

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของนักเรียนต่อการให้บริการของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักเรียนต่อการให้บริการของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากนักเรียนที่กำลังศึกษาอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 1 ถึงชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 6 จำนวน 217 คน โดยได้วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ T-test, F-test ผลการวิจัยสรุปได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของนักเรียนส่วนใหญ่เป็นนักเรียนมีอายุระหว่าง 15 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 กำลังศึกษาอยู่ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 66.82 มีภูมิลำเนาที่ภาคอีสาน จำนวน 130 คนคิดเป็นร้อยละ 59.91 มีสัญชาติไทย จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 99.54 และรายได้ที่นักเรียนได้รับจากผู้ปกครองต่ำกว่า 5,000 บาท/ปี จำนวน 162 คนคิดเป็นร้อยละ 74.65 และจากความคิดเห็นด้านการให้บริการของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบริการวิชาการ ด้านบริการห้องสมุด ด้านอาคารสถานที่ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก กล่าวคือ บริการวิชาการ อยู่ในระดับมาก เพราะว่า หลักสูตรสถานศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและชุมชน มีการมีเพียงพอ มีการวางแผนการสอนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้เรียน มีการวัดผลการเรียนอย่างเหมาะสม และพัฒนาการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง ส่วนด้านบริการห้องสมุด อยู่ในระดับมากเพราะว่าห้องสมุดมีหนังสือเอกสารและสิ่งพิมพ์เพียงพอต่อความต้องการของนักเรียน โดยมีเจ้าหน้าที่ให้บริการในห้องสมุดตลอดเวลา และจัดระบบการให้บริการยืม คืนหนังสือด้วยระบบเทคโนโลยี ซึ่งจะทำให้เกิดความรวดเร็วต่อการให้บริการ มีโต๊ะ เก้าอี้เพียงพอต่อการให้นักเรียนใช้อ่านหนังสือ และบรรยากาศที่ดีเอื้อต่อการศึกษาค้นคว้า และมีการจัดแสดงสถิติของผู้ใช้บริการห้องสมุด ส่วนอาคารสถานที่ อยู่ในระดับมาก เพราะว่าอาคารสถานที่ของโรงเรียนมีความเหมาะสมต่อการศึกษเล่าเรียน ห้องเรียนมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนนักเรียน โดยมีสาธารณูปโภคครบถ้วน เช่น ไฟฟ้า

พัฒนา เป็นต้น ส่วนด้านบริการสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบริการห้องพัก ด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านบริการแนะแนว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิเคราะห์ในการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของนักเรียนต่อการให้บริการของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์ในด้านปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ช่วงอายุของนักเรียนมีผลต่อการมาใช้บริการวิชาการ ด้านบริการห้องพัก บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และบริการแนะแนว เนื่องจากตามช่วงวัยของนักเรียนบ่งบอกถึงความสนใจในการใช้บริการด้านวิชาการเกี่ยวกับการวัดผลการเรียนของครูผู้สอนมีความเที่ยงธรรมในการให้คะแนนตามความรู้ความสามารถของนักเรียน โดยครูมีขั้นตอนการสอนที่เข้าใจง่ายพร้อมทั้งมีการนำสื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบการสอนด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงมีการพัฒนาด้านการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง เพื่อจูงใจให้ผู้เรียนสนใจและตั้งใจเรียน ซึ่งโดยรวมครูมีจำนวนเพียงพอสามารถให้คำปรึกษาและดูแลนักเรียนได้อย่างใกล้ชิด อีกทั้งมีอุปกรณ์แจกจ่ายเพียงพอต่อจำนวนนักเรียนในด้านอาคารสถานที่พักมีความมั่นคงและปลอดภัย สะอาดเรียบร้อย และมีบรรยากาศดี อีกทั้งมีห้องสุขา ห้องอาบน้ำเพียงพอสำหรับนักเรียน โดยมีพี่เลี้ยงคอยดูแลและเอาใจใส่ตลอดเวลา ส่วนด้านบริการแนะแนวควรมีการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ด้านการศึกษาต่อ ด้านอาชีพ ซึ่งมีการให้คำปรึกษาเป็นรายบุคคล รายกลุ่ม เพื่อให้ให้นักเรียนเกิดความผูกพันและเกิดความประทับใจในสถานศึกษามากยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจึงสรุปผลจากการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับการศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนในภาพรวมของการให้บริการนักเรียนมีความพอใจในการให้บริการในภาพรวมนักเรียนพอใจการวัดผลการเรียนของครูผู้สอนที่มีความเที่ยงธรรม รวมถึงการใช้สื่อและวัสดุทัศนูปกรณ์ เพราะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย อำนวยความสะดวกกับนักเรียน และด้านที่พักมีเพียงพอต่อจำนวนนักเรียน มีบรรยากาศดี สถานที่สะอาดมีห้องสุขา ห้องน้ำ อาคารสถานที่มั่นคงและปลอดภัย มีพี่เลี้ยงคอยดูแลเอาใจใส่ตลอดเวลา มีอุปกรณ์การเรียนแจกจ่ายอย่างเพียงพอ รวมถึงมีการให้คำปรึกษาและแนะแนวทางการศึกษาต่อ ส่วนอุปกรณ์การส่งเสริมการเรียนด้านคอมพิวเตอร์ จะมีระบบอินเทอร์เน็ตที่รวดเร็วในการค้นคว้าข้อมูลและสร้างผลงาน รวมทั้งมีเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ หากเกิดปัญหาสามารถซ่อมแซมและแก้ไขปัญหาได้ทันที แต่ขาดผู้เชี่ยวชาญในการแก้ปัญหาในระบบ เน็ตเวิร์คที่เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านอย่างจริงจังในการแก้ปัญหาดังกล่าว

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาลักษณ์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และความคิดเห็นของ

นักเรียนที่มีต่อการบริการของโรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราลงกรณราชวิทยาลัย มีประเด็นสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ด้านการบริการวิชาการและการบริการแนะแนว อยู่ในระดับที่มากนั้นแสดงให้เห็นว่า นักเรียนส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นในเรื่องการบริการวิชาการและการแนะแนวเกี่ยวกับความคิดเห็นด้านการประเมินผลของอาจารย์ผู้สอนด้วยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการประกอบการเรียน การสอนในชั้นเรียน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พระชัยกมล สิงห์คุณ (2551, บทคัดย่อ) กล่าวถึง ด้านกิจกรรมส่งเสริมวิชาการไว้ว่า นักเรียนได้ทำกิจกรรมตามที่หลักสูตรกำหนดมากที่สุด $\mu = 4.04$ ส่วนความคิดเห็น ด้านกิจกรรมส่งเสริมวิชาการที่นักเรียนแสดงออกน้อยที่สุด คือ นักเรียนมีการจัดกิจกรรมนอกสถานที่ $\mu = 3.55$ และ โรงเรียนควรมีสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย รองลงมา คือ ควรมีมาตรการที่เคร่งครัดและเข้มงวดกับนักเรียนที่ไม่ตั้งใจเรียนและครูผู้สอนจบการศึกษาไม่ตรงกับวิชาที่สอนหรือทำการสอนโดยมีเนื้อหาไม่สอดคล้องกับหลักสูตร จึงทำให้นักเรียนไม่ได้รับความรู้อย่างเต็มที่ ดังนั้น ในการบรรจุครูควรพิจารณาคัดเลือกครูที่จบตรงกับวิชาที่สอน และควรมีกิจกรรมส่งเสริมทางวิชาการมากกว่านี้ เช่น การแข่งขันแรงความ การแข่งขันวาดภาพ และการแข่งขันความสามารถทางคอมพิวเตอร์

2. ด้านบริการห้องสมุด มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เนื่องจากมีหนังสือที่ทันสมัยเพียงพอต่อจำนวนนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ จิตภา มีเพชร (2551, บทคัดย่อ) กล่าวถึง การบริการห้องสมุดไว้ว่า เพื่อพักผ่อน อ่านหนังสือ และความบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 42.8 การยืม/คืนหนังสือ คิดเป็นร้อยละ 23.4 และการค้นคว้า/สืบค้นด้วยตัวเอง คิดเป็นร้อยละ 3.9

3. บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ อินเทอร์เน็ต มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีเจ้าหน้าที่ดูแล ซ่อมแซมอุปกรณ์ นักเรียนสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการสร้างผลงาน และระบบอินเทอร์เน็ตมีความรวดเร็วในการค้นคว้าข้อมูล รวมทั้งห้องโสตทัศนศึกษาที่มีอุปกรณ์ส่งเสริมการเรียนการสอนสำหรับนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เอกชัย นาคอร่าม (2549, บทคัดย่อ) การบริการโสตทัศนูปกรณ์เป็นการบริการที่ช่วยเหลือ การเรียนการสอนให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพื่อให้ นักศึกษาใช้เป็นอุปกรณ์การเรียน ข้อ 8) มีคู่มือการใช้อุปกรณ์โสตฯ ให้ทุกคนได้เรียนรู้และปฏิบัติตามคู่มือนั้น ข้อ 9) มีการให้บริการด้วยวิธียืมใช้ วัสดุ อุปกรณ์ฯ ให้แก่นักศึกษาทุกคน และยังมีอีก 5 รายข้อ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ข้อ 3 วิทยาลัยได้รับการสนับสนุนจากชุมชนบริจาคเครื่องมือโสตฯ เพื่อประโยชน์ทางการศึกษา ข้อ 5) วิทยาลัย มีคณะทำงานติดตามควบคุมดูแลวัสดุอุปกรณ์โสตฯ เพื่อให้บริการแก่นักศึกษาทุกคน ข้อ 6) มีการวางแผนบริการงานโสตฯ โดยมีผู้อำนวยการดูแลแนะนำวิธีใช้งาน ข้อ 7) มีการสำรวจ ซ่อมแซม บำรุงจัดเก็บอุปกรณ์

โตศฯ อย่างเป็นระบบพร้อมใช้งาน ข้อ 10) มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติม เมื่อมีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก

4. การบริการอาคารสถานที่ หอพัก ความสะอาดที่พัก ห้องน้ำ ความปลอดภัย ระดับความคิดเห็นในระดับมาก อาคารสถานที่ที่มีความเหมาะสมต่อการศึกษาล่าเรียน ห้องเรียนมีจำนวนเพียงพอต่อจำนวนนักเรียน สาธารณูปโภคครบถ้วน เช่น ไฟฟ้า พัดลม เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา ภัทรศักดิ์ จงวัฒนา (2552, บทคัดย่อ) จากการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการด้านต่างๆ ของโรงเรียนหรือหน่วยงานอื่น ขึ้นอยู่กับสภาพการบริการและการดำเนินของสถานที่นั้นๆ เพราะงานด้านบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้งานทุกอย่างมีความก้าวหน้า เจริญงอกงามเป็นสิ่งดึงดูดใจให้คนมีความสนใจพอใจในงานและองค์กรนั้นๆ หรือมาใช้บริการ อีกทั้งการบริการในปัจจุบันมีความสำคัญต่อการจัดการด้านการศึกษา เพราะเมื่อโรงเรียนใดมีการจัดการบริการที่ดีในเรื่องต่างๆ เช่น บริการด้านวิชาการ ห้องสมุด อาคารสถานที่ เป็นต้น ซึ่งเป็นการบริการที่ทำให้นักเรียนประทับใจและเป็นตัวชักนำให้นักเรียนที่ยังไม่เคยเข้ามาใช้บริการ ให้หันมาใช้บริการของโรงเรียนมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1.1 ด้านบริการวิชาการ ควรเพิ่มเทคนิควิธีการสอนที่ทันสมัย และจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้นักเรียนเป็นสำคัญ ส่วนในด้านครูควรพัฒนาและปรับปรุงด้านการเรียนการสอนโดยนำสื่อต่างๆเข้ามาปรับใช้ในการเรียนการสอนให้เกิดการบูรณาการสูงสุด เช่น เทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ วีซีดี ดีวีดี ฯลฯ ซึ่งส่งผลให้นักเรียนมีการพัฒนาได้รวดเร็วและสนใจในเรื่องการเรียนมากขึ้น

1.2 ด้านบริการห้องสมุด ควรเพิ่มหนังสือในห้องสมุดให้หลากหลาย เพิ่มขึ้นตามความสนใจของนักเรียน พร้อมทั้งขยายเวลาและบริการเทคโนโลยีที่ทันสมัยให้เพียงพอความต้องการของนักเรียน

1.3 ด้านอาคารสถานที่ ควรจัดห้องเรียนให้สะอาดและเอื้อต่อการเรียนรู้

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เห็นว่าควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้เพียงพอต่อจำนวนนักเรียน และต้องมีการปรับปรุงสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ไฟฟ้า พัดลม เนื่องจากการขาดการสำรวจ จึงไม่ได้มีการแก้ไขอุปกรณ์ดังกล่าวควรมีการวางแผนเพิ่มการสำรวจอุปกรณ์ พร้อมทั้งซ่อมแซม ทุกๆหกเดือนจากปกติสำรวจและซ่อมแซมปีละหนึ่งครั้ง

1.5 ด้านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรจัดคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตให้เพียงพอแก่นักเรียนและจัดให้นักเรียนใช้อินเทอร์เน็ตได้ตลอดเวลา ซึ่งควรมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในการดูแลระบบเน็ตเวิร์คของโรงเรียนโดยตรง โดยหาผู้ที่มีความสามารถในการพัฒนาระบบ ควรหาผู้มีความไว้วางใจในการดูแลระบบเพื่อป้องกันข้อมูลที่สำคัญสูญหาย ส่วนระบบสื่อการเรียนการสอนด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตยังมีความล่าช้า เนื่องจากอยู่ห่างไกลจากตัวเมือง ทำให้เกิดปัญหา ระบบเครือข่าย ซึ่งทางโรงเรียนควรจัดหาบุคลากรในด้านนี้โดยตรง เพื่อให้ดูแลและจัดสรรการใช้ งานให้เหมาะสม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรศึกษาความคิดเห็นด้านการบริการ โรงเรียนมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราลงกรณ ราชวิทยาลัย เพิ่มเติมจากการศึกษาด้านการบริการของนักเรียน ซึ่งควรมีการศึกษาคำเห็นในระดับผู้ปกครองของนักเรียนหรือสำรวจความต้องการศึกษาในด้านดังกล่าวเพิ่มขึ้น ซึ่งในภาพรวมเกิดจากปัจจัยอะไรบ้างที่ทำให้สนใจเข้าศึกษาต่อ โดยการเตรียมการวางแผนในการปรับปรุงด้านการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปกครอง และเตรียมศึกษาความสนใจในการศึกษาต่อว่าประกอบด้วยปัจจัยอะไร จึงเกิดแรงจูงใจเข้าศึกษาต่อ เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการด้านการบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด