันมากที่สุดไปถึ้น้อยที่สุด ทฤษฎีของมาสโลว์ได้จัดลำดับความต้องการตามความสำคัญ คือ

1. ความต้องการทางกาย (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐาน คือ อาหาร ที่พัก อาากาศ ยารักษาโรค

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เป็นความต้องการที่เหนือกว่า ความต้องการเพื่อความอยู่รอด เป็นความต้องการในด้านความปลอดภัยจากอันตราย

3. ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นการต้องการการยอมรับจากเพื่อน

4. ความต้องการการยกย่อง (esteem needs) เป็นความต้องการการยกย่องส่วนตัว ความนับถือและสถานะทางสังคม

5. ความต้องการให้ตนประสบความสำเร็จ (self - actualization needs) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล ความต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

ทฤษฎีแรงจูงใจของซิกมันด์ ฟรอยด์

ซิกมันด์ ฟรอยด์ (S. M. Freud) ตั้งสมมุติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม ฟรอยด์ พบว่า บุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝัน พูดคำที่ไม่ตั้งใจพูด มีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก

นอกจากนี้ ซาริณี (2535) ได้เสนอทฤษฎีการแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ๆ ที่ให้มีความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำในสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความยากลำบาก โดยอาจแบ่งประเภทความพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท คือ

1. ความพอใจด้านจิตวิทยา (psychological hedonism) เป็นธรรมชาติของมนุษย์โดยธรรมชาติจะมีความแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงจากความทุกข์ใดๆ
2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (egoistic hedonism) เป็นธรรมชาติของมนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป
3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (ethical hedonism) ธรรมชาตินี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อผลประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเป็นสมาชิกอยู่และเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์ผู้หนึ่งด้วย

Korman, A.K. (1977 อ้างใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

Mamford, E. (1972 อ้างใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง, 2542: 162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberg, F และ Likert R. โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการยอมรับจากบุคคลอื่น
2. กลุ่มภาวะผู้นำ มองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake R.R., Mouton J.S. และ Fiedler R.R.
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)
4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการ มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crozier M. และ Coulter G.M.
5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951) เช่นเดียวกัน John D. Millett. (1951 อ้างใน กิตติธัช อิมวัฒน์กุล, 2553: 8-9) กล่าวว่า การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมด คือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service)

ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้การให้ความสะดวกต่าง ๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) ให้ความหมายของการบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546) กล่าวว่า หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

ในขณะที่ รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย ปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2 ความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3 มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1 สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2 สามารถในการบริการ
 - 3.3 สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2 ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3 ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพและสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใครจะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ

กุลธนะ (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

1. การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่

2. การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ

3. การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค

4. การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด

5. การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความ

จำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ การให้บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะรับรู้ได้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

ในขณะที่ Parasuraman และคณะ (1991) ได้ศึกษาการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของปัจจัยต่างๆ 5 ประการ โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

John D. millet (อ้างใน จรรยา ศิริพร, 2537: 17) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการให้บริการดังนี้

1. การให้บริการที่เท่าเทียมกัน คือ การให้บริการที่มีความยุติธรรม เสมอภาคและเสมอหน้า
2. การให้บริการรวดเร็วตลอดเวลา คือ การให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการที่มากพอ คือ การให้บริการที่มากพอในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่สม่ำเสมอ
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545) คือ

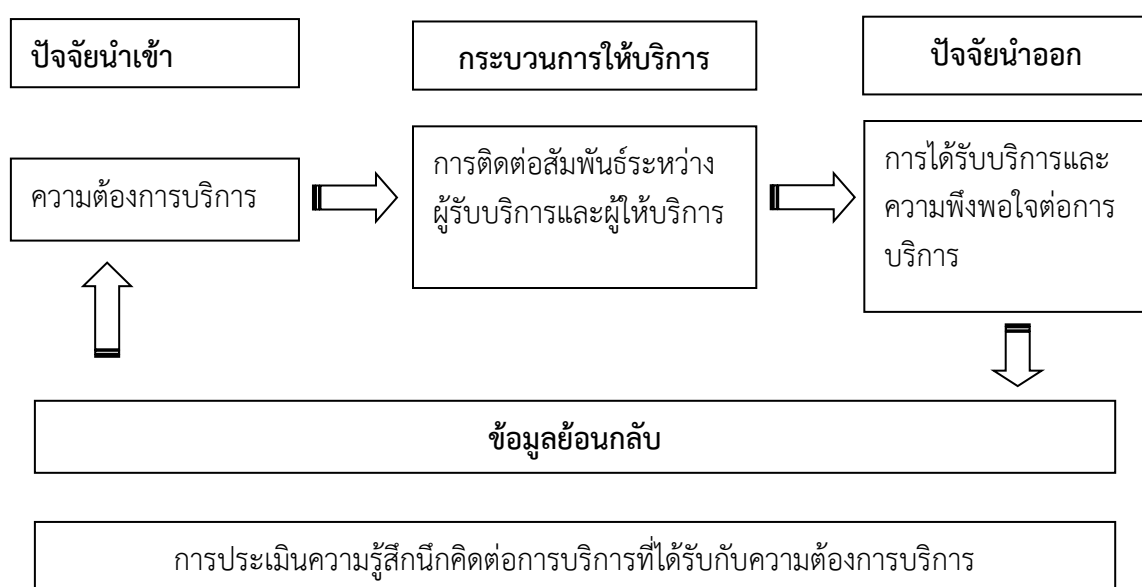
1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น หากที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545)

กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบเช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการนี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้นจึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมาเพื่อที่ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545)



ภาพแสดงกระบวนการให้บริการ

เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเพียรเพื่อวางไว้และคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 1-7, 2545)

1. ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการ ตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
3. ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยอ่อนน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
7. ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
8. การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
9. การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
10. ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการให้ความสนใจตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

บุญเรียง ขจรศิลป์. (2539) แสดงทรรศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป สอดคล้องกับรายงานของ ปทุม ฤกษ์กลาง. (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

ภนิตา ชัยปัญญา (2541) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจนั้น สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่แท้จริง
3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ชานันท์ ถั่วคู่ (2545) กล่าวว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี เช่น

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีลักษณะทั่วไปของความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการ

1. รูปรธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4. ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต สัสมกร, 2546)

กล่าวโดยสรุป โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ จะศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่องานบริการของโรงเรียนทั้งใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผลการเรียน 2) ด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน

ข้อมูลพื้นฐานของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ เป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์แห่งแรกของประเทศไทย มีฐานะเป็นองค์การมหาชน ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ มีประวัติ เหตุผลของการจัดตั้งโรงเรียน วัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ การจัดแบ่งส่วนงาน อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ดังต่อไปนี้ (โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์, 2558)

ประวัติ

เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ.2533 ศาสตราจารย์ ดร.ณัฐ ภูมิประวัติ อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล และ ดร.โกวิท วรพิพัฒน์ อธิบดีกรมสามัญศึกษา ได้ร่วมลงนามในโครงการความร่วมมือจัดตั้งโรงเรียนมัธยมศึกษาบนพื้นที่ของมหาวิทยาลัยมหิดล ตำบลศาลายา กิ่งอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ที่มีความสนใจและความถนัดทางด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์โอกาสเข้าศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในสิ่งที่ตนเองถนัดและสนใจได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้นักเรียนเหล่านั้นได้รับการพัฒนาส่งเสริมให้มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ที่ถูกต้องลึกซึ้งและกว้างขวางตามศักยภาพของตนเองให้มากที่สุดอันจะเป็นพื้นฐานในการศึกษาระดับสูงขึ้นไปและเป็นการสำคัญในการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของชาติ อีกทั้งเพื่อศึกษาวิจัยหารูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์สำหรับเด็กไทย เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางด้านวิทยาศาสตร์ควบคู่ไปกับการมีคุณธรรมและจริยธรรมที่ดีงาม บนพื้นฐานทางวัฒนธรรม ประเพณี ความศรัทธาค่านิยมที่ดีงามของไทย ในการนี้มหาวิทยาลัยมหิดลได้ตกลงให้ความร่วมมือกับกรมสามัญศึกษาในการสนับสนุนทางด้านวิชาการ รวมถึงให้ใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สนามกีฬา เป็นต้น

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนามโรงเรียนนี้ว่า “มหิดลวิทยานุสรณ์” ตามคำกราบบังคมทูลของกรมสามัญศึกษา ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 โรงเรียนได้รับพระราชทานพระบรมราชานุญาตจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ให้ใช้พระราชลัญจกร “มหิดล” เป็นตราสัญลักษณ์ประจำโรงเรียน

โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เปิดทำการสอนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายรุ่นแรกในปีการศึกษา 2534 ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ จัดตั้งโรงเรียนมัธยมศึกษา ลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2534 โดยได้รับความอนุเคราะห์จากพระอุปาสถุณูปมาจารย์เจ้าอาวาสวัดไร่ขิง รองเจ้าคณะจังหวัดภาคที่ 14 วัดไร่ขิงอนุญาตให้ใช้สถานที่ปฏิบัติธรรมของวัดไร่ขิง ต.วัดไร่ขิง อ.สามพราน จ.นครปฐม เป็นสถานที่เรียนชั่วคราว จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2538 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ จึงได้ย้ายมาอยู่ ณ สถานที่ตั้งบนพื้นที่ของมหาวิทยาลัยมหิดลจวบจนปัจจุบัน

เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2543 ได้มีการประกาศพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ขึ้นเป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์แห่งแรกของประเทศไทย เปิดสอนในระดับมัธยมศึกษา มีสถานภาพเป็นองค์การมหาชน ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ การจัดตั้งเป็นองค์การมหาชน ทำให้โรงเรียนสามารถดำเนินการบริหารจัดการให้เยาวชนที่มีความสามารถพิเศษได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ โรงเรียนมีอิสระในการดำเนินงาน รวมทั้งการพัฒนาหลักสูตรและสื่อที่มีลักษณะเฉพาะตัว แตกต่างจากโรงเรียนมัธยมศึกษาปกติโดยทั่วไป ภารกิจสำคัญของโรงเรียน คือ การวิจัย พัฒนา และสร้างองค์ความรู้ในการค้นหาและการจัดการศึกษาสำหรับผู้มีศักยภาพสูงด้านวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี ระดับมัธยมศึกษาที่สามารถใช้เป็นต้นแบบขยายผลในวงกว้างได้ ทั้งนี้เพื่อพัฒนานักเรียนเหล่านั้นให้มีความสามารถระดับมาตรฐานโลกมีจิตวิญญาณของความเป็นนักวิจัย นักประดิษฐ์คิดค้น มีสุขภาพพลานามัยที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม รักการเรียนรู้ ความเป็นไทย มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศชาติและมีเจตคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมโลกและธรรมชาติเป็นตัวอย่างที่มีคุณภาพสูงเยี่ยมเข้าสู่ระดับอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาไปสู่ความเป็นนักวิชาการนักวิจัยและนักประดิษฐ์คิดค้นระดับมาตรฐานโลกของประเทศชาติในอนาคต

เหตุผลของการจัดตั้งโรงเรียน

โดยที่ปัจจุบันประเทศไทยขาดแคลนนักวิจัยพัฒนาและนักประดิษฐ์คิดค้นทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงได้มีการส่งเสริมการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ในโรงเรียน ตลอดจนมีการจัดตั้งโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์และโรงเรียนจุฬาราชวิทยาลัย ซึ่งเป็นโรงเรียนที่เปิดสอนเฉพาะสายวิทยาศาสตร์เท่านั้น โดยไม่มีการสอนสายศิลป์และสายอื่น จำนวน 13 แห่งขึ้น เพื่อจัดการศึกษาให้นักเรียนแต่หลักสูตรและการจัดการเรียนการสอนยังคงเป็นเช่นเดียวกับโรงเรียนทั่วไป ขณะนี้รัฐบาลมีนโยบายที่จะให้เด็กและเยาวชนที่มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ได้พัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งจำเป็นต้องมีวิธีการและหลักสูตรที่มีลักษณะพิเศษอันแตกต่างไปจากการเรียนการสอนในโรงเรียนปกติ ดังนั้นสมควรได้มีการจัดให้มีโรงเรียนวิทยาศาสตร์ขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อให้เป็นโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์อย่างเข้มข้นให้นักเรียนที่มีความสามารถเป็นพิเศษในทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ เพื่อเป็นการเตรียมพื้นฐานสำหรับบุคคลที่มีคุณภาพสูงเพื่อการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในการ

ที่จะสร้างนักวิชาการอันยอดเยี่ยมของประเทศ และเพื่อที่จะให้โรงเรียนที่จัดตั้งขึ้นมีการบริหารและจัดการเรียนการสอนที่มีความเป็นอิสระ คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ สมควรกำหนดให้เป็นองค์การมหาชนตามกฎหมายว่าด้วยองค์การมหาชน จึงได้นำโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์มาจัดตั้งเป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์เพื่อเป็นต้นแบบแก่โรงเรียนในลักษณะดังกล่าว

วัตถุประสงค์และอำนาจหน้าที่

พระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พ.ศ.2543 ได้ระบุเหตุผลในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาไว้ดังนี้

มาตรา 7 ให้โรงเรียนมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการ และดำเนินการจัดการเรียนการสอนในระดับมัธยมศึกษาที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ สำหรับเด็กที่มีศักยภาพสูงทางคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์

มาตรา 8 เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรา 7 ให้โรงเรียนมีอำนาจหน้าที่หลักดังนี้

1. ดำเนินการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นความเข้มข้นของการเรียนการสอนทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์สำหรับนักเรียนที่มีศักยภาพสูงทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์
2. จัดทำหลักสูตรวิธีการเรียนการสอน สื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนสำหรับใช้ในโรงเรียน
3. ดำเนินการและส่งเสริมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนามาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน
4. ให้บริการพิเศษทางด้านการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์

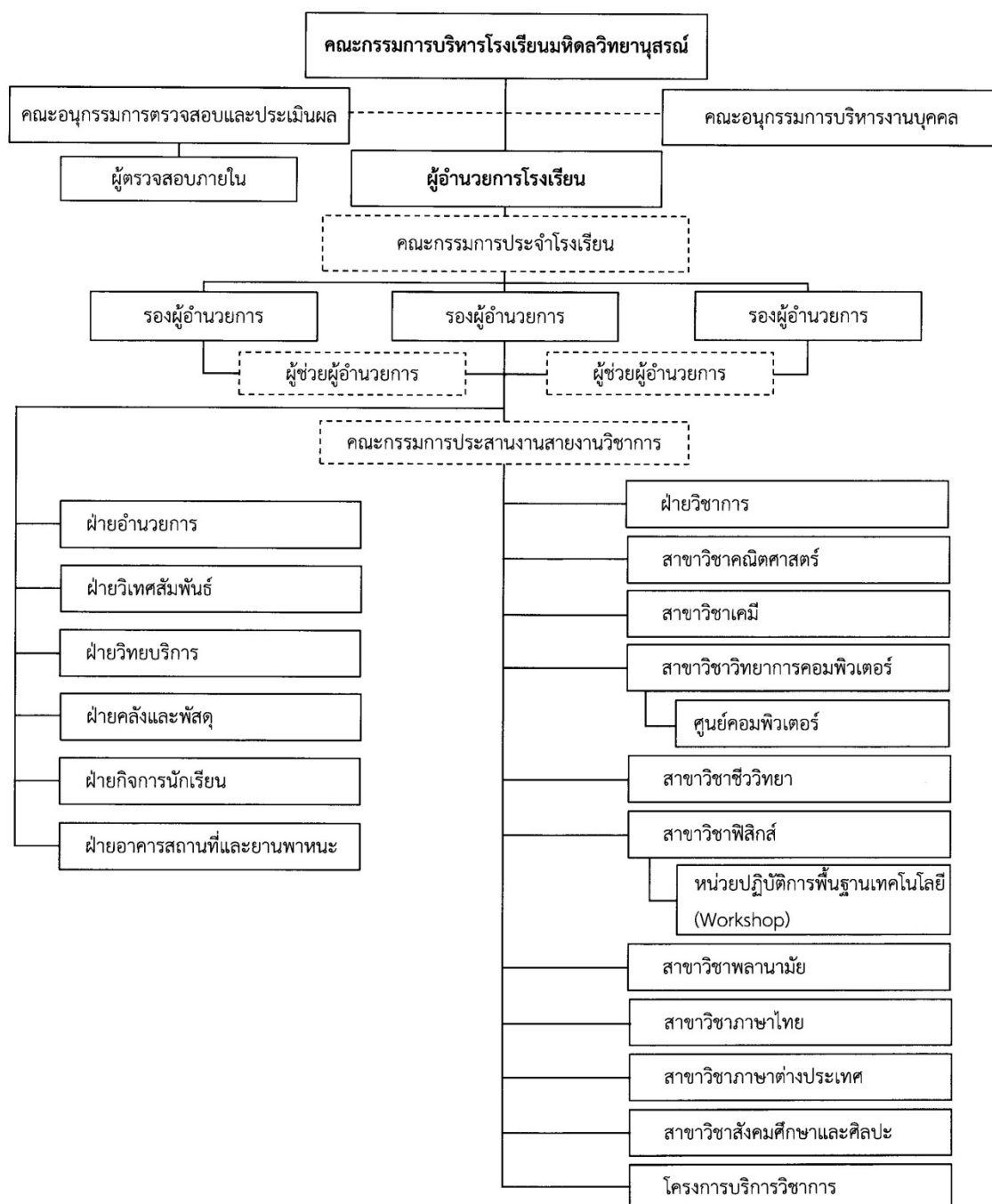
วิสัยทัศน์

เป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์ต้นแบบของรัฐ นำร่องสรรหาและจัดการศึกษาสำหรับนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ระดับมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพทัดเทียมกับโรงเรียนวิทยาศาสตร์ชั้นนำของโลกมีจิตวิญญาณของความเป็นนักวิจัยและนักประดิษฐ์คิดค้น มีสุขภาพพลานามัยที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม รักการเรียนรู้ ความเป็นไทยมีความมุ่งมั่นพัฒนาประเทศชาติ มีเจตคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมโลกและธรรมชาติ

พันธกิจ

1. พัฒนาด้านแบบและนำร่องการบริหารจัดการและการจัดการเรียนการสอนสำหรับผู้มีความสามารถด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายให้มีคุณภาพทัดเทียมกับโรงเรียนวิทยาศาสตร์ชั้นนำของโลก
2. พัฒนาหลักสูตร วิธีการเรียนการสอน สื่อ อุปกรณ์การเรียนการสอนและกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนสำหรับผู้มีความสามารถพิเศษด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายให้ทัดเทียมโรงเรียนวิทยาศาสตร์ชั้นนำของโลก
3. ดำเนินการและส่งเสริมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนามาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน
4. ให้บริการพิเศษทางด้านการเรียนการสอนคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์

การจัดแบ่งส่วนงาน



◆ ฝ่ายอำนวยการ

- ◆ บริหารธุรการ
 - สารบรรณ
 - การประชุม
- ◆ บริหารบุคคล
 - รับสมัคร / คัดเลือก / บรรจุแต่งตั้ง
 - ประเมินและพัฒนา
 - เงินเดือน / ค่าตอบแทน /สวัสดิการ
 - วิชาและใบอนุญาตทำงานชาวต่างประเทศ
- ◆ ประชาสัมพันธ์
- ◆ งานแผน
 - แผนงานและงบประมาณ
 - การติดตามและประเมินแผนการปฏิบัติงาน
- ◆ ประกันคุณภาพการศึกษา

◆ ฝ่ายคลังและพัสดุ

- ◆ การเงินและการบัญชี
 - การเงิน / การบัญชี
 - กองทุน
 - การติดตามการใช้งบประมาณ
- ◆ พัสดุ

◆ ฝ่ายกิจการนักเรียน

- ◆ กิจการหอพัก
 - กิจการหอพักนักเรียน ชาย / หญิง
 - เรือนรับรอง
 - เครือข่ายสมาคมผู้ปกครอง ฯ
- ◆ สุขภาพอนามัยและโภชนาการ
 - สุขภาพอนามัย
 - โภชนาการ
 - กิจกรรมออกกำลังกายและนันทนาการ
- ◆ การแนะแนวให้คำปรึกษา
- ◆ กิจกรรมนักเรียนเก่า

◆ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

- ◆ ดูแลอาคารสถานที่ทั่วไป
- ◆ ห้องประชุม
- ◆ ระบบโสตทัศนูปกรณ์
- ◆ ระบบสาธารณูปโภค
- ◆ ยานพาหนะ การจราจรและความปลอดภัย

◆ ฝ่ายวิชาการ

- ◆ การสรรหาและการรับนักเรียนใหม่
- ◆ ทะเบียนและประมวลผล
- ◆ การจัดและพัฒนาการเรียนการสอน
- ◆ การประเมินและพัฒนาหลักสูตร
- ◆ กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน
- ◆ การประสานการวิจัย

◆ ฝ่ายวิทยบริการ

- ◆ ห้องสมุด

◆ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

- ◆ ความร่วมมือกับเครือข่ายต่างประเทศ
- ◆ การจัดหาผู้ทรงคุณวุฒิชาวต่างประเทศ
- ◆ การสนับสนุนกิจกรรมวิชาการและพัฒนาบุคลากรในต่างประเทศ
- ◆ การพัฒนาเอกสารและเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษ
- ◆ การส่งเสริมการศึกษาต่อต่างประเทศ

◆ โครงการบริการวิชาการ

- ◆ โครงการสนับสนุน รร.จุฬาภรณ์ฯ
- ◆ โครงการอัจฉริยภาพ ฯ

อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม

1. ศูนย์วิทยบริการ

เป็นแหล่งวิทยาการที่มีสื่อความรู้หลากหลายรูปแบบครบถ้วนทุกสาขาวิชา จัดบริการสนับสนุนและส่งเสริมการศึกษา เรียนรู้ การค้นคว้าวิจัย จนถึงเวลา 22.00 น. ทุกวันในช่วงเปิดภาคเรียน



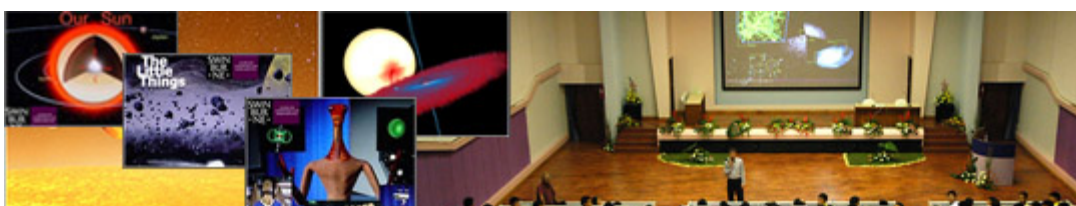
2. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

โรงเรียนได้เดินสายสัญญาณเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงทุกอาคารภายในโรงเรียน มีจุดเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ (Computer Outlet) มากกว่า 400 จุด นอกจากนั้นยังได้ติดตั้งระบบสัญญาณเครือข่ายไร้สาย (wireless) ทั่วบริเวณโรงเรียน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักเรียนให้สามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อการศึกษา เรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง นักเรียนและครู-อาจารย์สามารถใช้บริการ ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนติดต่อสื่อสาร และสืบค้นข้อมูล ทางอินเทอร์เน็ตได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีให้บริการในศูนย์วิทยบริการ ห้องเรียน และห้องทำงาน หรือสามารถเข้าถึง ได้จากห้องพัก ห้องอาหาร สนามกีฬา หรือที่อื่น ๆ ที่สัญญาณเครือข่ายกระจายไปถึง



3. ห้องฉายภาพเสมือนจริงดาราศาสตร์ 3 มิติ

จัดตั้งขึ้นจากความร่วมมือระหว่างโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ และ The Centre for Astrophysics & Supercomputing, Swinburne University of Technology, Australia เพื่อใช้เป็นสื่อในการเรียนการสอน ดาราศาสตร์ที่จะช่วยจุดประกายเด็กและเยาวชน ให้เกิดความรักและสนใจในดาราศาสตร์ ซึ่งเป็นศาสตร์แขนงหนึ่ง ที่มีความสำคัญมาก ช่วยในการเสริมสร้างจินตนาการให้สนใจศึกษาและค้นคว้าทางด้านวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีมากขึ้น



4. ห้องปฏิบัติการ

โรงเรียนมีห้องปฏิบัติการเฉพาะสาขาวิชาที่ได้มาตรฐาน มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อใช้ในการเรียนการสอน การค้นคว้า ทดลอง และฝึกปฏิบัติต่าง ๆ อันได้แก่ ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์, ห้องปฏิบัติการภาษา, ห้องปฏิบัติการไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์, ห้องปฏิบัติการเขียนแบบ, ห้องปฏิบัติการช่างกลโรงงาน, ห้องปฏิบัติการเครื่องปั้นดินเผาและห้องปฏิบัติการ ศิลปกรรม เป็นต้น



5. ศูนย์กีฬาและสนามกีฬากลางแจ้ง

โรงเรียนมีสถานที่สำหรับเล่นกีฬาและออกกำลังกายหลากหลายประเภท ได้แก่ ฟุตบอล แบดมินตัน เทเบิลเทนนิส สควอช บาสเกตบอล วอลเลย์บอล เซปักตะกร้อ วูตวูต กีฬาพื้นบ้าน กีฬาไทย กีฬาต่อสู้ หรือออกกำลังกายด้วยอุปกรณ์ ออกกำลังกายที่ได้มาตรฐาน ศูนย์กีฬาและสนามกีฬากลางแจ้งเปิดให้บริการถึงเวลา 20.00 น. ทุกวัน เพื่อเป็นการส่งเสริมให้นักเรียน ครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนได้ออกกำลังกายและเล่นกีฬาอย่างเต็มที่



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ซูวิทย์ รัตนพลแสนย์ และคณะ (2557) ได้สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน มหิตลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2557 พบว่า ผู้ใช้บริการประกอบด้วยนักเรียนและผู้ปกครอง มีความพึงพอใจต่อบริการหน่วยงานต่าง ๆ ของโรงเรียน ในภาพรวมมีคะแนนเฉลี่ย 3.66 – 4.26 หรือคิดเป็นร้อยละ 73.2 – 85.2 โดยหน่วยงานที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุด คือ ฝ่ายคลังและพัสดุ ได้คะแนน 4.26 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.2 รองลงมา ได้แก่ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ และงานอื่น ๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.20, 4.18 และ 4.16 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.0, 83.5 และ 83.1 ตามลำดับ ส่วนหน่วยงานที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ มีคะแนนเฉลี่ย 3.66 หรือคิดเป็นร้อยละ 73.2 พบปัญหาทางด้านวัสดุและอุปกรณ์ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเพียงพอ และควรปรับปรุง website ของโรงเรียนให้ใช้งานได้ง่าย สะดวก และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย ตลอดจนควรมีการปรับเวลาในการให้บริการสำหรับนักเรียนที่ต้องการใช้บริการ เช่น การเปิดบริการช่วงพักเที่ยงหรือหลังเลิกเรียนครึ่งชั่วโมง นอกจากนี้ ยังพบว่า ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.16 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.1

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นวิธีการหลักในการดำเนินการวิจัย หลังจากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ นักเรียนและผู้ปกครอง ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 240 คน และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 240 คน รวม 480 คน

กลุ่มที่ 2 ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 240 คน และผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 240 คน รวม 480 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ส่วนที่ 3 เป็นความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และส่วนที่ 4 เป็นข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ โดยแบ่งออกเป็น 5 ชุด คือ

ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับนักเรียน จำนวน 120 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากนักเรียนทั้งชั้น ม.5 และ ม.6 ซึ่งใช้สอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานฝ่าย 4 ฝ่าย และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ระดับชั้น	เลขที่	จำนวน	ระดับชั้น	เลขที่	จำนวน
ม.5/1	คี่	12	ม.6/1	คี่	12
ม.5/3	คี่	12	ม.6/3	คี่	12
ม.5/5	คี่	12	ม.6/5	คี่	12
ม.5/7	คี่	12	ม.6/7	คี่	12
ม.5/9	คี่	12	ม.6/9	คี่	12
รวม		60	รวม		60

ชุดที่ 2 แบบสอบถามสำหรับนักเรียน จำนวน 120 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากนักเรียนทั้งชั้น ม.5 และ ม.6 ซึ่งใช้สอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานฝ่าย 3 ฝ่าย และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ระดับชั้น	เลขที่	จำนวน	ระดับชั้น	เลขที่	จำนวน
ม.5/2	คู่	12	ม.6/2	คู่	12
ม.5/4	คู่	12	ม.6/4	คู่	12
ม.5/6	คู่	12	ม.6/6	คู่	12
ม.5/8	คู่	12	ม.6/8	คู่	12
ม.5/10	คู่	12	ม.6/10	คู่	12
รวม		60	รวม		60

ชุดที่ 3 แบบสอบถามสำหรับนักเรียน จำนวน 120 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากนักเรียนทั้งชั้น ม.5 และ ม.6 ซึ่งใช้สอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผลการเรียนของสาขาวิชา 5 สาขาวิชา และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ระดับชั้น	เลขที่	จำนวน	ระดับชั้น	เลขที่	จำนวน
ม.5/1	คู่	12	ม.6/1	คู่	12
ม.5/3	คู่	12	ม.6/3	คู่	12
ม.5/5	คู่	12	ม.6/5	คู่	12
ม.5/7	คู่	12	ม.6/7	คู่	12
ม.5/9	คู่	12	ม.6/9	คู่	12
รวม		60	รวม		60

ชุดที่ 4 แบบสอบถามสำหรับนักเรียน จำนวน 120 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากนักเรียนทั้งชั้น ม.5 และ ม.6 ซึ่งใช้สอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผลการเรียนของสาขาวิชา 4 สาขาวิชา และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ระดับชั้น	เลขที่	จำนวน	ระดับชั้น	เลขที่	จำนวน
ม.5/2	คี่	12	ม.6/2	คี่	12
ม.5/4	คี่	12	ม.6/4	คี่	12
ม.5/6	คี่	12	ม.6/6	คี่	12
ม.5/8	คี่	12	ม.6/8	คี่	12
ม.5/10	คี่	12	ม.6/10	คี่	12
รวม		60	รวม		60

ชุดที่ 5 แบบสอบถามสำหรับผู้ปกครอง จำนวน 480 คน เป็นความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ซึ่งใช้สอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานฝ่ายต่าง ๆ 5 ฝ่าย และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจในการให้บริการใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	= 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	= 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	= 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	= 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	= 1 คะแนน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ระยะที่ 1 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้กับนักเรียนโดยตรง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 409 ชุด คิดเป็นร้อยละ 85.21 ในส่วนของผู้ปกครองได้ให้นักเรียนนำกลับไปให้ผู้ปกครองตอบแบบสอบถามที่บ้าน ส่วนคนที่ไม่ได้กลับบ้านให้ส่งทางไปรษณีย์หรือทาง Line หลังจากนั้น 1 สัปดาห์ ผู้วิจัยได้ติดต่อขอรับคืน ได้แบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 307 ชุด คิดเป็นร้อยละ 63.96



ระยะที่ 2 เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสนทนากลุ่มย่อย (focus group discussion) กับนักเรียนจำนวน 12 คน แบ่งออกเป็นชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 6 คน และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 6 คน หลังจากนั้นทำการสัมภาษณ์เจาะลึก (in-depth interview) กับผู้ปกครอง จำนวน 10 คน



การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด การสนทนากลุ่มย่อย และการสัมภาษณ์เจาะลึก ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) เพื่อสร้างข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในงานต่าง ๆ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

สำหรับเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการของครูและเจ้าหน้าที่ ได้กำหนดระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด
ระดับคะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจระดับมาก
ระดับคะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจระดับปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจระดับน้อย
ระดับคะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจระดับควรปรับปรุง

ส่วนค่าร้อยละความพึงพอใจต่อการให้บริการและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการของครูและเจ้าหน้าที่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้คำนวณหาค่าร้อยละโดยนำค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้คูณด้วย 20

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2558
ผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของนักเรียน
- ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ปกครอง
- ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน

(n = 409 คน)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	251	61.4
หญิง	158	38.6
ระดับชั้น		
มัธยมศึกษาปีที่ 5	222	54.3
มัธยมศึกษาปีที่ 6	187	45.7

ตารางที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปกครอง

(n = 307 คน)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	161	52.4
หญิง	146	47.6
ผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้น		
มัธยมศึกษาปีที่ 5	151	49.2
มัธยมศึกษาปีที่ 6	156	50.8

จากตารางที่ 1 และ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มนักเรียน ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 54.3 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปกครอง ส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 เป็นผู้ปกครองนักเรียนในระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของนักเรียน

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานฝ่ายต่าง ๆ

(ฝ่าย 1-4 n = 101 คน และฝ่าย 5-8 n = 99 คน)

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ตอบไม่ได้				
1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์							4.25	.72	85.0	มากที่สุด
1) มีข้อมูลสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอ	36.6	48.5	13.9	1.0	-	-	4.21	.71	84.2	มากที่สุด
2) มีการแจ้งข่าวสารให้เข้าร่วมกิจกรรมวิชาการในต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ	32.7	50.5	13.9	2.0	-	1.0	4.15	.73	83.0	มาก
3) มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข้อมูลอย่างทั่วถึง	28.7	36.6	27.7	5.0	1.0	1.0	3.88	.92	77.6	มาก
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ	65.3	25.7	5.9	-	-	3.0	4.61	.60	92.2	มากที่สุด
5) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	41.6	47.5	7.9	2.0	-	1.0	4.30	.70	86.0	มากที่สุด
6) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	43.6	46.5	8.9	1.0	-	-	4.33	.68	86.6	มากที่สุด
2. ฝ่ายวิทยบริการ/ห้องสมุด							3.99	.91	79.8	มาก
7) หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเพียงพอ	36.6	48.5	10.9	4.0	-	-	4.18	.78	83.6	มาก
8) หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาทันสมัย	42.6	38.6	15.8	3.0	-	-	4.21	.82	84.2	มากที่สุด
9) มีระบบการสืบค้นข้อมูลที่สามารถใช้งานได้ดี	29.7	36.6	27.7	2.0	2.0	2.0	3.99	.92	79.8	มาก
10) มีการจัดเรียงหนังสือบนชั้นสามารถค้นหาได้สะดวกรวดเร็ว	33.7	34.7	23.8	5.9	1.0	1.0	3.95	.96	79.0	มาก
11) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ	14.9	27.7	27.7	17.8	9.9	2.0	3.20	1.2	64.0	ปานกลาง
12) มีการจัดสถานที่และบรรยากาศให้เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า	44.6	37.6	11.9	4.0	1.0	1.0	4.22	.88	84.4	มากที่สุด
13) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	39.6	40.6	15.8	2.0	1.0	1.0	4.17	.84	83.4	มาก
14) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายวิทยบริการ/ห้องสมุด	25.7	52.5	12.9	5.9	1.0	2.0	3.98	.86	79.6	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ตอบไม่ได้				
3. ฝ่ายอำนวยการ							3.93	.81	78.6	มาก
15) การให้บริการทางไปรษณีย์มีความสะดวกรวดเร็ว	33.7	42.6	14.9	1.0	-	7.9	4.18	.74	83.6	มาก
16) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้นักเรียนอย่างทั่วถึง	10.9	45.5	29.7	8.9	-	5.0	3.61	.81	72.2	มาก
17) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพุดจาสุภาพ	29.7	35.6	22.8	3.0	1.0	7.9	3.98	.90	79.6	มาก
18) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	19.8	44.6	21.8	3.0	-	10.9	3.91	.77	78.2	มาก
19) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายอำนวยการ	25.7	46.5	18.8	1.0	2.0	5.9	3.99	.84	79.8	มาก
4. ฝ่ายกิจการนักเรียน							3.57	.99	71.4	มาก
20) ระบบการดูแลนักเรียนมีความปลอดภัย	29.7	43.6	18.8	4.0	3.0	1.0	3.94	.96	78.8	มาก
21) การรับ-ส่งใบลา เพื่อเสนอโรงเรียนพิจารณาความสะดวกรวดเร็ว	7.9	27.7	30.7	18.8	11.9	3.0	3.01	1.14	60.2	ปานกลาง
22) ระบบการออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความเหมาะสม	5.0	19.8	35.6	19.8	17.8	2.0	2.74	1.13	54.8	ปานกลาง
23) มีการให้บริการสุขภาพอนามัยอย่างดี	19.8	45.5	26.7	5.9	1.0	1.0	3.78	.87	75.6	มาก
24) มีการให้บริการด้านโภชนาการที่ดีและครบถ้วน	25.7	47.5	19.8	2.0	3.0	2.0	3.93	.91	78.6	มาก
25) มีการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยาและการศึกษาต่อในประเทศ	35.6	40.6	17.8	3.0	1.0	2.0	4.09	.87	81.8	มาก
26) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนให้บริการด้วยความเต็มใจและพุดจาสุภาพ	26.7	29.7	26.7	10.9	5.0	1.0	3.63	1.14	72.6	มาก
27) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	15.8	34.7	37.6	9.9	1.0	1.0	3.55	.91	71.0	มาก
28) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายกิจการนักเรียน	10.9	43.6	27.7	13.9	3.0	1.0	3.46	.97	69.2	มาก
5. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ							3.90	.76	78.0	มาก
29) มีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยอย่างดีตลอด 24 ชั่วโมง	25.3	57.6	15.2	1.0	-	1.0	4.08	.67	81.6	มาก
30) มีการจัดการจราจรให้เกิดความคล่องตัวและไม่มีอุบัติเหตุ	28.3	53.5	15.2	1.0	-	2.0	4.11	.69	82.2	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ตอบไม่ได้				
31) มีการให้มีบริการรถยนต์ที่สะดวกรวดเร็ว	16.2	38.4	31.3	8.1	-	6.1	3.67	.86	73.4	มาก
32) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีความสะอาดสวยงาม	23.2	50.5	22.2	4.0	-	-	3.93	.79	78.6	มาก
33) บรรยากาศภายในโรงเรียนเหมาะสำหรับการเรียนรู้และอยู่อาศัย	24.2	52.5	19.2	4.0	-	-	3.97	.78	79.4	มาก
34) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ	18.2	45.5	27.3	5.1	4.0	-	3.69	.97	73.8	มาก
35) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	15.2	54.5	26.3	2.0	-	2.0	3.85	.70	77.0	มาก
36) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	14.1	63.6	20.2	2.0	-	-	3.90	.65	78.0	มาก
6. ฝ่ายวิชาการ							4.00	.73	80.0	มาก
37) การขอหนังสือรับรองมีความสะดวกรวดเร็ว	18.2	45.5	20.2	7.1	1.0	8.1	3.79	.89	75.8	มาก
38) การแจ้งผลการสอบตรงตามกำหนดเวลาของโรงเรียน	26.3	49.5	16.2	5.1	1.0	2.0	3.97	.86	79.4	มาก
39) การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้องและเชื่อถือได้	29.3	55.6	12.1	1.0	-	2.0	4.14	.71	82.8	มาก
40) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ	23.2	57.6	16.2	1.0	-	2.0	4.05	.67	81.0	มาก
41) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	17.2	61.6	13.1	4.0	-	4.0	3.96	.70	79.2	มาก
42) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายวิชาการ	20.2	68.7	10.1	-	-	1.0	4.10	.55	82.0	มาก
7. ฝ่ายคลังและพัสดุ							4.19	.71	83.8	มาก
43) การเปิดปิดบัญชีของนักเรียนได้รับความสะดวกสบาย	27.3	50.5	10.1	3.0	-	9.1	4.12	.73	82.4	มาก
44) การโอนเงินค่าอาหารเข้าบัญชีของนักเรียนตรงเวลาและถูกต้อง	42.4	41.4	6.1	4.0	-	6.1	4.30	.78	86.0	มากที่สุด
45) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ	30.3	54.5	6.1	1.0	-	8.1	4.24	.62	84.8	มากที่สุด
46) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	30.3	49.5	14.1	1.0	-	5.1	4.15	.70	83.0	มาก
47) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายคลังและพัสดุ	28.3	52.5	12.1	2.0	-	5.1	4.13	.71	82.6	มาก

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ตอบไม่ได้				
8. บริการอื่น ๆ							3.80	.79	76.0	มาก
48) ประสิทธิภาพในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโรงเรียน	10.1	47.5	27.3	12.1	3.0	-	3.50	.94	70.0	มาก
49) ศูนย์กีฬา มีครูคอยแนะนำ และมีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัยเพียงพอ	13.1	40.4	32.3	12.1	2.0	-	3.51	.94	70.2	มาก
50) สนามกีฬา กลางแจ้ง มีอุปกรณ์กีฬาที่เพียงพอ	10.1	39.4	37.4	11.1	1.0	1.0	3.47	.86	69.4	มาก
51) โครงการ MWITS วิทยุ ใส่ใจ สุขภาพ	27.3	45.5	19.2	4.0	2.0	2.0	3.94	.91	78.8	มาก
52) ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการต่างๆ ทันสมัย และเพียงพอ	23.2	54.5	17.2	5.1	-	-	3.96	.78	79.2	มาก
53) ห้องประชุม และโสตทัศนูปกรณ์ ทันสมัย และเพียงพอ	26.3	52.5	20.2	1.0	-	-	4.04	.71	80.8	มาก
54) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพูดจาสุภาพ	18.2	57.6	17.2	2.0	-	5.1	3.97	.68	79.4	มาก
55) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	16.2	58.6	22.2	1.0	1.0	1.0	3.89	.71	77.8	มาก
56) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของบริการอื่นๆ	13.1	65.7	18.2	1.0	-	2.0	3.93	.60	78.6	มาก

ตารางที่ 4 สรุประดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการจำแนกตามงานฝ่ายต่าง ๆ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ (%)	ระดับความพึงพอใจ
1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	4.25	.72	85.0	มากที่สุด
2. ฝ่ายวิทยบริการ/ห้องสมุด	3.99	.91	79.8	มาก
3. ฝ่ายอำนวยการ	3.93	.81	78.6	มาก
4. ฝ่ายกิจการนักเรียน	3.57	.99	71.4	มาก
5. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	3.90	.76	78.0	มาก
6. ฝ่ายวิชาการ	4.00	.73	80.0	มาก
7. ฝ่ายคลังและพัสดุ	4.19	.71	83.8	มาก
8. บริการอื่น ๆ	3.80	.79	76.0	มาก
รวม	3.96	.80	79.2	มาก

จากตารางที่ 3 และ 4 พบว่า ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในงานทุกฝ่ายของโรงเรียน อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.2 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในงานฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมา ได้แก่ งานฝ่ายคลังและพัสดุ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.8 งานฝ่ายวิชาการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 80.0 ตามลำดับ ซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทศสัมพันธ์ ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.2 และมีความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องระบบการออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.8

2. ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล และสื่อการเรียนการสอน

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสาขาวิชาต่าง ๆ

(สาขา 1-5 n = 106 คน และสาขา 6-9 n = 103 คน)

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ตอบไม่ได้				
1. สาขาวิชาคณิตศาสตร์							3.94	.78	78.8	มาก
1) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาคณิตศาสตร์	41.5	48.1	10.4	-	-	-	4.31	.65	86.2	มากที่สุด
2) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์มีความเหมาะสม	21.7	55.7	19.8	1.9	0.9	-	3.95	.76	79.0	มาก
3) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์เหมาะสม	18.9	43.4	34.9	1.9	0.9	-	3.77	.81	75.4	มาก
4) การวัดและประเมินผลการเรียนรู้วิชาคณิตศาสตร์มีความถูกต้องเป็นธรรม	26.4	37.7	29.2	4.7	1.9	-	3.82	.94	76.4	มาก
5) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาคณิตศาสตร์เหมาะสม	17.9	50.9	19.8	5.7	-	5.7	3.86	.79	77.2	มาก
6) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์	21.7	52.8	22.6	2.8	-	-	3.93	.75	78.6	มาก
2. สาขาวิชาฟิสิกส์							3.82	.97	76.4	มาก
7) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาฟิสิกส์	45.3	39.6	10.4	0.9	1.9	1.9	4.28	.84	85.6	มากที่สุด
8) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาฟิสิกส์มีความเหมาะสม	19.8	46.2	21.7	6.6	4.7	0.9	3.71	1.02	74.2	มาก
9) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาฟิสิกส์เหมาะสม	16.0	38.7	35.8	4.7	4.7	-	3.57	.98	71.4	มาก
10) การวัดและประเมินผลการเรียนรู้วิชาฟิสิกส์มีความถูกต้องเป็นธรรม	30.2	38.7	22.6	4.7	3.8	-	3.87	1.02	77.4	มาก
11) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาฟิสิกส์เหมาะสม	22.6	38.7	26.4	3.8	2.8	5.7	3.79	.96	75.8	มาก
12) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาฟิสิกส์	18.9	44.3	24.5	7.5	3.8	0.9	3.68	1.00	73.6	มาก
3. สาขาวิชาเคมี							4.09	.78	81.8	มาก
13) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาเคมี	43.4	42.5	13.2	0.9	-	-	4.27	.76	85.4	มากที่สุด
14) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาเคมีมีความเหมาะสม	33.0	46.2	17.9	1.9	0.9	-	4.09	.82	81.8	มาก
15) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาเคมีเหมาะสม	26.4	50.9	19.8	2.8	-	-	4.01	.76	80.2	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ตอบไม่ได้				
16) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาเคมี มีความถูกต้องเป็นธรรม	34.0	43.4	18.9	2.9	0.9	-	4.07	.85	81.4	มาก
17) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาเคมีเหมาะสม	24.5	52.8	15.1	2.8	-	4.7	4.04	.73	80.8	มาก
18) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาเคมี	27.4	55.7	14.2	1.9	0.9	-	4.07	.76	81.4	มาก
4. สาขาวิชาชีววิทยา							4.13	.84	82.6	มาก
19) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาชีววิทยา	46.2	43.4	10.4	-	-	-	4.36	.67	87.2	มากที่สุด
20) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาชีววิทยามีความเหมาะสม	43.4	31.1	18.9	4.7	0.9	0.9	4.12	.95	82.4	มาก
21) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาชีววิทยาเหมาะสม	37.7	34.9	18.9	6.6	0.9	0.9	4.03	.97	80.6	มาก
22) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาชีววิทยามีความถูกต้องเป็นธรรม	37.7	40.6	17.0	1.9	1.9	0.9	4.11	.89	82.2	มาก
23) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาชีววิทยาเหมาะสม	29.2	49.1	17.0	0.9	-	3.8	4.11	.72	82.2	มาก
24) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาชีววิทยา	32.1	40.6	23.6	2.8	-	0.9	4.03	.83	80.6	มาก
5. สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์							4.03	.85	80.6	มาก
25) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์	42.5	44.3	5.7	1.9	1.9	3.8	4.28	.83	85.6	มากที่สุด
26) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม	28.3	43.4	19.8	2.8	1.9	3.8	3.97	.90	79.4	มาก
27) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์เหมาะสม	29.2	38.7	23.6	2.8	1.9	3.8	3.94	.92	78.8	มาก
28) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์มีความถูกต้องเป็นธรรม	33.0	42.5	17.0	1.9	1.9	3.8	4.07	.88	81.4	มาก
29) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาคอมพิวเตอร์เหมาะสม	21.7	50.0	18.9	2.8	0.9	5.7	3.94	.80	78.8	มาก
30) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์	25.5	46.2	21.7	0.9	0.9	4.7	3.99	.79	79.8	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ตอบไม่ได้				
6. สาขาวิชาภาษาไทย							3.91	.82	78.2	มาก
31) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาภาษาไทย	33.0	57.3	8.7	-	1.0	-	4.21	.68	84.2	มากที่สุด
32) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาภาษาไทย มีความเหมาะสม	22.3	46.6	26.2	3.9	1.0	-	3.85	.85	77.0	มาก
33) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาภาษาไทยเหมาะสม	20.4	52.4	20.4	5.8	1.0	-	3.85	.85	77.0	มาก
34) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาภาษาไทยมีความถูกต้องเป็นธรรม	25.2	47.6	19.4	4.9	2.9	-	3.87	.95	77.4	มาก
35) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาภาษาไทยเหมาะสม	20.4	46.6	26.2	4.9	1.0	1.0	3.81	.85	76.2	มาก
36) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาภาษาไทย	19.4	59.2	18.4	1.9	1.0	-	3.94	.74	78.8	มาก
7. สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ							4.31	.70	86.2	มากที่สุด
37) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศ	59.2	36.9	3.9	-	-	-	4.55	.57	91.0	มากที่สุด
38) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาภาษาต่างประเทศ มีความเหมาะสม	43.7	43.7	10.7	1.9	-	-	4.29	.74	85.8	มากที่สุด
39) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาภาษาต่างประเทศเหมาะสม	39.8	47.6	10.7	1.9	-	-	4.25	.72	85.0	มากที่สุด
40) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาภาษาต่างประเทศมีความถูกต้องเป็นธรรม	38.8	47.6	8.7	3.9	-	1.0	4.23	.77	84.6	มากที่สุด
41) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาภาษาต่างประเทศเหมาะสม	40.8	49.5	7.8	1.9	-	-	4.29	.70	85.8	มากที่สุด
42) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาภาษาต่างประเทศ	39.8	48.5	10.7	1.0	-	-	4.27	.69	85.4	มากที่สุด
8. สาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ							3.90	.90	78.0	มาก
43) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาสังคมศึกษา	30.1	44.7	19.4	1.9	1.9	1.9	4.01	.88	80.2	มาก
44) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษา มีความเหมาะสม	14.6	38.8	37.9	6.8	1.9	-	3.57	.89	71.4	มาก
45) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษาเหมาะสม	11.7	39.8	32.0	10.7	3.9	1.9	3.46	.98	69.2	มาก
46) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาสังคมศึกษามีความถูกต้องเป็นธรรม	21.4	39.8	30.1	3.9	3.9	1.0	3.72	.99	74.4	มาก

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ความพึงพอใจในคุณภาพ การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ตอบไม่ได้				
47) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษา	15.5	37.9	32.0	10.7	3.9	-	3.51	1.01	70.2	มาก
48) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาศิลปะ	50.5	34.0	11.7	1.0	1.9	1.0	4.31	.87	86.2	มากที่สุด
49) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาศิลปะมีความเหมาะสม	37.9	42.7	15.5	1.0	1.9	1.0	4.15	.86	83.0	มาก
50) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาศิลปะเหมาะสม	32.0	49.5	14.6	1.9	1.9	-	4.08	.85	81.6	มาก
51) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาศิลปะมีความถูกต้องเป็นธรรม	32.0	54.4	8.7	2.9	1.9	-	4.12	.83	82.4	มาก
52) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาศิลปะ	28.2	57.3	9.7	1.9	2.9	-	4.06	.85	81.2	มาก
53) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะเหมาะสม	25.5	52.4	16.5	2.9	2.9	-	3.94	.89	78.8	มาก
9. สาขาวิชาพลานามัย							4.02	.79	80.4	มาก
54) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาพลานามัย	41.7	48.5	8.7	1.0	-	-	4.31	.67	86.2	มากที่สุด
55) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาพลานามัยมีความเหมาะสม	24.3	41.7	29.1	4.9	-	-	3.85	.85	77.0	มาก
56) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาพลานามัยเหมาะสม	23.3	48.5	20.4	7.8	-	-	3.87	.86	77.4	มาก
57) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาพลานามัยมีความถูกต้องเป็นธรรม	29.1	49.5	16.5	4.9	-	-	4.03	.81	80.6	มาก
58) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาพลานามัยเหมาะสม	28.2	48.5	21.4	1.9	-	-	4.03	.76	80.6	มาก
59) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาพลานามัย	29.1	45.6	24.3	1.0	-	-	4.03	.76	80.6	มาก

ตารางที่ 6 สรุประดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามสาขาวิชาต่าง ๆ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ ความพึงพอใจ (%)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. สาขาวิชาคณิตศาสตร์	3.94	.78	78.8	มาก
2. สาขาวิชาฟิสิกส์	3.82	.97	76.4	มาก
3. สาขาวิชาเคมี	4.09	.78	81.8	มาก
4. สาขาวิชาชีววิทยา	4.13	.84	82.6	มาก
5. สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	4.03	.85	80.6	มาก
6. สาขาวิชาภาษาไทย	3.91	.82	78.2	มาก
7. สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ	4.31	.70	86.2	มากที่สุด
8. สาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ	3.90	.90	78.0	มาก
9. สาขาวิชาพลานามัย	4.02	.79	80.4	มาก
รวม	4.02	.83	80.4	มาก

จากตารางที่ 5 และ 6 พบว่า ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล และสื่อการเรียนการสอนในสาขาวิชาต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.4 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.2 รองลงมา ได้แก่ สาขาวิชาชีววิทยา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.6 สาขาวิชาเคมี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.8 ตามลำดับ ซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.0 และมีความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษาเหมาะสม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.2

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ปกครอง

ตารางที่ 7 ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานฝ่ายต่าง ๆ

(n = 307 คน)

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ตอบไม่ได้				
1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์							4.17	.71	83.4	มาก
1) มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข้อมูลอย่างทั่วถึง	26.1	54.1	16.3	2.0	0.3	1.3	4.05	.74	81.0	มาก
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ	41.0	46.9	9.8	0.7	-	1.6	4.31	.67	86.2	มากที่สุด
3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	34.9	47.2	15.6	1.0	-	1.3	4.17	.72	83.4	มาก
4) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	32.9	48.9	16.6	0.3	-	1.3	4.16	.70	83.2	มาก
2. ฝ่ายกิจการนักเรียน							4.00	.89	80.0	มาก
5) ระบบการดูแลนักเรียนมีความปลอดภัย	36.8	48.5	9.8	2.0	1.6	1.3	4.18	.82	83.6	มาก
6) ระบบการออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความเหมาะสม	25.1	40.4	20.2	5.9	6.8	1.6	3.72	1.12	74.4	มาก
7) มีการให้บริการด้านโภชนาการที่ดีและครบถ้วน	27.7	46.6	17.9	4.9	2.0	1.0	3.94	.91	78.8	มาก
8) มีการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา และการศึกษาต่อในประเทศ	31.9	48.2	16.3	1.0	0.7	2.0	4.12	.76	82.4	มาก
9) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ	32.2	50.2	12.4	3.9	1.0	0.3	4.09	.83	81.8	มาก
10) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	29.0	47.9	16.9	4.2	1.3	0.7	4.00	.87	80.0	มาก
11) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายกิจการนักเรียน	30.6	45.6	16.9	4.6	2.3	-	3.98	.93	79.6	มาก
3. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ							4.14	.76	82.8	มาก
12) มีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยอย่างดีตลอด 24 ชั่วโมง	36.2	45.3	15.3	2.3	0.7	0.3	4.14	.81	82.8	มาก
13) มีการจัดการจราจรให้เกิดความคล่องตัวและไม่มีอุบัติเหตุ	32.9	47.6	17.6	2.0	-	-	4.11	.76	82.2	มาก
14) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีความสะอาดสวยงาม	34.9	46.6	16.3	1.6	0.3	0.3	4.14	.77	82.8	มาก
15) บรรยากาศภายในโรงเรียนเหมาะสำหรับการเรียนรู้และอยู่อาศัย	39.7	44.3	14.3	1.3	0.3	-	4.23	.76	84.6	มากที่สุด

ตารางที่ 7 (ต่อ)

(n = 307 คน)

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ						$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ตอบไม่ได้				
16) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ	33.6	47.6	15.3	2.6	0.7	0.3	4.11	.80	82.2	มาก
17) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	30.9	51.8	14.7	1.6	0.3	0.7	4.12	.74	82.4	มาก
18) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	32.6	52.1	13.7	1.0	0.3	0.3	4.16	.71	83.2	มาก
4. ฝ่ายวิชาการ							4.18	.80	83.6	มาก
19) การแจ้งผลการสอบตรงตามกำหนดเวลาของโรงเรียน	37.5	43.3	14.7	3.3	1.3	-	4.12	.87	82.4	มาก
20) การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้องและเชื่อถือได้	44.3	40.7	12.1	2.6	0.3	-	4.26	.80	85.2	มากที่สุด
21) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ	38.4	44.0	13.4	3.3	0.3	0.7	4.18	.81	83.6	มาก
22) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ	33.2	49.2	14.0	2.6	0.7	0.3	4.12	.79	82.4	มาก
23) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายวิชาการ	36.5	50.5	11.1	1.3	0.7	-	4.21	.74	84.2	มากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจของผู้ปกครองในคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามงานฝ่ายต่าง ๆ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ (%)	ระดับความพึงพอใจ
1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	4.17	.71	83.4	มาก
2. ฝ่ายกิจการนักเรียน	4.00	.89	80.0	มาก
3. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	4.14	.76	82.8	มาก
4. ฝ่ายวิชาการ	4.18	.80	83.6	มาก
รวม	4.12	.79	82.4	มาก

จากตารางที่ 7 และ 8 ในภาพรวมผู้ปกครองมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในงาน 4 ฝ่ายของโรงเรียน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.4 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในงานฝ่ายวิชาการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.6 รองลงมา ได้แก่ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.4 และฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.8 ตามลำดับ ซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.2 และมี

ความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องระบบการออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.4

สรุปความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานฝ่ายต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของสาขาวิชาต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.02 และความพึงพอใจของผู้ปกครองในคุณภาพการให้บริการของงานฝ่ายต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 4.12 ซึ่งสรุปค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 4.033 คิดเป็นร้อยละ 80.7 อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1. ความเชื่อมั่นของนักเรียนต่อเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 9 ระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนต่อเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

(n = 409 คน)

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น						$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ตอบไม่ได้				
1) เจ้าหน้าที่เลือกจัดกิจกรรมที่ดีที่สุดในให้นักเรียน	17.0	52.5	25.5	3.5	1.0	0.5	3.81	.79	76.2	มาก
2) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องของนักเรียนให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด	15.5	49.5	27.5	6.0	1.0	0.5	3.73	.83	74.6	มาก
3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	22.5	55.0	18.0	4.0	0.5	-	3.95	.78	79.0	มาก
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	30.5	54.0	10.5	3.0	1.0	1.0	4.11	.79	82.2	มาก
5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก	20.5	46.0	24.5	4.5	4.0	0.5	3.75	.97	75.0	มาก
6) เจ้าหน้าที่อุทิศตนอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	24.0	45.5	24.5	5.0	0.5	0.5	3.88	.85	77.6	มาก
7) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	25.0	50.5	19.0	4.5	1.0	-	3.94	.84	78.8	มาก
8) เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน	16.0	38.5	30.0	9.5	5.0	1.0	3.52	1.04	70.4	มาก
9) เจ้าหน้าที่ปรับปรุงงานให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง	20.5	42.0	28.0	3.5	4.5	1.5	3.72	.98	74.4	มาก
10) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	24.0	58.0	15.5	2.8	-	-	4.04	.70	80.8	มาก
รวม							3.85	.86	77.0	มาก

จากตารางที่ 9 ในภาพรวมนักเรียนมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.0 โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.2 และมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 70.4

2. ความเชื่อมั่นของนักเรียนต่อครู

ตารางที่ 10 ระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนต่อครูเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

(n = 409 คน)

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น						$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ตอบไม่ได้				
1) ครูเลือกจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ดีที่สุดให้นักเรียน	27.8	54.1	15.3	1.0	1.9	-	4.05	.08	81.0	มาก
2) ครูจัดการเรียนการสอนด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	30.6	44.0	20.1	3.8	1.4	-	3.99	.89	79.8	มาก
3) ครูจัดการเรียนการสอนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	45.9	41.1	11.0	1.1	0.5	-	4.31	.76	86.2	มากที่สุด
4) ครูจัดการเรียนการสอนโดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก	27.8	46.4	19.6	4.3	1.0	1.0	3.97	.86	79.4	มาก
5) ครูอุทิศตนอย่างเต็มที่ในการเรียนการสอน	33.5	38.8	23.0	3.8	1.0	-	4.00	.90	80.0	มาก
6) ครูมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับวิชาที่สอน	37.8	45.9	14.8	1.0	0.5	-	4.20	.76	84.0	มาก
7) ครูรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน	26.8	42.1	22.0	6.2	2.9	-	3.84	.99	76.8	มาก
8) ครูปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง	20.6	43.1	25.8	6.7	3.8	-	3.70	1.00	74.0	มาก
9) ครูจัดการเรียนการสอนด้วยความรับผิดชอบ	40.2	39.7	18.2	1.0	1.0	-	4.17	.83	83.4	มาก
รวม							4.03	.79	80.6	มาก

จากตารางที่ 10 ในภาพรวมนักเรียนมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครู อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.6 โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในเรื่องครูจัดการเรียนการสอนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.2 และมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในเรื่องครูปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.0

3. ความเชื่อมั่นของผู้ปกครองต่อเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 11 ระดับความเชื่อมั่นของผู้ปกครองต่อเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

(n = 307 คน)

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น						$\bar{X}$	S.D.	%	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ตอบไม่ได้				
1) เจ้าหน้าที่เลือกจัดกิจกรรมที่ดีที่สุดให้นักเรียน	30.6	50.2	16.9	2.0	0.3	-	4.09	.76	81.8	มาก
2) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องของนักเรียนให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด	28.7	49.2	19.5	2.0	0.3	0.3	4.04	.77	80.8	มาก
3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	33.9	48.9	14.0	2.3	1.0	-	4.12	.80	82.4	มาก
4) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	39.4	44.3	13.4	2.3	0.7	-	4.20	.80	84.0	มาก
5) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก	33.6	45.6	15.0	2.2	0.7	-	4.06	.87	81.2	มาก
6) เจ้าหน้าที่อุทิศตนอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	30.9	48.2	18.2	2.0	0.3	0.3	4.08	.77	81.6	มาก
7) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	34.2	48.2	14.3	2.9	-	0.3	4.14	.77	82.8	มาก
8) เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน	25.1	41.4	21.8	8.5	3.3	-	3.77	1.02	75.4	มาก
9) เจ้าหน้าที่ปรับปรุงงานให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง	29.0	45.3	17.3	7.5	0.7	0.3	3.95	.91	79.0	มาก
10) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	33.6	47.2	16.6	2.0	0.7	-	4.11	.79	82.2	มาก
รวม							4.06	.83	81.2	มาก

จากตารางที่ 11 ในภาพรวมผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.2 โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.0 และมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.4

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ประจำปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในงานต่าง ๆ ซึ่งครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่
 - 1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผลการเรียน
 - 2) ด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน
2. เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับควมมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 จำนวน 409 คน และผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 จำนวน รวม 307 คน หลังจากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสนทนากลุ่มกับนักเรียน จำนวน 12 คน และสัมภาษณ์ผู้ปกครอง จำนวน 11 คน

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 4.033 คิดเป็นร้อยละ 80.7 อยู่ในระดับมาก มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของนักเรียน

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในงานทุกฝ่ายของโรงเรียน อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 79.2 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในงานฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมา ได้แก่ งานฝ่ายคลังและพัสดุ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.8 งานฝ่ายวิชาการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.0 ตามลำดับซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.2 และมีความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องระบบการออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.8 ซึ่งที่ผ่านมาโรงเรียนอาจจะกำหนดหลายขั้นตอนเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับรู้ร่วมกันและเพื่อความปลอดภัยของนักเรียน

2. ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล และสื่อการเรียนการสอน

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล และสื่อการเรียนการสอนในสาขาวิชาต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.4 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.2 รองลงมา ได้แก่ สาขาวิชาชีววิทยา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.6 สาขาวิชาเคมี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.8 ตามลำดับซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชา ภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.0 และมีความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องรูปแบบ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษาเหมาะสม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.2

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ปกครอง

ในภาพรวมผู้ปกครองมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในงาน 4 ฝ่ายของโรงเรียน อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 82.4 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในงานฝ่ายวิชาการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.6 รองลงมา ได้แก่ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.4 และฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ อยู่ในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 82.8 ตามลำดับซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ให้บริการ ด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.2 และมีความพึงพอใจน้อยสุดใน เรื่องระบบการออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.4

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1. ความเชื่อมั่นของนักเรียนต่อเจ้าหน้าที่

ในภาพรวมนักเรียนมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.0 โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ใน ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.2 และมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของนักเรียน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 70.4

2. ความเชื่อมั่นของนักเรียนต่อครู

ในภาพรวมนักเรียนมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครู อยู่ในระดับมาก คิดเป็น ร้อยละ 80.6 โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในเรื่องการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูอยู่ในระดับมาก ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.2 และมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในเรื่องครูปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.0

3. ความเชื่อมั่นของผู้ปกครองต่อเจ้าหน้าที่

ในภาพรวมผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.2 โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ใน ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.0 และมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของนักเรียน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.4

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้สะดวกรวดเร็ว ไม่ยึดติดกับระบบราชการทั่วไป เช่น การซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดในหอพัก การขอใช้ห้อง การมอบตัวเข้าศึกษาเป็นต้น
2. ควรจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับรายวิชา โดยการพัฒนาให้นักเรียนเป็นคนดี และมีความสุขในการดำเนินชีวิตด้วย
3. การคัดเลือกอาจารย์ควรพิจารณาทั้งด้านวิชาการและการสอน ซึ่งอาจารย์ควรพัฒนาเทคนิคการสอนให้นักเรียนสามารถเข้าใจได้ง่าย และนำความคิดเห็นของนักเรียนมาปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความเต็มใจ พุดจาสุภาพ ใช้เหตุผล รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนักเรียนซึ่งอาจจัดทำระบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในลักษณะออนไลน์
5. ควรเพิ่มอุปกรณ์กีฬาให้เพียงพอ และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้ใช้งานได้ดี เช่น พัดลม ฝักบัว เครื่องปรับอากาศเป็นต้น รวมทั้งปรับปรุงสื่อการเรียนการสอนให้ทันสมัย เช่น ใช้ smart board แทน projector
6. ควรปรับระบบและระเบียบการเข้าออกโรงเรียนให้เป็นที่พอใจทั้งฝ่ายนักเรียนอาจารย์ และผู้ปกครอง โดยคำนึงถึงการอยู่อย่างมีความสุขเหมือนบ้านหลังที่สอง

บรรณานุกรม

- ราชบัณฑิตสถาน. 2542. พจนานุกรม. (Online). <http://www.royin.go.th>, 1 มิถุนายน 2558.
- โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์. 2558 เกี่ยวกับโรงเรียน. (Online) <https://www.mwit.ac.th>, 2 สิงหาคม 2558.
- พิทักษ์ ตรุษทิพย์. 2538. ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ไพศาล ประโพธิเทศ. 2550. การดำเนินการสำนักงานพัฒนาสังคมและสวัสดิการจังหวัดอุบลราชธานี. ม.ป.ท.
- ยรรยง ตั้งวรชুম. 2547. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแคปปิตอล แมกซ์ จำกัด. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ทัศนีย์ ไชยพันธ์. 2543. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานป้องกันและปราบปรามของเจ้าหน้าที่ศุลกากร: ศึกษากรณี สำนักสืบสวนและปราบปรามกรมศุลกากร. กรุงเทพฯ: วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอำนาจเจริญ. 2548. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี. อำนาจเจริญ: ม.ป.ท.
- สำนักนโยบายและแผน. 2536. สถิติรายปี. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักนโยบายและแผน. 2534. รายงานผลการศึกษาระดับสมบูรณโครงการศึกษาเพื่อกำหนดกรอบการวางแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- อัญชลี เหล่าธิดวงศ์. 2524. การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาพาณิชยศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Abraham H.Maslow. 1954. *Motivation and Personality*. New York : Harper and Row.
- Direct Rekrail. 1972. *A Comparison of two type Extension workers in Thailand According to certain Aspect of their job*. Doctors of Philosophy Thesis University of the Philippines.
- Lucy, W.H., Dennis Gilbert and G.Birkhead. "Equity in Local Service Distribution" *Public Administration Review* 37 : 687-697.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม



ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

แบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
ชุดที่ 1 สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 (ห้องคี่ เลขที่คี่)

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด คณะผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลนี้เป็นความลับและนำเสนอในภาพรวม ผลการศึกษาจะได้เสนอให้โรงเรียนนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้นต่อไป

อาจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ สร้อยศิริ และคณะ

คำชี้แจงแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ระดับชั้น

☐ 1) มัธยมศึกษาปีที่ 5 ☐ 2) มัธยมศึกษาปีที่ 6

2. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของงานฝ่าย 4 ฝ่าย

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ไม่สามารถ ตอบได้
1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์						
1) มีข้อมูลสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศถูกต้อง ชัดเจน และเพียงพอ						
2) มีการแจ้งข่าวสารให้เข้าร่วมกิจกรรมวิชาการในต่างประเทศอย่างสม่ำเสมอ						
3) มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข้อมูลอย่างทั่วถึง						
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ						
5) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ						
6) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์						



ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ไม่สามารถ ตอบได้
2. ฝ่ายวิทยบริการ/ห้องสมุด						
7) หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีเพียงพอ						
8) หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีเนื้อหาทันสมัย						
9) มีระบบการสืบค้นข้อมูลที่สามารถใช้งานได้ดี						
10) มีการจัดเรียงหนังสือบนชั้นสามารถค้นหาได้สะดวกรวดเร็ว						
11) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ						
12) มีการจัดสถานที่และบรรยากาศให้เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า						
13) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ						
14) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายวิทยบริการ/ห้องสมุด						
3. ฝ่ายอำนวยการ						
15) การให้บริการทางไปรษณีย์มีความสะดวกรวดเร็ว						
16) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้นักเรียนอย่างทั่วถึง						
17) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ						
18) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ						
19) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายอำนวยการ						
4. ฝ่ายกิจการนักเรียน						
20) ระบบการดูแลนักเรียนมีความปลอดภัย						
21) การรับ-ส่งใบลา เพื่อเสนอโรงเรียนพิจารณา มีความสะดวกรวดเร็ว						
22) ระบบการออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความเหมาะสม						
23) มีการให้บริการสุขภาพอนามัยอย่างดี						
24) มีการให้บริการด้านโภชนาการที่ดีและครบถ้วน						
25) มีการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา และการศึกษาต่อในประเทศ						
26) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ						
27) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ						
28) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายกิจการนักเรียน						



ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
29) เจ้าหน้าที่เลือกจัดกิจกรรมที่ดีที่สุดให้นักเรียน					
30) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องของนักเรียนให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด					
31) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ					
32) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
33) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก					
34) เจ้าหน้าที่อุทิศตนอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
35) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
36) เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน					
37) เจ้าหน้าที่ปรับปรุงงานให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
38) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ					

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

แบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ชุดที่ 2 สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 (ห้องคู่ เลขที่คู่)

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด คณะผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลนี้เป็นความลับและนำเสนอในภาพรวม ผลการศึกษาจะได้เสนอให้โรงเรียนนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้นต่อไป

อาจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ สร้อยศิริ และคณะ

คำชี้แจงแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ระดับชั้น

☐ 1) มัธยมศึกษาปีที่ 5 ☐ 2) มัธยมศึกษาปีที่ 6

2. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของงานฝ่าย 4 ฝ่าย

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ไม่สามารถ ตอบได้
1. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ						
1) มีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยอย่างดีตลอด 24 ชั่วโมง						
2) มีการจัดการจราจรให้เกิดความคล่องตัวและไม่มีอุบัติเหตุ						
3) มีการให้บริการรถยนต์ที่สะดวกรวดเร็ว						
4) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีความสะอาดสวยงาม						
5) บรรยากาศภายในโรงเรียนเหมาะสำหรับการเรียนรู้และอยู่อาศัย						
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ						
7) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ						
8) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ						



ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ไม่สามารถ ตอบได้
2. ฝ่ายวิชาการ						
9) การขอหนังสือรับรองมีความสะดวกรวดเร็ว						
10) การแจ้งผลการสอบตรงตามกำหนดเวลาของโรงเรียน						
11) การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้องและเชื่อถือได้						
12) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ						
13) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ						
14) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายวิชาการ						
3. ฝ่ายคลังและพัสดุ						
15) การเปิดบัญชีของนักเรียนได้รับความสะดวกสบาย						
16) การโอนเงินค่าอาหารเข้าบัญชีของนักเรียนตรงเวลาและถูกต้อง						
17) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ						
18) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ						
19) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายคลังและพัสดุ						
4. บริการอื่น ๆ						
20) ประสิทธิภาพในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโรงเรียน						
21) ศูนย์กีฬา มีครูคอยแนะนำ และมีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัยเพียงพอ						
22) สนามกีฬากลางแจ้งมีอุปกรณ์กีฬาที่เพียงพอ						
23) โครงการ MWITS รวบรวม ใส่ใจสุขภาพ						
24) ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการต่างๆ ทันสมัยและเพียงพอ						
25) ห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์ทันสมัยและเพียงพอ						
26) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ						
27) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ						
28) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของบริการอื่นๆ						



ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
29) เจ้าหน้าที่เลือกจัดกิจกรรมที่ดีที่สุดให้นักเรียน					
30) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องร้องเรียนให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด					
31) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ					
32) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
33) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก					
34) เจ้าหน้าที่อุทิศตนอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
35) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
36) เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน					
37) เจ้าหน้าที่ปรับปรุงงานให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
38) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ					

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

แบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ชุดที่ 3 สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 (ห้องคี่ เลขที่คู่)

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด คณะผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลนี้เป็นความลับและนำเสนอในภาพรวม ผลการศึกษาจะได้เสนอให้โรงเรียนนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้นต่อไป

อาจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ สร้อยศิริ และคณะ

คำชี้แจงแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ระดับชั้น

☐ 1) มัธยมศึกษาปีที่ 5 ☐ 2) มัธยมศึกษาปีที่ 6

2. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผลการเรียนของสาขาวิชา 5 สาขาวิชา

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ไม่สามารถ ตอบได้
1. สาขาวิชาคณิตศาสตร์						
1) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาคณิตศาสตร์						
2) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์มีความเหมาะสม						
3) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์เหมาะสม						
4) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาคณิตศาสตร์มีความถูกต้องเป็นธรรม						
5) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาคณิตศาสตร์เหมาะสม						
6) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์						



ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ไม่สามารถ ตอบได้
2. สาขาวิชาฟิสิกส์						
7) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาฟิสิกส์						
8) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาฟิสิกส์มีความเหมาะสม						
9) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาฟิสิกส์เหมาะสม						
10) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาฟิสิกส์มีความถูกต้องเป็นธรรม						
11) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาฟิสิกส์เหมาะสม						
12) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาฟิสิกส์						
3. สาขาวิชาเคมี						
13) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาเคมี						
14) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาเคมีมีความเหมาะสม						
15) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาเคมีเหมาะสม						
16) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาเคมีมีความถูกต้องเป็นธรรม						
17) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาเคมีเหมาะสม						
18) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาเคมี						
4. สาขาวิชาชีววิทยา						
19) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาชีววิทยา						
20) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาชีววิทยามีความเหมาะสม						
21) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาชีววิทยาเหมาะสม						
22) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาชีววิทยามีความถูกต้องเป็นธรรม						
23) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาชีววิทยาเหมาะสม						
24) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาชีววิทยา						



ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ไม่สามารถ ตอบได้
5. สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์						
25) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์						
26) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์มีความเหมาะสม						
27) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์เหมาะสม						
28) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์มีความถูกต้องเป็นธรรม						
29) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาคอมพิวเตอร์เหมาะสม						
30) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์						

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
31) ครูเลือกจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ดีที่สุดให้นักเรียน					
32) ครูจัดการเรียนการสอนด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ					
33) ครูจัดการเรียนการสอนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
34) ครูจัดการเรียนการสอนโดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก					
35) ครูอุทิศตนอย่างเต็มที่ในการเรียนการสอน					
36) ครูมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับวิชาที่สอน					
37) ครูรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน					
38) ครูปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
39) ครูจัดการเรียนการสอนด้วยความรับผิดชอบ					

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

แบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์
ชุดที่ 4 สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 (ห้องคู่ เลขที่คี่)

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด คณะผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลนี้เป็นความลับและนำเสนอในภาพรวม ผลการศึกษาจะได้เสนอให้โรงเรียนนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้นต่อไป

อาจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ สร้อยศิริ และคณะ

คำชี้แจงแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ระดับชั้น

☐ 1) มัธยมศึกษาปีที่ 5 ☐ 2) มัธยมศึกษาปีที่ 6

2. เพศ

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผลการเรียนของสาขาวิชา 4 สาขาวิชา

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ไม่สามารถ ตอบได้
1. สาขาวิชาภาษาไทย						
1) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาภาษาไทย						
2) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาภาษาไทย มีความเหมาะสม						
3) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาภาษาไทย เหมาะสม						
4) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาภาษาไทย มีความถูกต้องเป็นธรรม						
5) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาภาษาไทย เหมาะสม						
6) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาภาษาไทย						



ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ไม่สามารถ ตอบได้
2. สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ						
7) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศ						
8) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาภาษาต่างประเทศมีความเหมาะสม						
9) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาภาษาต่างประเทศเหมาะสม						
10) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาภาษาต่างประเทศมีความถูกต้องเป็นธรรม						
11) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาภาษาต่างประเทศเหมาะสม						
12) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาภาษาต่างประเทศ						
3. สาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ						
13) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาสังคมศึกษา						
14) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษามีความเหมาะสม						
15) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษาเหมาะสม						
16) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาสังคมศึกษามีความถูกต้องเป็นธรรม						
17) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษา						
18) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาศิลปะ						
19) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาศิลปะมีความเหมาะสม						
20) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาศิลปะเหมาะสม						
21) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาศิลปะมีความถูกต้องเป็นธรรม						
22) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาศิลปะ						
23) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะเหมาะสม						



ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ไม่สามารถ ตอบได้
4. สาขาวิชาพลานามัย						
24) ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาพลานามัย						
25) สื่อ/เอกสารประกอบการเรียนการสอนวิชาพลานามัยมีความเหมาะสม						
26) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาพลานามัยเหมาะสม						
27) การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาพลานามัยมีความถูกต้องเป็นธรรม						
28) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของสาขาวิชาพลานามัยเหมาะสม						
29) ความพึงพอใจโดยรวมของการเรียนการสอนวิชาพลานามัย						

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
30) ครูเลือกจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ดีที่สุดให้นักเรียน					
31) ครูจัดการเรียนการสอนด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ					
32) ครูจัดการเรียนการสอนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
33) ครูจัดการเรียนการสอนโดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก					
34) ครูอุทิศตนอย่างเต็มที่ในการเรียนการสอน					
35) ครูมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับวิชาที่สอน					
36) ครูรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน					
37) ครูปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
38) ครูจัดการเรียนการสอนด้วยความรับผิดชอบ					

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

แบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ชุดที่ 5 สำหรับผู้ปกครอง

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริงมากที่สุด คณะผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลนี้เป็นความลับและนำเสนอในภาพรวม ผลการศึกษาจะได้นำเสนอให้โรงเรียนนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้ดีขึ้นต่อไป

อาจารย์ ดร.ธีรศักดิ์ สร้อยศิริ และคณะ

คำชี้แจงแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านเป็นผู้ปกครองของนักเรียนในระดับชั้น

☐ 1) มัธยมศึกษาปีที่ 5 ☐ 2) มัธยมศึกษาปีที่ 6

2. เพศของท่าน

☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานฝ่ายต่าง ๆ 4 ฝ่าย

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ไม่สามารถ ตอบได้
1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์						
1) มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข้อมูลอย่างทั่วถึง						
2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ						
3) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ						
4) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์						
2. ฝ่ายกิจการนักเรียน						
5) ระบบการดูแลนักเรียนมีความปลอดภัย						
6) ระบบการออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความเหมาะสม						
7) มีการให้บริการด้านโภชนาการที่ดีและครบถ้วน						
8) มีการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา และการศึกษาต่อในประเทศ						



ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1	ไม่สามารถ ตอบได้
9) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนให้บริการด้วยความเต็มใจและ พูดจาสุภาพ						
10) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ						
11) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายกิจการนักเรียน						
3. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ						
12) มีระบบการดูแลรักษาความปลอดภัยอย่างดีตลอด 24 ชั่วโมง						
13) มีการจัดการจราจรให้เกิดความคล่องตัวและไม่มีอุบัติเหตุ						
14) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีความสะอาดสวยงาม						
15) บรรยากาศภายในโรงเรียนเหมาะสำหรับการเรียนรู้และ อยู่อาศัย						
16) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ						
17) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ						
18) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายอาคารสถานที่และ ยานพาหนะ						
4. ฝ่ายวิชาการ						
19) การแจ้งผลการสอบตรงตามกำหนดเวลาของโรงเรียน						
20) การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้องและเชื่อถือได้						
21) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ						
22) มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการเพียงพอ						
23) คุณภาพการให้บริการโดยรวมของฝ่ายวิชาการ						



ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตกำแพงแสน

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
24) เจ้าหน้าที่เลือกจัดกิจกรรมที่ดีที่สุดให้นักเรียน					
25) เจ้าหน้าที่ดำเนินการเรื่องของนักเรียนให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนด					
26) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ					
27) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
28) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก					
29) เจ้าหน้าที่อุทิศตนอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
30) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
31) เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน					
32) เจ้าหน้าที่ปรับปรุงงานให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
33) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ					

ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์

แนวคำถามในการสัมภาษณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

.....

.....

.....

การวัดและประเมินผลการเรียน

.....

.....

.....

ครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

สิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

สื่อการเรียนการสอน

.....

.....

.....

ความเชื่อมั่นในประเด็นความมีคุณธรรมและจริยธรรมของครูและเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....