



**รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ  
ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพ  
การให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550**

**เสนอ  
สำนักงาน ก.พ.ร.**

**โดย  
สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์  
พฤศจิกายน 2550**

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
บทที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550	12
บทที่ 3 สรุปผลการสำรวจ	47

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้ “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและ การตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน.....”

สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดเครื่องมือเพื่อแปลง มาตรา 3/1 ไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ดังนี้

- **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 – 2550**

โดยมีเป้าประสงค์หลัก 4 ประการ คือ 1) พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น 2) ปรับบทบาท ภารกิจ และขนาดให้มีความเหมาะสม 3) ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล และ 4) ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบอบประชาธิปไตย

- **พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546**

เป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมุ่งเน้นถึงความต้องการ และความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในหมวดที่ 3 มาตรา 12 กำหนดให้สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ และในหมวดที่ 8 กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ และส่วนราชการที่ให้บริการมีคุณภาพจะได้รับการจัดสรรเงินพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบ

ในการนี้ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้ดำเนินการให้มีการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งานของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน ตลอดจนดำเนินการติดตามประเมินผล ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 เป็นต้นมา อย่างต่อเนื่อง โดยกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการมี 4 มิติ ได้แก่ 1) มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ 2) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 3) มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ 4) มิติด้านการพัฒนาองค์กร/สถาบัน โดยมีหน่วยงานอิสระจากภายนอกเป็นผู้ประเมินผล

สำหรับมิติที่ 2 ได้กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่กำหนดให้วัดกับทุกส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์การมหาชน คือตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ”

โดยที่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 รัฐบาลได้ประกาศวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ที่มีเป้าประสงค์สำคัญประการหนึ่งคือ การสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ความสุจริต ซื่อตรง เที่ยงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และองค์การมหาชน และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน ด้านต่างๆ ดังนี้
  - ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
  - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม ในด้านต่างๆ ดังนี้
  - บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม
  - บทบาทด้านการชี้นำสังคม
  - บทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม
- 2.3 เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ ของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน โดยมุ่งเน้นความมีคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 2.4 เพื่อนำข้อเสนอแนะผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน มาใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติราชการ/งานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550
- 2.5 เพื่อให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชนที่จัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 สามารถนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากโครงการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไปประกอบพิจารณาปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

### 3. ขอบเขตของการศึกษา

- 3.1 การสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของส่วนราชการ 141 ส่วนราชการ (กระทรวงการต่างประเทศ จัดทำคำรับรองฯ ในระดับกระทรวง) สถาบันอุดมศึกษา 73 สถาบัน จังหวัด 75 จังหวัด และ องค์การมหาชน 18 แห่ง
- 3.2 ทำการศึกษาลักษณะ ขอบเขตงานบริการ และกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของงานบริการที่ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2550
- 3.3 จำนวนงานบริการที่จะสำรวจ กำหนดไว้ดังนี้
  - 3.3.1 **ส่วนราชการ** ไม่เกิน 3 งานบริการต่อหนึ่งส่วนราชการ
  - 3.3.2 **จังหวัด** ไม่เกิน 5 งานบริการต่อหนึ่งจังหวัด
  - 3.3.3 **สถาบันอุดมศึกษา** ได้แก่ (1) การสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา และ (2) งานบริการที่สถาบันอุดมศึกษาเสนอให้สำรวจไม่เกิน 3 งานบริการต่อหนึ่งสถาบันอุดมศึกษา
  - 3.3.4 **องค์การมหาชน** ไม่เกิน 3 งานบริการต่อหนึ่งองค์การมหาชน
- 3.4 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ ประกอบด้วย
  - 3.4.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการที่ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน แจกจ่ายละเอียดมายังสำนักงาน ก.พ.ร. ประเด็นหลักประกอบด้วย
    - ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
    - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
    - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
    - ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
  - 3.4.2 การสำรวจความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา หมายถึง บทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม ประเด็นหลักประกอบด้วย
    - บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม
    - บทบาทด้านการชี้นำสังคม
    - บทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม
  - 3.4.3 การสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
- 3.5 กำหนดระยะเวลาของการศึกษา 8 เดือน ตั้งแต่เมษายน 2550-พฤศจิกายน 2550

## 4. ระเบียบวิธีการวิจัย

### 4.1 วิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และ องค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใน ประเภทของการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) โดยประมวลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการ ณ ช่วงเวลาหนึ่งโดยเน้นการวัดครั้งเดียว (One-shot Descriptive Study)

### 4.2 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่

- (1) ผู้รับบริการในงานบริการของส่วนราชการ 141 ส่วนราชการ
- (2) ผู้รับบริการในงานบริการสถาบันอุดมศึกษา 73 สถาบัน
- (3) ผู้รับบริการในงานบริการของจังหวัด 75 จังหวัด
- (4) ผู้รับบริการในงานบริการขององค์การมหาชน 18 แห่ง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มารับบริการในงานบริการของแต่ละส่วนราชการ สถาบัน อุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน

4.3 การกำหนดขนาดตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างผู้มารับบริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน มีหลักในการกำหนดขนาดตัวอย่าง โดยพิจารณาจากจำนวน ประชากรของหน่วยงานนั้นๆ แบ่งการพิจารณาเป็น 2 ลักษณะคือ

- (1) กรณีทราบจำนวนประชากรของหน่วยงานในปีที่ผ่านมา
- (2) กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรของหน่วยงานในปีที่ผ่านมา

(1) กรณีทราบจำนวนประชากรของหน่วยงานในปีที่ผ่านมา มีวิธีการกำหนดขนาดตัวอย่าง ดังนี้

1.1 พิจารณาภาพรวมของแต่ละส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน การ กำหนดขนาดตัวอย่างในกรณีที่ประชากรมีจำนวนมากกว่า 1,000 คน จะอิงตาราง Yamane ที่ระดับความ เชื่อมั่น 95% และให้มีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้  $\pm 10\%$  จำนวนตัวอย่างทั้งหมดไม่ต่ำกว่า 100 ตัวอย่าง จากนั้นจะกำหนดขนาดตัวอย่างกระจายในแต่ละงานบริการตามสัดส่วนจำนวนประชากรของแต่ละงานบริการ นั้นๆ หรือตามความเหมาะสม

1.2 พิจารณาจากจำนวนประชากรในแต่ละงานบริการซึ่งเป็นข้อมูลรายปี คำนวณเป็นรายเดือน จากนั้นใช้หลัก 1000 เก็บ 100 หลัก 100 เก็บ 10

1.3 พิจารณาจำนวนประชากรในแต่ละงาน ซึ่งมีจำนวนไม่มาก จากนั้นใช้หลัก 1000 เก็บ 100 หลัก 100 เก็บ 10

1.4 กรณีอื่นๆ เช่น เก็บข้อมูลประมาณ ร้อยละ 50 ของจำนวนประชากร

## (2) กรณีไม่ทราบจำนวนประชากรของหน่วยงานในปีที่ผ่านมา

พิจารณาจำนวนตัวอย่างตามความเหมาะสม โดยการประสานกับส่วนงานเพื่อสอบถามความเป็นจริงของจำนวนผู้มาใช้บริการงานนั้นๆ ในแต่ละวัน

**หมายเหตุ** การกำหนดจำนวนตัวอย่างของทุกงานบริการ ได้กำหนดจำนวนตัวอย่างที่สามารถเก็บข้อมูลได้จริง และสามารถใช้เป็นตัวแทนของประชากรในแต่ละงานบริการของส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์การมหาชนแต่ละแห่ง

**4.4 การสุ่มตัวอย่าง** การศึกษาในครั้งนี้ จะกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling)

(1) กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้มารับบริการตามสถานที่ให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน

(2) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ผู้มารับบริการของแต่ละส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน ให้ได้จำนวนตัวอย่างตามที่กำหนดไว้

**4.5 พื้นที่ที่ใช้ในการสำรวจ** กำหนดพื้นที่ที่ใช้ในการสำรวจแบบเจาะจง โดยทำการสำรวจผู้มารับบริการตามสถานที่ให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน

## 4.6 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 จะใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างแน่นอนเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็น 2 ชุด คือ

**ชุดที่ 1** แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์การมหาชน ประกอบด้วย

**ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ 4 ด้านคือ**

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

## ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

### 1. หลักนิติธรรม

- 1.1 ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ
- 1.2 การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย
- 1.3 มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ

### 2. หลักคุณธรรม

- 2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน
- 2.2 เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ
- 2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

### 3. หลักความโปร่งใส

- 3.1 ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่
- 3.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม)

### 4. หลักความมีส่วนร่วม

- 4.1 มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก
- 4.2 หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก
- 4.3 มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ

### 5. หลักความรับผิดชอบ

- 5.1 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี
- 5.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)
- 5.3 มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ
- 5.4 เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน

### 6. หลักความคุ้มค่า

- 6.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ
- 6.2 มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ



### ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษาสูงสุด
- ประกอบอาชีพ

ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม (สำรวจเฉพาะสถาบันอุดมศึกษา) ประกอบด้วย

#### ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสถาบันอุดมศึกษา

- ท่านมีบุตรหลานที่เคยศึกษาหรือกำลังศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้หรือไม่
- ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาท่านเคยเข้าร่วมกิจกรรมของสถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้หรือไม่
- ท่านเคยแนะนำผู้อื่นให้มาศึกษาที่สถาบันอุดมศึกษาแห่งนี้หรือไม่

#### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษา

1. บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม
2. บทบาทด้านการชี้นำสังคม
3. บทบาทด้านการตอบสนองความต้องการของสังคม

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษาสูงสุด
- ประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

(1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการที่ดีของ Kotler<sup>1</sup> รวมทั้งเอกสารต่างๆ ที่ได้รับจากสำนักงาน ก.พ.ร.เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือสำหรับการสำรวจวิจัยครั้งนี้

(2) สร้างแบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับใช้ในการสำรวจวิจัยจำนวน 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 แบบสอบถามสำหรับส่วนราชการ จังหวัด สถาบันอุดมศึกษา และองค์การมหาชน ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม

(3) นำแบบสอบถามที่ร่างเสร็จเสนอสำนักงาน ก.พ.ร. พิจารณาตรวจแก้ไขเพื่อเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ครอบคลุมประเด็นการวิจัย

(4) เพื่อความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม หลังจากร่างแบบสอบถามแล้ว ได้นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pretest) กับกลุ่มประชาชนเป้าหมายที่มีไขกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง

---

<sup>1</sup>Philip Kotler, Golm Bowen and James Makens, *Marketing for Hospitality and Tourism* (New York : Prentice, Hall Inc,1996).

### ผลการทดสอบแบบสอบถาม (Pretest) แบบสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

วิธีการ นำแบบสอบถามไปทดสอบเก็บข้อมูลกลุ่มประชาชนเป้าหมาย ณ เทศบาลเมืองนนทบุรี จำนวน 30 ชุด ใช้วิธีการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (Face - to - Face Interview) ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ต่อชุด ประมาณ 10-15 นาที

ผลการทดสอบแบบสอบถามพบว่า สามารถวัดเนื้อหาที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และ สมบูรณ์ (จากลักษณะของการสัมภาษณ์ตัวต่อตัวนั้นผู้ถูกสัมภาษณ์หากไม่เข้าใจแบบสอบถามผู้สัมภาษณ์จะอธิบายให้เข้าใจก่อนตอบ) และเมื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .8997 (ค่าที่ยอมรับได้ต้องมากกว่า 0.8) ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความสมบูรณ์พร้อมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

(การคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟานั้นเป็นคำนวณเพื่อดูความแปรปรวนของข้อมูล ถ้าหากข้อมูลมีความแปรปรวนสูงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาจะมีค่าน้อย แต่ถ้าหากข้อมูลมีความแปรปรวนต่ำค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาจะมีค่ามาก)

### ผลการทดสอบแบบสอบถาม (Pretest) แบบสำรวจบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม

วิธีการ นำแบบสอบถามไปทดสอบเก็บข้อมูลกลุ่มประชาชนเป้าหมาย รอบๆ สถาบันอุดมศึกษา (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ม.ธรรมศาสตร์ ม.มหิดล ม.ศิลปากร และม.กรุงเทพ) จำนวน 40 ชุด ใช้วิธีการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (Face - to - Face Interview) ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ต่อชุดประมาณ 8-10 นาที

ผลการทดสอบแบบสอบถามพบว่า สามารถวัดเนื้อหาที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และ สมบูรณ์ และเมื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .988 (ค่าที่ยอมรับได้ต้องมากกว่า 0.8) ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความสมบูรณ์พร้อมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

#### สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha-coefficient)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

โดยที่	$\alpha$	หมายถึง	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
	n	หมายถึง	จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม
	$S_i^2$	หมายถึง	ค่าแปรปรวนของคะแนนรวมแต่ละข้อ
	$S_t^2$	หมายถึง	ค่าแปรปรวนของคะแนนรวมทั้งหมดของผู้ตอบแต่ละคน

## 5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

**การเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง** ได้ใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว (Face-to-Face Interview) ผู้มาใช้บริการ ณ สถานที่ให้บริการของแต่ละส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน และการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้ ทั้งนี้มีบางงานบริการที่มีการส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ เนื่องจากไม่มีเบอร์โทรศัพท์ให้ติดต่อขอสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

การเก็บรวบรวมข้อมูล โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชนนั้นได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ครบตามจำนวนตัวอย่างที่กำหนดไว้

ความน่าเชื่อถือของข้อมูล พนักงานเก็บข้อมูลนั้นได้เน้นผู้ที่มีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีจากหลากหลายสถาบันการศึกษา และเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาโท มีประสบการณ์การทำงานเก็บข้อมูลมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 โครงการ

ส่วนของการเก็บรวบรวมข้อมูลสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั้น พนักงานที่เก็บข้อมูลได้ทำการเก็บข้อมูลโดยตรงไปตรงมาไม่มีความเอนเอียง การวิเคราะห์ผลการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์อย่างตรงไปตรงมา รายงานผลตามความเป็นจริง

## 6. การบริหารจัดการในการเก็บรวบรวมข้อมูล การติดตาม และควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

**6.1 คัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล** ได้เน้นผู้ที่มีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจ ทุกคนผ่านการทำงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 โครงการ พนักงานที่ได้รับการคัดเลือกจะศึกษาโครงการวิจัยเพื่อเข้าใจในคุณค่าและความสำคัญของการวิจัย ผ่านการอบรมในกลยุทธ์ เทคนิคการเก็บข้อมูล การตีความของคำถาม เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรง และจะได้รับการทดสอบการเก็บข้อมูลก่อนจะออกภาคสนาม

**จัดอบรมทีมเก็บข้อมูล** หลังจากคัดเลือกพนักงานเก็บข้อมูล ได้จัดอบรมพนักงานเก็บข้อมูล เพื่อทำความเข้าใจถึงลักษณะของคำถาม วิธีการสัมภาษณ์ และกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเก็บข้อมูล จากผู้รับผิดชอบโครงการ

**6.2 การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย** การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในทุกพื้นที่ได้มีการรายงานความคืบหน้า ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ มายังส่วนกลาง (หัวหน้าโครงการ และผู้ช่วยวิจัย) ทุกวัน และร่วมกันหาแนวทางแก้ไข

**6.3 การบริหารจัดการในการเก็บรวบรวมข้อมูล** ได้มีการคัดเลือกหัวหน้าทีม เป็นผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งเป็นหัวหน้าทีมในส่วนกลาง และหัวหน้าทีมในแต่ละจังหวัด โดยที่หัวหน้าทีมทุกคนมีประสบการณ์และความรู้ในการวิจัยเชิงสำรวจเป็นอย่างดี

#### 6.4 การติดตามและควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

ผู้วิจัย และหัวหน้าทีมได้ตรวจเช็คและประชุมกับพนักงานเก็บข้อมูลทุกวัน เพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรคต่างๆ และดำเนินการแก้ไขได้ทันเวลาที่และเหมาะสม

การ Spot Checking ได้ทำโดยผู้วิจัยและ/หรือผู้รับผิดชอบทีม

การประชุมหารือ เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะพื้นที่ เฉพาะกลุ่มได้ทำเป็นประจำตามความเหมาะสม โดยในแต่ละทีม หัวหน้าทีมได้มีการพูดคุยปรึกษาหารือถึงปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งหาวิธีแก้ไข

ข้อมูลที่ได้รับได้มีการตรวจสอบโดยผู้วิจัย และ/หรือหัวหน้าทีม ก่อนออกจากพื้นที่เพื่อตรวจสอบคุณภาพ และปริมาณแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา

#### 7. การวิเคราะห์ข้อมูล และการประมวลผลข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ได้นำมาลงรหัส (Coding) และผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows คำนวณสถิติต่างๆ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : SD)

วิธีการประเมินผลความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคม ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	4.21 – 5.00	พอใจมากที่สุด/เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	3.41 – 4.20	พอใจมาก/เห็นด้วย
3	2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง/ปานกลาง
2	1.81 – 2.60	ไม่พอใจ/ไม่เห็นด้วย
1	1.00 – 1.80	ไม่พอใจเลย/ไม่เห็นด้วยเลย

## 8. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 8.1 ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน ในด้านต่างๆ ได้แก่
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
  - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - ความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ
- 8.2 ทำให้ทราบความพึงพอใจต่อบทบาทของสถาบันอุดมศึกษาที่มีต่อสังคมในด้านต่างๆ ได้แก่
- บทบาทด้านการเป็นผู้เตือนสติให้สังคม
  - บทบาทด้านการชี้นำสังคม
  - บทบาทด้านการตอบสนองต่อความต้องการของสังคม
- 8.3 ทำให้ทราบความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน ทั้งในด้านความมีคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- 8.4 สามารถนำข้อเสนอผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชน มาใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติราชการ/งานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550
- 8.5 ทำให้ส่วนราชการ สถาบันอุดมศึกษา จังหวัด และองค์การมหาชนที่จัดคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 สามารถนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากโครงการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไปประกอบพิจารณาปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

## บทที่ 2

### การสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2550

ผลการสำรวจ “ความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 ” ในบทที่ 2 นี้เป็นการนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ และ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ รวมจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 196 ตัวอย่าง

ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการ เท่ากับ 4.3981 คิดเป็นร้อยละ 87.96

การจำแนก สถานที่สำรวจ กลุ่มเป้าหมาย และวิธีการเก็บรวบรวม ของแต่ละงานบริการ  
แสดงได้ดังตารางด้านล่างนี้

ตารางที่ 1 สถานที่สำรวจ กลุ่มเป้าหมาย และวิธีการเก็บรวบรวม ของแต่ละงานบริการ

งานบริการ	จำนวน ประชากร	สถานที่สำรวจ	กลุ่มเป้าหมาย ที่สำรวจ	วิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูล
1. ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	-	โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	1. นักเรียน 2. ผู้ปกครอง	สัมภาษณ์ตัวต่อตัว
2. ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	-	โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	1. นักเรียน 2. ผู้ปกครอง	สัมภาษณ์ตัวต่อตัว
3. ความพึงพอใจต่อการสอนของครูผู้สอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	-	โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	1. นักเรียน 2. ผู้ปกครอง	สัมภาษณ์ตัวต่อตัว
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพและปริมาณของสื่อ หนังสือ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์การเรียนการสอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	-	โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	1. นักเรียน 2. ผู้ปกครอง	สัมภาษณ์ตัวต่อตัว
5. ความพึงพอใจต่อการวัดและประเมินผลการเรียนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	-	โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	1. นักเรียน 2. ผู้ปกครอง	สัมภาษณ์ตัวต่อตัว

งานบริการ	จำนวน ประชากร	สถานที่สำรวจ	กลุ่มเป้าหมาย ที่สำรวจ	วิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูล
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมและ บริการทางวิชาการที่โรงเรียนจัด ขึ้นเพื่อส่งเสริมตามความสนใจ และความถนัดของนักเรียน โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	-	โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	1. นักเรียน 2. ผู้ปกครอง	สัมภาษณ์ตัวต่อตัว
7. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาดภายในโรงเรียน มหิดลวิทยานุสรณ์	-	โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	1. นักเรียน 2. ผู้ปกครอง 3. ครูและ เจ้าหน้าที่	สัมภาษณ์ตัวต่อตัว

การกำหนดขนาดตัวอย่าง พิจารณาจำนวนตัวอย่างตามความเหมาะสม

การนำเสนอผลการสำรวจ ดังนี้

#### ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อผลของการให้บริการ
- จุดเด่น จุดด้อย และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

#### ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

#### ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

วิธีการประเมินผลความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ได้กำหนดเกณฑ์ในการวัดตามระบบ Likert Scales แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

คะแนน	ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	4.21 – 5.00	พอใจมากที่สุด / เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	3.41 – 4.20	พอใจมาก/เห็นด้วย
3	2.61 – 3.40	พอใจปานกลาง/ปานกลาง
2	1.81 – 2.60	ไม่พอใจ/ไม่เห็นด้วย
1	1.00 – 1.80	ไม่พอใจเลย/ไม่เห็นด้วยเลย

การคำนวณคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจงานบริการต่างๆ

คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจงานบริการ = (รวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ  
 + รวมคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ  
 + รวมคะแนนความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก  
 + รวมคะแนนความพึงพอใจต่อผลการให้บริการ) / 4

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจการให้บริการ

งานบริการ	น้ำหนัก	คะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละ	จำนวนตัวอย่าง
1. ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	12.5%	4.2835	85.67	31
2. ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	12.5%	4.3700	87.40	30
3. ความพึงพอใจต่อการสอนของครูผู้สอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	12.5%	4.6000	92.00	22
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพและปริมาณของสื่อ หนังสือ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์การเรียนการสอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	12.5%	4.3667	87.33	30
5. ความพึงพอใจต่อการวัดและประเมินผลการเรียนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	12.5%	4.4957	89.91	23
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมและบริการทางวิชาการที่โรงเรียนจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมตามความสนใจและความถนัดของนักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	12.5%	4.3214	86.43	28
7. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	25.0%	4.3739	87.48	32
<b>ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการ</b>	<b>100%</b>	<b>4.3981</b>	<b>87.96</b>	<b>196</b>

ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุดเท่ากับ 4.3981 เทียบเป็นร้อยละ 87.96



ตารางที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

งานบริการ	คะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละ
1. ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	4.5028	90.06
2. ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	4.4588	89.18
3. ความพึงพอใจต่อการสอนของครูผู้สอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	4.6272	92.54
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพและปริมาณของสื่อ หนังสือ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์การเรียนการสอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	4.4157	88.31
5. ความพึงพอใจต่อการวัดและประเมินผลการเรียนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	4.5507	91.01
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมและบริการทางวิชาการที่โรงเรียนจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมตามความสนใจและความถนัดของนักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	4.4664	89.33
7. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	4.4338	88.68
<b>ภาพรวมความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>	<b>4.4936</b>	<b>89.87</b>

ภาพรวมความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งเท่ากับ 4.4936 เทียบเป็นร้อยละ 89.87

งานบริการที่ 1 ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
จำนวนตัวอย่าง 31 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ (ค่าตามลักษณะเฉพาะของงานบริการ)

ตารางที่ 4 ด้านการจัดการเรียนการสอน

ประเด็นต่างๆ		พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ เลย	ไม่ แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
การสอนที่เน้นการปฏิบัติ ทดลองจริงทั้งในและ นอกห้องเรียน	จำนวน	13	16	2	0	0	0	4.3548	0.60
	ร้อยละ	41.94	51.61	6.45	0.00	0.00	0.00		
การสอนที่ส่งเสริมให้เกิดความคิดสร้างสรรค์	จำนวน	10	19	1	0	0	1	4.3000	0.53
	ร้อยละ	32.26	61.29	3.23	0.00	0.00	3.23		
การเปิดโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรม การเรียนการสอน	จำนวน	15	15	1	0	0	0	4.4516	0.56
	ร้อยละ	48.39	48.39	3.23	0.00	0.00	0.00		
การสร้างบรรยากาศในการเรียนการสอน	จำนวน	8	18	5	0	0	0	4.0968	0.64
	ร้อยละ	25.81	58.06	16.13	0.00	0.00	0.00		
การใช้สื่อและเอกสารประกอบการเรียนการ สอน	จำนวน	17	13	1	0	0	0	4.5161	0.56
	ร้อยละ	54.84	41.94	3.23	0.00	0.00	0.00		
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการเรียน การสอน	จำนวน	20	9	2	0	0	0	4.5806	0.61
	ร้อยละ	64.52	29.03	6.45	0.00	0.00	0.00		
ความลึกซึ้งและทันต่อเหตุการณ์ในโลกปัจจุบัน ของสาระเนื้อหาที่ใช้ในการเรียนการสอน	จำนวน	12	14	4	1	0	0	4.1935	0.78
	ร้อยละ	38.71	45.16	12.90	3.23	0.00	0.00		
ปริมาณงานและแบบฝึกหัดที่ได้รับมอบหมาย	จำนวน	7	11	12	1	0	0	3.7742	0.83
	ร้อยละ	22.58	35.48	38.71	3.23	0.00	0.00		
<b>รวม</b>	ร้อยละ	41.13	46.37	11.29	0.81	0.00	0.40	4.2835	0.64

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คือ

- การสร้างบรรยากาศในการเรียนการสอน
- ความลึกซึ้งและทันต่อเหตุการณ์ในโลกปัจจุบันของสาระเนื้อหาที่ใช้ในการเรียนการสอน
- ปริมาณงานและแบบฝึกหัดที่ได้รับมอบหมาย

นอกนั้นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 5 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ
มีความรู้ ความสามารถถ่ายทอดความรู้ได้ดี	3
สิ่งแวดล้อมกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้	2
การสอนที่เน้นปฏิบัติทดลองจริงทั้งในและนอกห้องเรียน	2
เนื้อหาการเรียนลึกซึ้ง	1
มีสื่อการสอนชุดการทดลองจริง ให้ใช้อย่างทั่วถึงและทันสมัย	1
บุคลากรครู อาจารย์ให้ความสำคัญกับนักเรียน	1
จุดที่ควรปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
บางครั้งการมอบหมายงานมากเกินไป ทำให้บริหารเวลาลำบาก เพราะมีกิจกรรมมากมาย	1
บุคคลภายนอกไม่ค่อยรู้เรื่องของโรงเรียน	1
บางครั้งมีกิจกรรมนอกระบบมากเกินไปจนทำให้เหนื่อยกับการเรียนมากกว่าเดิม	1
อาจารย์ ทุ่มงานมากเกินไป	1
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ
ควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโรงเรียนมากขึ้น	3
ควรเปิดโอกาสให้นักเรียนรับฟังข่าวสารภายนอกมากขึ้น	1
ควรลดกิจกรรมนอกระบบให้น้อยลง	1
ระบบ Internet ยังมีความบกพร่องบริเวณหอพัก	1

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (คำถามกลาง)

ตารางที่ 6 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นต่างๆ		เห็น	เห็น	เห็น	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ไม่	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	แสดง		
		อย่าง	อย่าง	ปาน	ด้วย	เลย	ความ		
		ยิ่ง	กลาง	กลาง			คิดเห็น		
ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ให้บริการ	จำนวน	11	17	2	1	0	0	4.2258	0.71
	ร้อยละ	35.48	54.84	6.45	3.23	0.00	0.00		

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	จำนวน	16	12	3	0	0	0	4.4194	0.66
	ร้อยละ	51.61	38.71	9.68	0.00	0.00	0.00		
มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	จำนวน	14	15	2	0	0	0	4.3871	0.61
	ร้อยละ	45.16	48.39	6.45	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	จำนวน	25	4	2	0	0	0	4.7419	0.57
	ร้อยละ	80.65	12.90	6.45	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	จำนวน	17	12	2	0	0	0	4.4839	0.62
	ร้อยละ	54.84	38.71	6.45	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	จำนวน	19	12	0	0	0	0	4.6129	0.49
	ร้อยละ	61.29	38.71	0.00	0.00	0.00	0.00		
ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	จำนวน	17	13	1	0	0	0	4.5161	0.56
	ร้อยละ	54.84	41.94	3.23	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม)	จำนวน	21	8	2	0	0	0	4.6129	0.61
	ร้อยละ	67.74	25.81	6.45	0.00	0.00	0.00		
มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	จำนวน	17	13	0	1	0	0	4.4839	0.67
	ร้อยละ	54.84	41.94	0.00	3.23	0.00	0.00		
หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	จำนวน	17	13	0	1	0	0	4.4839	0.67
	ร้อยละ	54.84	41.94	0.00	3.23	0.00	0.00		
มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	16	12	2	1	0	0	4.3871	0.75
	ร้อยละ	51.61	38.71	6.45	3.23	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	จำนวน	16	13	2	0	0	0	4.4516	0.61
	ร้อยละ	51.61	41.94	6.45	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)	จำนวน	20	10	1	0	0	0	4.6129	0.55
	ร้อยละ	64.52	32.26	3.23	0.00	0.00	0.00		
มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	จำนวน	15	15	1	0	0	0	4.4516	0.56
	ร้อยละ	48.39	48.39	3.23	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน	จำนวน	19	11	1	0	0	0	4.5806	0.55
	ร้อยละ	61.29	35.48	3.23	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	20	9	2	0	0	0	4.5806	0.61
	ร้อยละ	64.52	29.03	6.45	0.00	0.00	0.00		

มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	จำนวน	18	11	2	0	0	0	4.5161	0.62
	ร้อยละ	58.06	35.48	6.45	0.00	0.00	0.00		
<b>รวม</b>	ร้อยละ	56.55	37.95	4.74	0.76	0.00	0.00	4.5028	0.61

ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

#### ตารางที่ 7 ข้อมูลประชากรศาสตร์

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	19	61.29
หญิง	12	38.71
รวม	31	100.00

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	7	22.58
16-20 ปี	24	77.42
รวม	31	100.00

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	29.03
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	22	70.97
รวม	31	100.00

ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	31	100.00
รวม	31	100.00

งานบริการที่ 2 ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
จำนวนตัวอย่าง 30 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ (ค่าถ้ามลัทธิเฉพาะของงานบริการ)

ตารางที่ 8 ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

ประเด็นต่างๆ		พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ เลย	ไม่ แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
กิจกรรมค่ายปฏิบัติธรรม	จำนวน	15	12	3	0	0	0	4.4000	0.66
	ร้อยละ	50.00	40.00	10.00	0.00	0.00	0.00		
กิจกรรมการศึกษาดูงานนอกสถานที่	จำนวน	16	13	1	0	0	0	4.5000	0.56
	ร้อยละ	53.33	43.33	3.33	0.00	0.00	0.00		
กิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษ	จำนวน	10	14	6	0	0	0	4.1333	0.72
	ร้อยละ	33.33	46.67	20.00	0.00	0.00	0.00		
กิจกรรมการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด	จำนวน	9	12	7	1	1	0	3.9000	0.98
	ร้อยละ	30.00	40.00	23.33	3.33	3.33	0.00		
กิจกรรมค่ายวิชาการ	จำนวน	17	13	0	0	0	0	4.5667	0.50
	ร้อยละ	56.67	43.33	0.00	0.00	0.00	0.00		
กิจกรรมชุมนุม	จำนวน	13	15	1	1	0	0	4.3333	0.70
	ร้อยละ	43.33	50.00	3.33	3.33	0.00	0.00		
กิจกรรมการออกกำลังกายและเล่นกีฬา	จำนวน	19	10	1	0	0	0	4.6000	0.55
	ร้อยละ	63.33	33.33	3.33	0.00	0.00	0.00		
กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ให้กับโรงเรียน	จำนวน	17	10	3	0	0	0	4.4667	0.67
	ร้อยละ	56.67	33.33	10.00	0.00	0.00	0.00		
กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่อชุมชนและสังคม	จำนวน	20	8	2	0	0	0	4.6000	0.61
	ร้อยละ	66.67	26.67	6.67	0.00	0.00	0.00		
กิจกรรมโครงงาน	จำนวน	13	12	4	0	1	0	4.2000	0.91
	ร้อยละ	43.33	40.00	13.33	0.00	3.33	0.00		
<b>รวม</b>	ร้อยละ	49.67	39.67	9.33	0.67	0.67	0.00	4.3700	0.69

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คือ

- กิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษ
- กิจกรรมการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด

- กิจกรรมโครงการ

นอกจากนี้ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 9 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ
มีการพัฒนาผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอ	1
ให้ความรู้อย่างลึกซึ้งควบคู่กับคุณธรรมในสังคม	1
มีวัตถุประสงค์อย่างแน่วแน่ที่จะปลูกฝังจิตสำนึกของความเป็นนักวิจัยให้แก่ นักเรียน	1
จุดที่ควรปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
มีกิจกรรมมากเกินไป	2
ความแม่นยำและความเอาใจจริงเอาใจของกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	1
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ
ความหลากหลายของกิจกรรม มีกิจกรรมให้เลือกทำมากกว่านี้	2

## ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (คำถามกลาง)

ตารางที่ 9 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นต่างๆ		เห็น	เห็น	เห็น	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ไม่	คะแนน	ค่า
		ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	แสดง		
		อย่าง	ด้วย	ปาน	ด้วย	ด้วย	ความ	เฉลี่ย	เบี่ยงเบน
		ยิ่ง	กลาง	กลาง	เลย	คิดเห็น			มาตรฐาน
ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ต่างๆ ของหน่วยงานที่ให้บริการ	จำนวน	12	13	5	0	0	0	4.2333	0.72
	ร้อยละ	40.00	43.33	16.67	0.00	0.00	0.00		
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม- ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน- หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	จำนวน	16	13	1	0	0	0	4.5000	0.56
	ร้อยละ	53.33	43.33	3.33	0.00	0.00	0.00		
มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการ ให้บริการ	จำนวน	11	15	4	0	0	0	4.2333	0.67
	ร้อยละ	36.67	50.00	13.33	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	จำนวน	20	8	1	1	0	0	4.5667	0.72
	ร้อยละ	66.67	26.67	3.33	3.33	0.00	0.00		

เจ้าหน้าที่ที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	จำนวน	19	9	2	0	0	0	4.5667	0.62
	ร้อยละ	63.33	30.00	6.67	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก	จำนวน	17	9	4	0	0	0	4.4333	0.72
	ร้อยละ	56.67	30.00	13.33	0.00	0.00	0.00		
ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	จำนวน	15	12	2	1	0	0	4.3667	0.75
	ร้อยละ	50.00	40.00	6.67	3.33	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและ ประโยชน์ส่วนรวม)	จำนวน	15	12	2	0	1	0	4.3333	0.87
	ร้อยละ	50.00	40.00	6.67	0.00	3.33	0.00		
มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานได้อย่างสะดวก	จำนวน	17	11	1	1	0	0	4.4667	0.72
	ร้อยละ	56.67	36.67	3.33	3.33	0.00	0.00		
หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	จำนวน	16	11	2	1	0	0	4.4000	0.76
	ร้อยละ	53.33	36.67	6.67	3.33	0.00	0.00		
มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	16	11	2	1	0	0	4.4000	0.76
	ร้อยละ	53.33	36.67	6.67	3.33	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	จำนวน	16	12	2	0	0	0	4.4667	0.62
	ร้อยละ	53.33	40.00	6.67	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)	จำนวน	16	12	2	0	0	0	4.4667	0.62
	ร้อยละ	53.33	40.00	6.67	0.00	0.00	0.00		
มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับ การให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	จำนวน	17	10	3	0	0	0	4.4667	0.67
	ร้อยละ	56.67	33.33	10.00	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน	จำนวน	19	9	2	0	0	0	4.5667	0.62
	ร้อยละ	63.33	30.00	6.67	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความ ชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	19	10	1	0	0	0	4.6000	0.55
	ร้อยละ	63.33	33.33	3.33	0.00	0.00	0.00		
มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการ ให้บริการ	จำนวน	23	6	1	0	0	0	4.7333	0.51
	ร้อยละ	76.67	20.00	3.33	0.00	0.00	0.00		
<b>รวม</b>	ร้อยละ	55.69	35.88	7.25	0.98	0.20	0.00	4.4588	0.67

ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง



### ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

ตารางที่ 10 ข้อมูลประชากรศาสตร์

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	21	70.00
หญิง	9	30.00
รวม	30	100.00

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	1	3.33
16-20 ปี	29	96.67
รวม	30	100.00

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	6	20.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	24	80.00
รวม	30	100.00

ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	30	100.00
รวม	30	100.00

งานบริการที่ 3 ความพึงพอใจต่อการสอนของครูผู้สอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
จำนวนตัวอย่าง 22 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ (คำถามลักษณะเฉพาะของงานบริการ)

ตารางที่ 11 ด้านการสอนของครูผู้สอน

ประเด็นต่างๆ		พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ เลย	ไม่ แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
การตรงต่อเวลาและรักษาเวลา	จำนวน	11	11	0	0	0	0	4.5000	0.50
	ร้อยละ	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
เป็นผู้มีความรู้ในวิชาที่สอนเป็นอย่างดี	จำนวน	16	6	0	0	0	0	4.7273	0.45
	ร้อยละ	72.73	27.27	0.00	0.00	0.00	0.00		
ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	จำนวน	11	11	0	0	0	0	4.5000	0.50
	ร้อยละ	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
ความเข้าใจใส่และติดตามการเรียนของ นักเรียน	จำนวน	14	6	1	1	0	0	4.5000	0.78
	ร้อยละ	63.64	27.27	4.55	4.55	0.00	0.00		
การให้กำลังใจนักเรียน	จำนวน	14	7	0	1	0	0	4.5455	0.72
	ร้อยละ	63.64	31.82	0.00	4.55	0.00	0.00		
ความมีคุณธรรมและความยุติธรรม	จำนวน	15	6	1	0	0	0	4.6364	0.57
	ร้อยละ	68.18	27.27	4.55	0.00	0.00	0.00		
บุคลิกภาพของความเป็นครู	จำนวน	14	6	2	0	0	0	4.5455	0.66
	ร้อยละ	63.64	27.27	9.09	0.00	0.00	0.00		
ความมั่นคงทางอารมณ์ สุขุมรอบคอบ ใช้ เหตุผลในการตัดสินใจปัญหา	จำนวน	15	5	2	0	0	0	4.5909	0.65
	ร้อยละ	68.18	22.73	9.09	0.00	0.00	0.00		
การเปิดโอกาสให้นักเรียนซักถามและรับฟัง ความคิดเห็นของนักเรียน	จำนวน	19	2	1	0	0	0	4.8182	0.49
	ร้อยละ	86.36	9.09	4.55	0.00	0.00	0.00		
การให้ความช่วยเหลือแก่นักเรียนทั้งในและนอก ห้องเรียน	จำนวน	15	6	1	0	0	0	4.6364	0.57
	ร้อยละ	68.18	27.27	4.55	0.00	0.00	0.00		
<b>รวม</b>	ร้อยละ	65.45	30.00	3.64	0.91	0.00	0.00	4.6000	0.59

ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 12 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ
อาจารย์เข้าใจนักเรียน อาจารย์ให้กำลังใจและทำให้มีกำลังใจในการเรียน	9
ครูผู้สอนตั้งใจที่จะพัฒนาการสอน	4
จริยธรรมและวิชาการดำเนินควบคู่กันไป	1
ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่ต่อนักเรียนเป็นอย่างมาก	1
จุดที่ควรปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
ตำราเรียน ซีทเอกสารประกอบการสอนในบางวิชา	1
อาจารย์สอนเร็วไป	1
บางวิชามีการเรียนยากเกินไป	1
บางวิชาเนื้อหาไม่ครบทำให้ต้องไปศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง	1
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ
อาจารย์บางท่านควรมีเนื้อหาแน่นมากกว่านี้	1

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (คำถามกลาง)

ตารางที่ 13 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นต่างๆ		เห็น	เห็น	เห็น	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ไม่	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		ด้วยอย่าง ยิ่ง	ด้วย	ด้วยปานกลาง	ด้วย	ด้วยเลย	แสดงความคิดเห็น		
ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ให้บริการ	จำนวน	10	9	2	1	0	0	4.2727	0.81
	ร้อยละ	45.45	40.91	9.09	4.55	0.00	0.00		
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	จำนวน	13	7	2	0	0	0	4.5000	0.66
	ร้อยละ	59.09	31.82	9.09	0.00	0.00	0.00		
มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	จำนวน	16	5	1	0	0	0	4.6818	0.55
	ร้อยละ	72.73	22.73	4.55	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	จำนวน	20	1	0	0	1	0	4.7727	0.85
	ร้อยละ	90.91	4.55	0.00	0.00	4.55	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	จำนวน	15	6	1	0	0	0	4.6364	0.57
	ร้อยละ	68.18	27.27	4.55	0.00	0.00	0.00		

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก	จำนวน	16	5	1	0	0	0	4.6818	0.55
	ร้อยละ	72.73	22.73	4.55	0.00	0.00	0.00		
ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	จำนวน	12	9	1	0	0	0	4.5000	0.58
	ร้อยละ	54.55	40.91	4.55	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและ ประโยชน์ส่วนรวม)	จำนวน	16	5	1	0	0	0	4.6818	0.55
	ร้อยละ	72.73	22.73	4.55	0.00	0.00	0.00		
มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานได้อย่างสะดวก	จำนวน	15	5	2	0	0	0	4.5909	0.65
	ร้อยละ	68.18	22.73	9.09	0.00	0.00	0.00		
หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	จำนวน	14	7	1	0	0	0	4.5909	0.58
	ร้อยละ	63.64	31.82	4.55	0.00	0.00	0.00		
มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	15	5	2	0	0	0	4.5909	0.65
	ร้อยละ	68.18	22.73	9.09	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	จำนวน	16	5	1	0	0	0	4.6818	0.55
	ร้อยละ	72.73	22.73	4.55	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)	จำนวน	12	8	2	0	0	0	4.4545	0.66
	ร้อยละ	54.55	36.36	9.09	0.00	0.00	0.00		
มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับ การให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	จำนวน	16	6	0	0	0	0	4.7273	0.45
	ร้อยละ	72.73	27.27	0.00	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน	จำนวน	16	6	0	0	0	0	4.7273	0.45
	ร้อยละ	72.73	27.27	0.00	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความ ชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	18	3	0	0	0	1	4.8571	0.35
	ร้อยละ	81.82	13.64	0.00	0.00	0.00	4.55		
มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการ ให้บริการ	จำนวน	15	6	0	0	0	1	4.7143	0.45
	ร้อยละ	68.18	27.27	0.00	0.00	0.00	4.55		
<b>รวม</b>	ร้อยละ	68.18	26.20	4.55	0.27	0.27	0.53	4.6272	0.58

ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

ตารางที่ 14 ข้อมูลประชากรศาสตร์

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	11	50.00
หญิง	11	50.00
รวม	22	100.00

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	1	4.55
16-20 ปี	21	95.45
รวม	22	100.00

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	3	13.64
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	19	86.36
รวม	22	100.00

ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	22	100.00
รวม	22	100.00

งานบริการที่ 4 ความพึงพอใจต่อคุณภาพและปริมาณของสื่อ หนังสือ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์  
 การเรียนการสอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ จำนวนตัวอย่าง 30 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ (คำถามลักษณะเฉพาะของงานบริการ)

ตารางที่ 15 ด้านคุณภาพและปริมาณของสื่อ หนังสือ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์การเรียนการสอน

ประเด็นต่างๆ		พอใจ	พอใจ	ปาน	ไม่	ไม่	ไม่	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	กลาง	พอใจ	พอใจเลย	แสดงความไม่เห็น		
ปริมาณและความพอเพียงของหนังสือและสื่อในศูนย์วิทยบริการ	จำนวน	11	12	5	2	0	0	4.0667	0.89
	ร้อยละ	36.67	40.00	16.67	6.67	0.00	0.00		
คุณภาพของหนังสือและสื่อในศูนย์วิทยบริการ	จำนวน	13	14	2	1	0	0	4.3000	0.74
	ร้อยละ	43.33	46.67	6.67	3.33	0.00	0.00		
ความหลากหลายของหนังสือและสื่อในศูนย์วิทยบริการ	จำนวน	15	9	4	2	0	0	4.2333	0.92
	ร้อยละ	50.00	30.00	13.33	6.67	0.00	0.00		
ความสอดคล้องของหนังสือและสื่อในศูนย์วิทยบริการกับความต้องการของนักเรียน	จำนวน	11	13	4	2	0	0	4.1000	0.87
	ร้อยละ	36.67	43.33	13.33	6.67	0.00	0.00		
ปริมาณและความพอเพียงของอุปกรณ์การทดลองในห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์	จำนวน	18	10	1	1	0	0	4.5000	0.72
	ร้อยละ	60.00	33.33	3.33	3.33	0.00	0.00		
ปริมาณและความพอเพียงของอุปกรณ์การเรียนการสอนและสื่อในวิชาต่างๆ ในภาพรวม	จำนวน	18	10	2	0	0	0	4.5333	0.62
	ร้อยละ	60.00	33.33	6.67	0.00	0.00	0.00		
ความเหมาะสมของอุปกรณ์การเรียนการสอนวิชาต่างๆ ในภาพรวม	จำนวน	16	11	3	0	0	0	4.4333	0.67
	ร้อยละ	53.33	36.67	10.00	0.00	0.00	0.00		
ปริมาณและความพอเพียงของอุปกรณ์ที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลในการเรียนรู้ผ่านระบบ ICT ของโรงเรียน	จำนวน	20	7	3	0	0	0	4.5667	0.67
	ร้อยละ	66.67	23.33	10.00	0.00	0.00	0.00		
คุณภาพของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการสืบค้นข้อมูลในการเรียนรู้ผ่านระบบ ICT ของโรงเรียน	จำนวน	18	11	1	0	0	0	4.5667	0.56
	ร้อยละ	60.00	36.67	3.33	0.00	0.00	0.00		
<b>รวม</b>	ร้อยละ	51.85	35.93	9.26	2.96	0.00	0.00	4.3667	0.74

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คือ

- ปริมาณและความพอเพียงของหนังสือและสื่อในศูนย์วิทยบริการ
  - ความสอดคล้องของหนังสือและสื่อในศูนย์ วิทยบริการกับความต้องการของนักเรียน
- นอกนั้นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 16 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ
ความสะดวกสบายของสถานที่ ปริมาณหนังสือความหลากหลายของหนังสือ	9
อุปกรณ์การเรียนการสอนที่ทันสมัยทำให้สามารถเข้าใจในบทเรียนได้ดี	5
การสนับสนุนให้นักเรียนสืบค้นข้อมูลผ่านระบบ ICT	3
ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ e-library	3
text book มากเหมาะสำหรับการค้นคว้า	1
ทรัพยากรมีความเพียงพอต่อการใช้งานของนักเรียน	1
จุดที่ควรปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
เพิ่มปริมาณทรัพยากรหนังสือในห้องสมุดมีความหลากหลายมากขึ้น	7
โต๊ะเก้าอี้น้อยไป	1
เพิ่มระยะเวลาการยืม-คืนหนังสือ	1
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ
ควรเพิ่มปริมาณโต๊ะเก้าอี้	1
ควรมีหนังสือในบางประเภทให้มากขึ้น	1
ควรจัดระบบการสืบค้นสื่อให้สะดวกและตรงกับความต้องการ	1

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (คำถามกลาง)

ตารางที่ 17 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นต่างๆ		เห็น	เห็น	เห็น	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ไม่	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		ด้วยอย่าง ยี่ง	ด้วย	ด้วยปานกลาง	ด้วย	ด้วยเลย	แสดงความคิดเห็น		
ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ให้บริการ	จำนวน	9	15	6	0	0	0	4.1000	0.70
	ร้อยละ	30.00	50.00	20.00	0.00	0.00	0.00		
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	จำนวน	15	13	2	0	0	0	4.4333	0.62
	ร้อยละ	50.00	43.33	6.67	0.00	0.00	0.00		
มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	จำนวน	19	9	1	1	0	0	4.5333	0.72
	ร้อยละ	63.33	30.00	3.33	3.33	0.00	0.00		

เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	จำนวน	23	4	3	0	0	0	4.6667	0.65
	ร้อยละ	76.67	13.33	10.00	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	จำนวน	17	10	3	0	0	0	4.4667	0.67
	ร้อยละ	56.67	33.33	10.00	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก	จำนวน	20	6	4	0	0	0	4.5333	0.72
	ร้อยละ	66.67	20.00	13.33	0.00	0.00	0.00		
ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	จำนวน	14	11	5	0	0	0	4.3000	0.74
	ร้อยละ	46.67	36.67	16.67	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและ ประโยชน์ส่วนรวม)	จำนวน	18	9	3	0	0	0	4.5000	0.67
	ร้อยละ	60.00	30.00	10.00	0.00	0.00	0.00		
มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานได้อย่างสะดวก	จำนวน	16	12	2	0	0	0	4.4667	0.62
	ร้อยละ	53.33	40.00	6.67	0.00	0.00	0.00		
หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	จำนวน	12	12	6	0	0	0	4.2000	0.75
	ร้อยละ	40.00	40.00	20.00	0.00	0.00	0.00		
มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	15	12	3	0	0	0	4.4000	0.66
	ร้อยละ	50.00	40.00	10.00	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	จำนวน	15	12	3	0	0	0	4.4000	0.66
	ร้อยละ	50.00	40.00	10.00	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)	จำนวน	15	13	1	0	1	0	4.3667	0.84
	ร้อยละ	50.00	43.33	3.33	0.00	3.33	0.00		
มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับ การให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	จำนวน	18	8	4	0	0	0	4.4667	0.72
	ร้อยละ	60.00	26.67	13.33	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน	จำนวน	18	11	1	0	0	0	4.5667	0.56
	ร้อยละ	60.00	36.67	3.33	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความ ชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	13	15	1	1	0	0	4.3333	0.70
	ร้อยละ	43.33	50.00	3.33	3.33	0.00	0.00		
มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการ ให้บริการ	จำนวน	13	14	3	0	0	0	4.3333	0.65
	ร้อยละ	43.33	46.67	10.00	0.00	0.00	0.00		
<b>รวม</b>	ร้อยละ	52.94	36.47	10.00	0.39	0.20	0.00	4.4157	0.68

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ

- ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ให้บริการ



- หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก

นอกนั้นได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

#### ตารางที่ 18 ข้อมูลประชากรศาสตร์

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	11	36.67
หญิง	19	63.33
รวม	30	100.00

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	5	16.67
16-20 ปี	25	83.33
รวม	30	100.00

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	5	16.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	25	83.33
รวม	30	100.00

ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	30	100.00
รวม	30	100.00

งานบริการที่ 5 ความพึงพอใจต่อการวัดและประเมินผลการเรียนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
จำนวนตัวอย่าง 23 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ (คำถามลักษณะเฉพาะของงานบริการ)

ตารางที่ 19 ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน

ประเด็นต่างๆ		พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ เลย	ไม่ แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
การแบ่งสัดส่วนคะแนนต่างๆ ในการ ประเมินผลการเรียนรู้	จำนวน	9	13	1	0	0	0	4.3478	0.56
	ร้อยละ	39.13	56.52	4.35	0.00	0.00	0.00		
เครื่องมือและวิธีการที่ใช้วัดและประเมินผลการ เรียนรู้	จำนวน	10	13	0	0	0	0	4.4348	0.50
	ร้อยละ	43.48	56.52	0.00	0.00	0.00	0.00		
วิธีการประเมินผลที่หลากหลายทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติ	จำนวน	11	10	2	0	0	0	4.3913	0.64
	ร้อยละ	47.83	43.48	8.70	0.00	0.00	0.00		
การที่โรงเรียนกำหนดน้ำหนักคะแนนของ ข้อสอบแบบอัตนัย (เขียนตอบ) มากกว่า ข้อสอบแบบปรนัย (เลือกตอบ)	จำนวน	16	7	0	0	0	0	4.6957	0.46
	ร้อยละ	69.57	30.43	0.00	0.00	0.00	0.00		
ความยุติธรรมในการตรวจให้คะแนน	จำนวน	14	9	0	0	0	0	4.6087	0.49
	ร้อยละ	60.87	39.13	0.00	0.00	0.00	0.00		
<b>รวม</b>	ร้อยละ	52.17	45.22	2.61	0.00	0.00	0.00	4.4957	0.53

ทุกประเด็นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 20 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ
อาจารย์มีความตั้งใจและมีความพร้อม	3
มีการให้บริการการศึกษาที่ดีหลากหลาย	2
ความเป็นกันเองระหว่างอาจารย์และนักเรียนสูง	2
ข้อสอบมีความหลากหลายและเน้นไปในทางวิเคราะห์	2
มีแหล่งความรู้มาก	1

อุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนที่ดีและเพียงพอต่อจำนวนนักเรียน	1
การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้	1
อาจารย์มีความยุติธรรม	1
<b>จุดที่ควรปรับปรุง</b>	<b>จำนวนผู้ตอบ</b>
รายละเอียดเนื้อหาสาระบางเรื่องบางวิชาไม่ครอบคลุมพอ	1
บุคลากรบางท่านไม่สามารถสอนนักเรียนให้เข้าใจเนื้อหาได้	1
ผู้รับบริการบางครั้งไม่มีสิทธิ์แสดงความคิดเห็น	1
ปริมาณกิจกรรมมากเกินไป ซึ่งอาจส่งผลต่อเวลาเรียนบ้าง	1
การจัดหลักสูตรของโรงเรียนที่ในทางปฏิบัติแล้วไม่สามารถทำได้ เช่น การสอนภาษาอังกฤษเพื่อใช้ในงานวิจัย	1

## ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (คำถามกลาง)

### ตารางที่ 21 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นต่างๆ		เห็น	เห็น	เห็น	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ไม่	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		ด้วยอย่าง ยิ่ง	ด้วย	ด้วยปานกลาง	ด้วย	ด้วยเลย	แสดงความคิดเห็น		
ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ให้บริการ	จำนวน	7	11	5	0	0	0	4.0870	0.72
	ร้อยละ	30.43	47.83	21.74	0.00	0.00	0.00		
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม-ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	จำนวน	10	12	1	0	0	0	4.3913	0.57
	ร้อยละ	43.48	52.17	4.35	0.00	0.00	0.00		
มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	จำนวน	9	11	2	0	0	1	4.3182	0.63
	ร้อยละ	39.13	47.83	8.70	0.00	0.00	4.35		
เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	จำนวน	19	4	0	0	0	0	4.8261	0.38
	ร้อยละ	82.61	17.39	0.00	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	จำนวน	13	9	1	0	0	0	4.5217	0.58
	ร้อยละ	56.52	39.13	4.35	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก	จำนวน	11	12	0	0	0	0	4.4783	0.50
	ร้อยละ	47.83	52.17	0.00	0.00	0.00	0.00		

ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	จำนวน	13	9	1	0	0	0	4.5217	0.58
	ร้อยละ	56.52	39.13	4.35	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม)	จำนวน	17	5	1	0	0	0	4.6957	0.55
	ร้อยละ	73.91	21.74	4.35	0.00	0.00	0.00		
มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	จำนวน	12	8	3	0	0	0	4.3913	0.71
	ร้อยละ	52.17	34.78	13.04	0.00	0.00	0.00		
หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	จำนวน	15	7	1	0	0	0	4.6087	0.57
	ร้อยละ	65.22	30.43	4.35	0.00	0.00	0.00		
มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	13	8	1	1	0	0	4.4348	0.77
	ร้อยละ	56.52	34.78	4.35	4.35	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	จำนวน	13	10	0	0	0	0	4.5652	0.50
	ร้อยละ	56.52	43.48	0.00	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)	จำนวน	17	6	0	0	0	0	4.7391	0.44
	ร้อยละ	73.91	26.09	0.00	0.00	0.00	0.00		
มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	จำนวน	17	6	0	0	0	0	4.7391	0.44
	ร้อยละ	73.91	26.09	0.00	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน	จำนวน	16	7	0	0	0	0	4.6957	0.46
	ร้อยละ	69.57	30.43	0.00	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	17	6	0	0	0	0	4.7391	0.44
	ร้อยละ	73.91	26.09	0.00	0.00	0.00	0.00		
มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	จำนวน	15	7	1	0	0	0	4.6087	0.57
	ร้อยละ	65.22	30.43	4.35	0.00	0.00	0.00		
<b>รวม</b>	ร้อยละ	59.85	35.29	4.35	0.26	0.00	0.26	4.5507	0.55

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ

- ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ให้บริการ

นอกจากนี้ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

ตารางที่ 22 ข้อมูลประชากรศาสตร์

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	17	73.91
หญิง	6	26.09
รวม	23	100.00

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	1	4.35
16-20 ปี	22	95.65
รวม	23	100.00

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	2	8.70
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	21	91.30
รวม	23	100.00

ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นิสิต/นักศึกษา	23	100.00
รวม	23	100.00

งานบริการที่ 6 ความพึงพอใจต่อกิจกรรมและบริการทางวิชาการที่โรงเรียนจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมตาม  
ความสนใจและความถนัดของนักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
จำนวนตัวอย่าง 28 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ (คำถามลักษณะเฉพาะของงานบริการ)

ตารางที่ 23 ด้านกิจกรรมและบริการทางวิชาการที่โรงเรียนจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมตามความสนใจและ  
ความถนัดของนักเรียน

ประเด็นต่างๆ		พอใจ มากที่สุด	พอใจ มาก	ปาน กลาง	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ เลย	ไม่ แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
กิจกรรมเพื่อนช่วยเพื่อนและพี่ช่วยน้องทาง วิชาการ	จำนวน	12	12	4	0	0	0	4.2857	0.70
	ร้อยละ	42.86	42.86	14.29	0.00	0.00	0.00		
กิจกรรมคลินิกวิชาการ	จำนวน	11	11	6	0	0	0	4.1786	0.76
	ร้อยละ	39.29	39.29	21.43	0.00	0.00	0.00		
กิจกรรม สอวน. และโอลิมปิกวิชาการ	จำนวน	15	9	4	0	0	0	4.3929	0.72
	ร้อยละ	53.57	32.14	14.29	0.00	0.00	0.00		
การจัดสอนเสริมด้านต่างๆ	จำนวน	16	7	5	0	0	0	4.3929	0.77
	ร้อยละ	57.14	25.00	17.86	0.00	0.00	0.00		
ระยะเวลาในการให้บริการของศูนย์วิทยบริการ ในแต่ละวัน	จำนวน	15	9	3	0	1	0	4.3214	0.93
	ร้อยละ	53.57	32.14	10.71	0.00	3.57	0.00		
การจัดแหล่งการเรียนรู้ในโรงเรียน	จำนวน	12	14	2	0	0	0	4.3571	0.61
	ร้อยละ	42.86	50.00	7.14	0.00	0.00	0.00		
<b>รวม</b>	ร้อยละ	48.21	36.90	14.29	0.00	0.60	0.00	4.3214	0.75

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คือ

- กิจกรรมคลินิกวิชาการ

นอกจากนี้ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 24 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ
มีแหล่งความรู้ ใช้ค้นคว้าอย่างเพียงพอ	3
บุคลากรมีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชา	3
อาจารย์มีความเป็นกันเองอย่างมาก	1
ได้รับประโยชน์จากการบริการมาก	1
สื่อการสอนทันสมัย	1
มีความตั้งใจและพร้อมในการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นสม่ำเสมอ	1
ความสะอาดทidyสบายของที่พักอาศัย	1
จุดที่ควรปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
ปัญหาหารหลักขโมยในโรงเรียนมีมาก ไม่ปลอดภัยในทรัพย์สิน	3
การก่อสร้างสถานที่ล่าช้ามาก	2
เวลาการเปิดให้บริการของศูนย์วิทยบริการ	1
บุคลากรมีความเชี่ยวชาญมากแต่ยังอาจถ่ายทอดออกมาไม่ดี	1
บุคลากรแต่ละคนได้รับข้อมูลข่าวสารไม่เหมือนกันไม่เท่ากัน การประสานงานกันของบุคลากรด้วยกันยังไม่ดีพอ	1
แหล่งความรู้ไม่กระจายทั่วถึง	1
ควรนำข้อสอบแนวการทำข้อสอบเอนทรานซ์เหมือนโรงเรียนทั่วไปมาให้ทำบ้าง	1
หนังสือในศูนย์วิทยบริการในบางเรื่องไม่เพียงพอ	1
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ
ควรมีระบบการป้องกัน และรักษาความปลอดภัยที่ดีมากกว่านี้	3
ควรมีการเร่งรัดการก่อสร้าง	2
ควรดูระดับความสามารถของนักเรียนแต่ละคนในการถ่ายทอดความรู้ แต่ละคนมีความสามารถในแต่ละวิชาไม่เท่ากัน	1

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (คำถามกลาง)

ตารางที่ 25 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นต่าง ๆ		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย เลย	ไม่ แสดง ความ คิดเห็น	คะแนน เฉลี่ย	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน
ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ต่างๆ ของหน่วยงานที่ให้บริการ	จำนวน	7	18	2	1	0	0	4.1071	0.67
	ร้อยละ	25.00	64.29	7.14	3.57	0.00	0.00		
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม- ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน- หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	จำนวน	15	12	1	0	0	0	4.5000	0.57
	ร้อยละ	53.57	42.86	3.57	0.00	0.00	0.00		
มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการ ให้บริการ	จำนวน	9	14	5	0	0	0	4.1429	0.69
	ร้อยละ	32.14	50.00	17.86	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	จำนวน	19	7	1	0	1	0	4.5357	0.87
	ร้อยละ	67.86	25.00	3.57	0.00	3.57	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	จำนวน	15	12	1	0	0	0	4.5000	0.57
	ร้อยละ	53.57	42.86	3.57	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก	จำนวน	15	10	2	1	0	0	4.3929	0.77
	ร้อยละ	53.57	35.71	7.14	3.57	0.00	0.00		
ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	จำนวน	12	14	1	0	1	0	4.2857	0.84
	ร้อยละ	42.86	50.00	3.57	0.00	3.57	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและ ประโยชน์ส่วนรวม)	จำนวน	17	10	1	0	0	0	4.5714	0.56
	ร้อยละ	60.71	35.71	3.57	0.00	0.00	0.00		
มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานได้อย่างสะดวก	จำนวน	15	12	1	0	0	0	4.5000	0.57
	ร้อยละ	53.57	42.86	3.57	0.00	0.00	0.00		
หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	จำนวน	13	13	2	0	0	0	4.3929	0.62
	ร้อยละ	46.43	46.43	7.14	0.00	0.00	0.00		
มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	14	12	2	0	0	0	4.4286	0.62
	ร้อยละ	50.00	42.86	7.14	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	จำนวน	14	14	0	0	0	0	4.5000	0.50
	ร้อยละ	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00		



เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)	จำนวน	21	6	1	0	0	0	4.7143	0.52
	ร้อยละ	75.00	21.43	3.57	0.00	0.00	0.00		
มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	จำนวน	14	13	1	0	0	0	4.4643	0.57
	ร้อยละ	50.00	46.43	3.57	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน	จำนวน	17	9	2	0	0	0	4.5357	0.63
	ร้อยละ	60.71	32.14	7.14	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	21	6	1	0	0	0	4.7143	0.52
	ร้อยละ	75.00	21.43	3.57	0.00	0.00	0.00		
มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	จำนวน	19	8	1	0	0	0	4.6429	0.55
	ร้อยละ	67.86	28.57	3.57	0.00	0.00	0.00		
<b>รวม</b>	ร้อยละ	53.99	39.92	5.25	0.42	0.42	0.00	4.4664	0.63

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ

- ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ
- มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ

นอกนั้นได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

#### ตารางที่ 26 ข้อมูลประชากรศาสตร์

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	16	57.14
หญิง	12	42.86
รวม	28	100.00

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	7	25.00
16-20 ปี	21	75.00
รวม	28	100.00

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	32.14
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	19	67.86
รวม	28	100.00

ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน	28	100.00
รวม	28	100.00

งานบริการที่ 7 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
จำนวนตัวอย่าง 32 ตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจการให้บริการในด้านต่างๆ (ค่าถ้ามลักษณะเฉพาะของงานบริการ)

ตารางที่ 27 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นต่างๆ		พอใจ	พอใจ	ปาน	ไม่	ไม่	ไม่	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		มากที่สุด	มาก	กลาง	พอใจ	พอใจเลย	แสดงความไม่เห็น		
หอพักของโรงเรียน	จำนวน	8	22	2	0	0	0	4.1875	0.53
	ร้อยละ	25.00	68.75	6.25	0.00	0.00	0.00		
ห้องน้ำและห้องสุขาของโรงเรียน	จำนวน	7	17	7	1	0	0	3.9375	0.75
	ร้อยละ	21.88	53.13	21.88	3.13	0.00	0.00		
สภาพแวดล้อมทั่วไปภายในโรงเรียน	จำนวน	16	15	1	0	0	0	4.4688	0.56
	ร้อยละ	50.00	46.88	3.13	0.00	0.00	0.00		
ระบบสาธารณูปโภคในโรงเรียน	จำนวน	9	23	0	0	0	0	4.2813	0.45
	ร้อยละ	28.13	71.88	0.00	0.00	0.00	0.00		
ระบบติดต่อสื่อสารของโรงเรียน	จำนวน	16	15	1	0	0	0	4.4688	0.56
	ร้อยละ	50.00	46.88	3.13	0.00	0.00	0.00		
ระบบรักษาความปลอดภัยในโรงเรียน	จำนวน	6	22	4	0	0	0	4.0625	0.56
	ร้อยละ	18.75	68.75	12.50	0.00	0.00	0.00		
โรงอาหารและบริการของร้านอาหารในโรงเรียน	จำนวน	6	23	3	0	0	0	4.0938	0.52
	ร้อยละ	18.75	71.88	9.38	0.00	0.00	0.00		
บริการร้านค้าของสมาคมผู้ปกครองและครู	จำนวน	9	19	4	0	0	0	4.1563	0.62
	ร้อยละ	28.13	59.38	12.50	0.00	0.00	0.00		
ห้องพยาบาลของโรงเรียน	จำนวน	12	17	3	0	0	0	4.2813	0.62
	ร้อยละ	37.50	53.13	9.38	0.00	0.00	0.00		
การให้บริการดูแลสุขภาพอนามัยของโรงเรียน	จำนวน	13	17	2	0	0	0	4.3438	0.59
	ร้อยละ	40.63	53.13	6.25	0.00	0.00	0.00		
ห้องเรียนทั่วไปของโรงเรียน	จำนวน	23	8	1	0	0	0	4.6875	0.53
	ร้อยละ	71.88	25.00	3.13	0.00	0.00	0.00		
ห้องปฏิบัติการของโรงเรียน	จำนวน	24	6	2	0	0	0	4.6875	0.58
	ร้อยละ	75.00	18.75	6.25	0.00	0.00	0.00		

ศูนย์วิทยบริการของโรงเรียน	จำนวน	28	4	0	0	0	0	4.8750	0.33
	ร้อยละ	87.50	12.50	0.00	0.00	0.00	0.00		
จำนวนสื่อและหนังสือที่ให้บริการใน ศูนย์วิทยบริการของโรงเรียน	จำนวน	21	9	2	0	0	0	4.5938	0.61
	ร้อยละ	65.63	28.13	6.25	0.00	0.00	0.00		
ระบบ ICT ในโรงเรียน	จำนวน	19	10	3	0	0	0	4.5000	0.66
	ร้อยละ	59.38	31.25	9.38	0.00	0.00	0.00		
ระบบบริการทางวิชาการของโรงเรียน	จำนวน	13	16	3	0	0	0	4.3125	0.63
	ร้อยละ	40.63	50.00	9.38	0.00	0.00	0.00		
ระบบสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง	จำนวน	19	13	0	0	0	0	4.5938	0.49
	ร้อยละ	59.38	40.63	0.00	0.00	0.00	0.00		
ศูนย์กีฬาของโรงเรียน	จำนวน	18	13	0	1	0	0	4.5000	0.66
	ร้อยละ	56.25	40.63	0.00	3.13	0.00	0.00		
สนามกีฬากลางแจ้งของโรงเรียน	จำนวน	12	17	2	0	0	1	4.3226	0.59
	ร้อยละ	37.50	53.13	6.25	0.00	0.00	3.13		
บริเวณพักผ่อนทั่วไปในโรงเรียน	จำนวน	10	16	6	0	0	0	4.1250	0.70
	ร้อยละ	31.25	50.00	18.75	0.00	0.00	0.00		
<b>รวม</b>	ร้อยละ	45.16	47.19	7.19	0.31	0.00	0.16	4.3739	0.58

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมาก คือ

- หอพักของโรงเรียน
- ห้องน้ำและห้องสุขาของโรงเรียน
- ระบบรักษาความปลอดภัยในโรงเรียน
- โรงอาหารและบริการของร้านอาหารในโรงเรียน
- บริการร้านค้าของสมาคมผู้ปกครองและครู
- บริเวณพักผ่อนทั่วไปในโรงเรียน

นอกนั้นได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 28 จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

จุดเด่นของการให้บริการ	จำนวนผู้ตอบ
ความทันสมัย เทคโนโลยีที่ทันสมัย	3
สิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยส่งเสริมการเรียนรู้มีมาก	3
ให้บริการด้าน ICT ได้ดีมาก โดยเฉพาะ Internet ไร้สาย และคอมพิวเตอร์	3
ความแข็งแกร่งทางวิชาการ และการส่งเสริมจริยธรรมควบคู่กันไป	2
ครู อาจารย์มีความรู้ ความสามารถ	1
จุดที่ควรปรับปรุง	จำนวนผู้ตอบ
ห้องน้ำไม่ค่อยสะอาด	6
อากาศในศูนย์กีฬา ร้อนมาก โดยเฉพาะชั้นบนของศูนย์กีฬา	2
ควรมีหนังสือในห้องสมุดมากขึ้น	1
ควรมีเครื่อง Printer ในห้องสมุดสำหรับนักเรียนใช้	1
ห้องพยาบาลมีการบริการเฉพาะบางเวลา ไม่บริการตลอด จำนวนและชนิดยาไม่เพียงพอ	1
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ
ควรเพิ่มหลักสูตรโดยดูที่ความสนใจของเด็กเป็นหลัก	1
ควรมีการประชาสัมพันธ์ต่อชุมชนมากขึ้น	1
ควรมีที่พักผ่อนในโรงเรียนมากขึ้น เช่น ม้านั่ง ฯลฯ	1
ควรปรับปรุงการบริการห้องพยาบาลให้เปิดบริการตลอดเวลา และมียาเพียงพอต่อผู้ให้บริการ	1
ควรมีระบบระบายอากาศในศูนย์กีฬา ติดกั้นหน่วยระบายอากาศ	1

ส่วนที่ 2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ (ค่าถ่วงน้ำหนัก)

ตารางที่ 29 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ประเด็นต่าง ๆ		เห็น	เห็น	เห็น	ไม่เห็น	ไม่เห็น	ไม่	คะแนนเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
		ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	ด้วย	แสดง		
		อย่าง	ด้วย	ปาน	ด้วย	ด้วย	ความ		
		ยิ่ง		กลาง		เลย	คิดเห็น		
ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ต่างๆ ของหน่วยงานที่ให้บริการ	จำนวน	6	23	3	0	0	0	4.0938	0.52
	ร้อยละ	18.75	71.88	9.38	0.00	0.00	0.00		
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม- ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับ ก่อน- หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	จำนวน	16	16	0	0	0	0	4.5000	0.50
	ร้อยละ	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	0.00		
มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการ ให้บริการ	จำนวน	12	20	0	0	0	0	4.3750	0.48
	ร้อยละ	37.50	62.50	0.00	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	จำนวน	22	9	1	0	0	0	4.6563	0.54
	ร้อยละ	68.75	28.13	3.13	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่าเชื่อถือ	จำนวน	12	19	1	0	0	0	4.3438	0.54
	ร้อยละ	37.50	59.38	3.13	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ ของประชาชนเป็นหลัก	จำนวน	15	17	0	0	0	0	4.4688	0.50
	ร้อยละ	46.88	53.13	0.00	0.00	0.00	0.00		
ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	จำนวน	13	17	2	0	0	0	4.3438	0.59
	ร้อยละ	40.63	53.13	6.25	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและ ประโยชน์ส่วนรวม)	จำนวน	17	12	3	0	0	0	4.4375	0.66
	ร้อยละ	53.13	37.50	9.38	0.00	0.00	0.00		
มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานได้อย่างสะดวก	จำนวน	15	16	1	0	0	0	4.4375	0.56
	ร้อยละ	46.88	50.00	3.13	0.00	0.00	0.00		
หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก	จำนวน	17	15	0	0	0	0	4.5313	0.50
	ร้อยละ	53.13	46.88	0.00	0.00	0.00	0.00		
มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ	จำนวน	15	14	3	0	0	0	4.3750	0.65
	ร้อยละ	46.88	43.75	9.38	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ (ให้บริการ) เป็นอย่างดี	จำนวน	18	12	2	0	0	0	4.5000	0.61
	ร้อยละ	56.25	37.50	6.25	0.00	0.00	0.00		

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)	จำนวน	17	13	2	0	0	0	4.4688	0.61
	ร้อยละ	53.13	40.63	6.25	0.00	0.00	0.00		
มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	จำนวน	13	17	2	0	0	0	4.3438	0.59
	ร้อยละ	40.63	53.13	6.25	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน	จำนวน	14	17	1	0	0	0	4.4063	0.55
	ร้อยละ	43.75	53.13	3.13	0.00	0.00	0.00		
เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	จำนวน	17	15	0	0	0	0	4.5313	0.50
	ร้อยละ	53.13	46.88	0.00	0.00	0.00	0.00		
มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	จำนวน	19	12	1	0	0	0	4.5625	0.56
	ร้อยละ	59.38	37.50	3.13	0.00	0.00	0.00		
<b>รวม</b>	ร้อยละ	47.43	48.53	4.04	0.00	0.00	0.00	4.4338	0.56

ประเด็นที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย คือ

- ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ

นอกจากนี้ได้รับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

### ส่วนที่ 3 ข้อมูลประชากรศาสตร์

#### ตารางที่ 30 ข้อมูลประชากรศาสตร์

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	12	37.50
หญิง	20	62.50
รวม	32	100.00

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี	8	25.00
16-20 ปี	17	53.13
21-25 ปี	1	3.13
26-30 ปี	1	3.13
31-35 ปี	1	3.13
36-40 ปี	1	3.13
41-45 ปี	0	0.00
46-50 ปี	1	3.13
มากกว่า 50 ปี	2	6.25
รวม	32	100.00

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	8	25.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	17	53.13
อนุปริญญา/ปวส.	1	3.13
ปริญญาตรี	3	9.38
ปริญญาโทขึ้นไป	3	9.38
อื่นๆ	0	0.00
รวม	32	100.00

ประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	3	9.38
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3	9.38
นักเรียน	26	81.25
รวม	32	100.00



### บทที่ 3

## สรุปผลการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประกอบด้วยงานบริการ 7 งานบริการ ทุกงานบริการได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุด

งานบริการที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับพอใจมากที่สุดสูงสุด คือ ความพึงพอใจต่อการสอนของครูผู้สอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

งานบริการ	น้ำหนัก	คะแนนเฉลี่ย	ค่าร้อยละ
1. ความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	12.5%	4.2835	85.67
2. ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	12.5%	4.3700	87.40
3. ความพึงพอใจต่อการสอนของครูผู้สอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	12.5%	4.6000	92.00
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพและปริมาณของสื่อ หนังสือ อุปกรณ์ และครุภัณฑ์การเรียนการสอนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	12.5%	4.3667	87.33
5. ความพึงพอใจต่อการวัดและประเมินผลการเรียนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	12.5%	4.4957	89.91
6. ความพึงพอใจต่อกิจกรรมและบริการทางวิชาการที่โรงเรียนจัดขึ้นเพื่อส่งเสริมตามความสนใจและความถนัดของนักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	12.5%	4.3214	86.43
7. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	25.0%	4.3739	87.48
<b>ภาพรวมความพึงพอใจการให้บริการ</b>	<b>100%</b>	<b>4.3981</b>	<b>87.96</b>

จากผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับพอใจมาก และพอใจมากที่สุดต่อคุณภาพการให้บริการทุกด้านและทุกประเด็นของงานบริการทั้ง 7 งานบริการ