



## รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. 2552 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์



### 1. หลักการและเหตุผล

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้ “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่องค์กร การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน” 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) ยกกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้อยู่ในระดับสูงและเทียบเท่าเกณฑ์สากล และ 4) ตอบสนองต่อการบริหารปกครองในระบบอบประชาธิปไตย พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีที่สำคัญประการหนึ่งก็คือ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ โดยมุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ในหมวดที่ 3 มาตรา 12 กำหนดให้สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอคณะรัฐมนตรีเพื่อกำหนดมาตรการกำกับกับการปฏิบัติราชการ โดยวิธีการจัดทำความตกลงเป็นลายลักษณ์อักษร หรือโดยวิธีอื่นใด เพื่อแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการและในหมวดที่ 8 กำหนดให้ส่วนราชการมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยจัดให้มีคณะผู้ประเมินอิสระดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ความคุ้มค่าในภารกิจ และส่วนราชการที่ให้บริการมีคุณภาพจะได้รับการจัดสรรเงินพิเศษเป็นบำเหน็จความชอบ

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

สำหรับมิติที่ 2 ได้กำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญที่กำหนดให้วัดกับทุกส่วนราชการ และองค์การมหาชน คือตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” โดยมีหน่วยงานอิสระจากภายนอกเป็นผู้ประเมินผล ในปีงบประมาณ 2550 - 2551

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

การประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน (โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 8 ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงาน ก.พ.ร. ได้กำหนดให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามลักษณะของงานบริการ ได้แก่

- (1) งานบริการที่ผู้รับบริการได้รับบริการโดยตรงตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย สามารถวัดระดับความพึงพอใจได้ทันที ณ จุดนั้น ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ตัวต่อตัวหรือสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กรณีที่มีฐานข้อมูลรายชื่อของผู้รับบริการ หรือส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์กรณีมีที่อยู่ของผู้รับบริการ
- (2) งานบริการที่มีการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์หรือระบบอินเทอร์เน็ต สามารถวัดระดับความพึงพอใจ โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์กรณีที่มีฐานข้อมูลรายชื่อของผู้รับบริการ หรือส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์กรณีมีที่อยู่ของผู้รับบริการ

การสำรวจโดยแบบสอบถามประกอบด้วยประเด็นสำคัญ ๆ ดังนี้

- (1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์จึงได้แต่งตั้งคณะทำงานรับผิดชอบเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2552 โดยจะได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจระหว่างเดือนพฤษภาคม – กรกฎาคม 2552 และนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- (1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โดยมุ่งเน้นความมีคุณธรรมและจริยธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.3 เพื่อนำข้อสนเทศผลการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ มาใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552

2.4 เพื่อให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ที่จัดคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 สามารถนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากโครงการวิจัยเชิงสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุง/แก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

## 3. ขอบเขตของการศึกษา

3.1 การสำรวจกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ คือ

3.1.1 นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6 ปีการศึกษา 2552

3.1.2 ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6 ปีการศึกษา 2552

3.1.3 ครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

3.2 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ ประกอบด้วย

3.2.1 การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามข้อกำหนดของ ก.พ.ร.

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิเช่น อาคารสถานที่

สิ่งแวดล้อม ห้องเรียน ห้องทดลอง หอพัก ห้องสมุด และศูนย์กีฬา

3.2.2 การสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

3.3 กำหนดระยะเวลาของการศึกษา 7 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน 2552 – ตุลาคม 2552

#### 4. ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและตรงความเป็นจริงมากที่สุด จึงใช้วิธีการวิจัยทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยแบบสอบถามความคิดเห็น การสัมภาษณ์เชิงลึก (In – depth Interview) และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ในด้านการวิเคราะห์ผลโดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน รวมทั้งการวิเคราะห์เนื้อหาและการสร้างข้อสรุป

รายการข้อมูลการสำรวจ	กลุ่มเป้าหมายที่สำรวจ
1. งานบริการของฝ่ายวิชาการฯ 1.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 1.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 1.3 ความพึงพอใจด้านผลการให้บริการโดยภาพรวม	นักเรียน ครู/เจ้าหน้าที่
2. งานบริการของฝ่ายคลังและพัสดุ 2.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2.3 ความพึงพอใจด้านผลการให้บริการโดยภาพรวม	ครู/เจ้าหน้าที่
3. งานบริการของฝ่ายหอพัก 3.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ 3.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3.3 ความพึงพอใจด้านผลการให้บริการโดยภาพรวม	นักเรียน ผู้ปกครอง

รายการข้อมูลการสำรวจ	กลุ่มเป้าหมายที่สำรวจ
<p>4. งานบริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ</p> <p>4.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>4.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>4.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>4.4 ความพึงพอใจด้านผลการให้บริการโดยภาพรวม</p>	<p>ครู/เจ้าหน้าที่</p>
<p>5. งานบริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์</p> <p>5.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>5.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>5.3 ความพึงพอใจด้านผลการให้บริการโดยภาพรวม</p>	<p>นักเรียน ครู/เจ้าหน้าที่</p>
<p>6. งานบริการของฝ่ายอำนวยการ</p> <p>6.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>6.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>6.3 ความพึงพอใจด้านผลการให้บริการโดยภาพรวม</p>	<p>ครู/เจ้าหน้าที่</p>
<p>7. งานบริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ</p> <p>7.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>7.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>7.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>7.4 ความพึงพอใจด้านผลการให้บริการโดยภาพรวม</p>	<p>นักเรียน ครู/เจ้าหน้าที่</p>

## 5. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ จากผู้ปกครองและนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6 ปีการศึกษา 2552 และครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

ระยะที่ 2 การศึกษารายละเอียดแบบเจาะลึกจาก (1) กลุ่มนักเรียน คือ คณะกรรมการนักเรียน คณะกรรมการหอพัก และ (2) กลุ่มผู้ปกครอง คือ ผู้ปกครองเครือข่าย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก และการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

ระยะที่ 3 การสรุปแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการบริการในด้านต่าง ๆ และสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

## 6. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

### 6.1 ประชากร

6.1.1 ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีการศึกษา 2552 จำนวน 724 คน

6.1.2 นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีการศึกษา 2552 จำนวน 724 คน

6.1.3 ครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ จำนวน 181 คน

### 6.2 กลุ่มตัวอย่าง

6.2.1 นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีการศึกษา 2552 เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด จำนวน 724 คน

6.2.2 ครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด จำนวน 181 คน

6.2.3 สำหรับผู้ปกครองนักเรียน ใช้การสุ่มตัวอย่างในการสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการโดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการสุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ความคลาดเคลื่อน 5% ประชากร 1,000 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 286 คน

6.2.4 กลุ่มตัวอย่างในการสนทนากลุ่ม (Focus group) คือ (1) คณะกรรมการนักเรียนและคณะกรรมการหอพัก 12 คน และ (2) ผู้ปกครองเครือข่าย 12 คน

## 7. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นตามขั้นตอน ดังนี้

7.1 ศึกษารวบรวมข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจในการบริการ

7.2 ศึกษากรอบและแนวทางการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่กำหนดโดย ก.พ.ร. ซึ่งมี 3 ประเด็นสำคัญ

(1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

(2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

7.3 สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ

7.4 ประชุมคณะทำงานเพื่อพิจารณาแบบสอบถาม

7.5 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจ เพื่อดูความตรงเชิงเนื้อหา

7.6 ประชุมคณะทำงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามอีกครั้งหนึ่ง

7.7 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 30 คน และผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทางภาษา ความเข้าใจในการทำแบบสอบถามและนำไปหาความเชื่อมั่น (Reliability)

7.8 นำแบบสอบถามไปใช้สอบถามผู้ปกครองและนักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 – 6 ปีการศึกษา 2552 และครูและเจ้าหน้าที่ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

## 8. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือในการวิจัยซึ่งเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. 2552 จำนวน 13 ฉบับ คือ

- (1) งานการเงิน บัญชี และพัสดุ ฝ่ายคลังและพัสดุ
- (2) งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (3) งานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (4) งานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- (5) งานวิชาการและส่งเสริมการวิจัย และงานทะเบียน ฝ่ายวิชาการฯ
- (6) งานให้การปรึกษาและกิจการนักเรียนเก่า ฝ่ายวิชาการฯ
- (7) งานแผนงานและประเมินมาตรฐาน ฝ่ายอำนวยการ
- (8) งานสารบรรณและงานบุคคล ฝ่ายอำนวยการ
- (9) งานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก
- (10) งานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก

- (11) งานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก
- (12) งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ
- (13) งานวิเทศสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการแจกและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม โดยนักเรียน และครู / เจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยจะแจกให้โดยตรงและให้ส่งคืนโดยตรงที่ผู้วิจัย สำหรับผู้ปกครองนักเรียน ผู้วิจัยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ปกครองโดยตรงและเก็บกลับคืนเลยเมื่อผู้ปกครองมารับ – ส่ง นักเรียนที่หอพัก

**การเก็บรวบรวมข้อมูล มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละฉบับ ดังนี้**

- ฉบับที่ 1 งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ฉบับที่ 2 งานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ฉบับที่ 3 งานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ฉบับที่ 4 งานวิชาการและส่งเสริมการวิจัย และงานทะเบียน ฝ่ายวิชาการฯ
- ฉบับที่ 5 งานให้การปรึกษาและกิจการนักเรียนเก่า ฝ่ายวิชาการฯ
- ฉบับที่ 6 งานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก
- ฉบับที่ 7 งานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก
- ฉบับที่ 8 งานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก
- ฉบับที่ 9 งานการเงิน บัญชีและพัสดุ ฝ่ายคลังและพัสดุ
- ฉบับที่ 10 งานแผนงานและประเมินมาตรฐาน ฝ่ายอำนวยการ
- ฉบับที่ 11 งานสารบรรณและงานบุคคล ฝ่ายอำนวยการ
- ฉบับที่ 12 งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ
- ฉบับที่ 13 งานวิเทศสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์

แบบประเมิน	ผู้ตอบแบบประเมิน นักเรียน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
ฉบับที่ 1	ม.4/1 ม.5/1 ม.6/1 ม.4/8	64 (8.84%)	34 (4.70%)	98 (13.54%)
ฉบับที่ 2	ม.4/2 ม.5/2 ม.6/2 ม.4/9	64 (8.84%)	34 (4.70%)	98 (13.54%)
ฉบับที่ 3 และ ฉบับที่ 4	ม.4/3 ม.5/3 ม.6/3 ม.6/8 ม.6/9	76 (10.50%)	45 (6.22%)	151 (16.72%)
ฉบับที่ 5	ม.4/4 ม.5/4 ม.6/4 ม.6/10	62 (8.56%)	33 (4.56%)	95 (13.12%)



แบบประเมิน	ผู้ตอบแบบประเมิน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
ฉบับที่ 6	ม.4/5 ม.5/5 ม.6/5 ม.5/8	63 (8.70%)	33 (4.56%)	96 (13.26%)
ฉบับที่ 7	ม.4/6 ม.5/6 ม.6/6 ม.5/9	65 (8.98%)	31 (4.28%)	96 (13.26%)
ฉบับที่ 8	ม.4/7 ม.5/7 ม.6/7 ม.5/10 ม.4/10	81 (11.19%)	39 (5.37%)	120 (16.56%)
รวม		475 (65.61%)	249 (34.39%)	724 (100%)
ฉบับที่ 8	ผู้ปกครองนักเรียน	130 (45.45%)	156 (54.55%)	286 (100%)

แบบประเมิน		จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (คน)		
		ชาย	หญิง	รวม
ฉบับที่ 2		12 (33.33%)	24 (66.67%)	36 (100%)
ฉบับที่ 3		26 (48.15%)	28 (51.85%)	54 (100%)
ฉบับที่ 4		14 (32.56%)	29 (67.44%)	43 (100%)
ฉบับที่ 9		50 (42.02%)	69 (57.98%)	119 (100%)
ฉบับที่ 10		14 (20.00%)	56 (80.00%)	70 (100%)
ฉบับที่ 11		32 (39.02%)	50 (60.98%)	82 (100%)
ฉบับที่ 12		22 (34.38%)	42 (65.62%)	64 (100%)
ฉบับที่ 13 ผู้เกี่ยวข้อง	ครู / เจ้าหน้าที่	26 (41.94%)	36 (58.06%)	62 (100%)
	นักเรียน	32 (55.17%)	26 (44.83%)	58 (100%)

## 9. การวิเคราะห์ข้อมูล

9.1 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้วิธีการดังนี้

9.1.1 หาร้อยละและค่าเฉลี่ย ของข้อคำถามที่เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) และแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale)

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 5 หมายถึง พึงพอใจอย่างยิ่ง
- 4 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 3 หมายถึง พึงพอใจ
- 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย มีดังนี้

- 1.00 – 1.49 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
- 1.50 – 2.49 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- 2.50 - 3.49 หมายถึง พึงพอใจ
- 3.50 – 4.49 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 4.50 – 5.00 หมายถึง พึงพอใจอย่างยิ่ง

9.1.2 ข้อคำถามที่เป็นการแสดงความคิดเห็น วิเคราะห์ ดังนี้

การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยเน้นที่องค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ คือ มีความเป็นระบบ มีสภาพเป็นปรนัย และอิงกรอบแนวคิดทฤษฎี

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป แบ่งออกเป็น 3 วิธี คือ

(1) การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยการตีความสร้างข้อสรุป จากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมมาได้

(2) การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดของข้อมูล (Typological Analysis) คือ การจำแนกข้อมูลเป็นชนิด ๆ ทั้งโดยวิธีที่ใช้แนวคิดทฤษฎี และแบบไม่ใช้แนวคิดทฤษฎี

(2.1) แบบใช้แนวคิดทฤษฎี คือ การจำแนกข้อมูลเป็นชนิดต่าง ๆ ในเหตุการณ์หนึ่ง ๆ แยกออกเป็น การกระทำ กิจกรรม ความหมาย ความสัมพันธ์ การมีส่วนร่วม ในกิจกรรม และสภาพสังคมหรือสถานการณ์เป็นแนวทางในการจำแนกสำหรับการวิเคราะห์

(2.2) แบบไม่ใช้ทฤษฎี คือ การจำแนกข้อมูลที่จะวิเคราะห์ตามความเหมาะสมกับข้อมูล อาจใช้สามัญสำนึกหรือประสบการณ์ของผู้วิจัยก็ได้

(3) การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล คือ การที่ผู้วิจัยนำเหตุการณ์ หลาย ๆ เหตุการณ์ที่ได้จำแนกชนิดของข้อมูลนั้นแล้วมาเปรียบเทียบกัน การใช้วิธีการเปรียบเทียบ หรือวิเคราะห์เช่นนี้ จะนำไปสู่การสร้างข้อสรุปเชิงนามธรรมและการสร้างทฤษฎี

9.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- (2.1) เตรียมข้อมูลเพื่อวิเคราะห์โดยการถอดเทปบันทึกบทสนทนา และตรวจสอบความครบถ้วนร่วมกันระหว่างผู้บันทึกการสนทนา และผู้ดำเนินการสนทนา
- (2.2) ผู้วิจัยอ่านบันทึกบทสนทนาของทุกกลุ่ม
- (2.3) ใช้วิธีวิเคราะห์จัดหมวดหมู่ประเด็นความพึงพอใจตามแนวคำถาม
- (2.4) วิเคราะห์เนื้อหาความแตกต่าง และความเหมือนของการแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม หาสาเหตุหรือคำอธิบาย และบรรยายเป็นความเรียง

## 10. สรุปผลการประเมิน

### 10.1 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	
1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ในการให้บริการด้านต่าง ๆ ของงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ เป็นไปอย่างชัดเจน มีระบบและง่ายต่อการปฏิบัติ	3.99 พึงพอใจมาก
2. การดูแลและตรวจสอบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักและระบบโทรศัพท์ของโรงเรียน เครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในโรงเรียน และการเชื่อมโยงเครือข่ายภายนอกเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.82 พึงพอใจมาก
3. การให้บริการติดตั้งระบบ และกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสมและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.82 พึงพอใจมาก
4. การบริการให้คำปรึกษา ดูแล ซ่อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงและควบคุมระบบการใช้งานบนอินเทอร์เน็ต เป็นอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ	3.82 พึงพอใจมาก
5. การบริการคู่มือการใช้โปรแกรม ฝึกอบรม ให้คำปรึกษา และช่วยแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แก่ครู เจ้าหน้าที่ และนักเรียน ได้อย่างเหมาะสมรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ	3.89 พึงพอใจมาก
6. คุณภาพของเว็บไซต์โรงเรียน <a href="http://www.mwit.ac.th/">http://www.mwit.ac.th/</a> ในแง่ของการบริการข้อมูลข่าวสารเป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	4.22 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 1</b>	<b>3.93</b> <b>พึงพอใจมาก</b>
<b>ด้านที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
1. คุณภาพและปริมาณของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน	4.02 พึงพอใจมาก
2. การบริการจัดพิมพ์โปสเตอร์เพื่อใช้ในกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน	4.22 พึงพอใจมาก
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด แสงสว่างเพียงพอ จัดเป็นระเบียบ มีป้ายบอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการขอรับบริการ	4.08 พึงพอใจมาก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
4. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ทันสมัย ทำให้การบริการรวดเร็ว สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการได้	4.07 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 2</b>	<b>4.10</b> พึงพอใจมาก
<b>ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ พยายามให้ความช่วยเหลือและใส่ใจรับฟังปัญหาของท่านที่มีต่อการบริการของงาน เทคโนโลยีและสารสนเทศ	3.90 พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะตอบคำถาม และให้ความช่วยเหลือทางวิชาการและทางเทคนิคแก่ท่าน	4.08 พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ให้ผลลัพธ์ตามที่ท่านต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับ	4.00 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 3</b>	<b>3.99</b> พึงพอใจมาก

ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม

---

**10.2 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ**

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	4.26
1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ในการให้บริการของงานห้องสมุด เป็นไปอย่างชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ	พึงพอใจมาก
2. การบริการยืม – คืน หนังสือ สิ่งพิมพ์ สื่อมัลติมีเดีย ยืมต่อ ชำระค่าปรับ มีความเป็นระบบ สะดวก และ รวดเร็ว	4.55 พึงพอใจอย่างยิ่ง
3. การบริการเพื่อให้ผู้รับบริการแนะนำและสั่งซื้อหนังสือเข้าห้องสมุด มีระบบ ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.20 พึงพอใจมาก
4. การให้บริการคอมพิวเตอร์เพื่อการสืบค้น มีทั่วถึงและอยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา	4.05 พึงพอใจมาก
5. คุณภาพของเว็บไซต์ห้องสมุด <a href="http://e-lib.mwit.ac.th/">http://e-lib.mwit.ac.th/</a> ในแง่ของการบริการข้อมูลข่าวสารเป็นประโยชน์และมีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ	3.95 พึงพอใจมาก
6. คุณภาพของระบบบริการสืบค้น หนังสือและสิ่งพิมพ์ ผ่านทาง e-library	4.07 พึงพอใจมาก
7. การให้บริการรายชื่อหนังสือและวารสารใหม่ รวมทั้งกิจกรรมต่าง ๆ ของห้องสมุดเป็นไปอย่างทั่วถึงผ่านวิธีการต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ ใบประกาศ เว็บไซต์ ฯ	4.05 พึงพอใจมาก
8. การจัดตั้งนิทรรศการแสดงหนังสือหมุนเวียนในแต่ละเดือน เพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงความเคลื่อนไหวของสถานการณ์ปัจจุบัน เช่น จัดแสดงหนังสือเกี่ยวกับวันวิทยาศาสตร์	4.15 พึงพอใจมาก
9. เวลาเปิดบริการศูนย์วิทยบริการ (จันทร์-ศุกร์ 8.00-22.00 น., เสาร์-อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ 10.30 – 22.00) เหมาะสม	4.22 พึงพอใจมาก
10. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการจัดวางสิ่งพิมพ์ เพื่อความสะดวกของท่านต่อการค้นหาสิ่งพิมพ์จากชั้นวาง	4.21 พึงพอใจมาก
11. คุณภาพ ปริมาณของฐานข้อมูลและวารสารอิเล็กทรอนิกส์ สาขาวิชาต่าง ๆ ที่บอกรับและให้บริการบนเว็บไซต์	4.20 พึงพอใจมาก
12. คุณภาพ ปริมาณ และความหลากหลายของสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่มีให้บริการเป็นตัวเล่มภายในศูนย์วิทยบริการ เช่นหนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์	4.27 พึงพอใจมาก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
13. การบริการพิเศษอื่น ๆ เช่นการรับบริจาคหนังสือเก่าและจำหน่ายออกไปยังหน่วยงานที่ขอรับบริจาค	4.12 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 1</b>	<b>4.18</b> พึงพอใจมาก
<b>ด้านที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	4.12
1. ปริมาณพื้นที่ในการนั่งอ่านหนังสือภายในศูนย์วิทยบริการ	พึงพอใจมาก
2. บริการห้องอ่านหนังสือ ดิว และสัมมนากลุ่มย่อย รวมทั้งใช้สื่อมัลติมีเดีย DVD VCD เพื่อความรู้และความบันเทิง	4.00 พึงพอใจมาก
3. การบริการถ่ายเอกสารและเข้าเล่มรายงาน สะดวกและรวดเร็ว	4.07 พึงพอใจมาก
4. คุณภาพและปริมาณเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ IT อื่นๆ เช่น เครื่องพิมพ์ รวมทั้งบริการเครือข่ายไร้สายภายในศูนย์วิทยบริการ	4.14 พึงพอใจมาก
5. ความสะอาดของห้องสมุด การตกแต่งสถานที่ แสงสว่าง อุณหภูมิห้อง การถ่ายเทอากาศ ตลอดจนบรรยากาศภายในศูนย์วิทยบริการ	4.28 พึงพอใจมาก
6. ห้องน้ำสำหรับผู้ใช้บริการ ภายในศูนย์วิทยบริการสะอาด	4.32 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 2</b>	<b>4.16</b> พึงพอใจมาก
<b>ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ พยายามให้ความช่วยเหลือและใส่ใจรับฟังปัญหาของท่านที่มีต่อการบริการของงานห้องสมุด	4.24 พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะตอบคำถาม และให้ความช่วยเหลือทางวิชาการและทางเทคนิคแก่ท่าน	4.24 พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ให้ผลลัพธ์ตามที่ท่านต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับ	4.27 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 3</b>	<b>4.25</b> พึงพอใจมาก

## ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม

1. หนังสือสำหรับเตรียมสอบมีน้อยไป
2. หนังสือที่อยู่ในเกณฑ์ 50 เล่มที่ควรอ่าน ถึงแม้จะติดสัญลักษณ์แล้วแต่ก็ยังไม่ชัดเจน หายาก
3. ห้องประชุมเล็กชั้น 2 ไม่สามารถใช้ประชุมได้จริง เนื่องจากมีเสียงดังออกมา
4. การเปลี่ยนระบบการส่งพิมพ์งาน ควรแจ้งให้นักเรียนทราบโดยทั่วถึงกัน อาจทำเป็นป้ายชี้แจงให้ชัดเจน และแจ้งให้ทราบล่วงหน้าก่อนที่จะเปลี่ยนระบบ
5. ช่วงที่ไม่เปิดเครื่องปรับอากาศ ถึงแม้ว่านักเรียนจะน้อยแต่ก็หายใจไม่ออก ไม่มีระบบระบายอากาศรองรับไว้ก่อน
6. ควรกำหนดทางเข้า – ออก ให้ชัดเจน เพื่อนักเรียนจะได้กีดกันไว้ทุกครั้งก่อนเข้า อาจารย์จะได้ไม่ต้องมานั่งบอกตลอดเวลา
7. ระบบการจองใช้ห้องประชุม มีการโต้ตอบช้าเกินไป ไม่ทันเวลาการใช้งาน บางครั้งก็มีการจองซ้ำซ้อน
8. เจ้าหน้าที่ไม่ดูนักเรียนที่ส่งเสียงดัง
9. เวลาเปิดเครื่องปรับอากาศควรยืดหยุ่น เช่นวันจันทร์คาบบรรยาย นักเรียน ม.6 ฟังครบแล้วมาอ่านหนังสือในห้องสมุดกันมาก แต่ไม่เปิดเครื่องปรับอากาศ นักเรียนร้อน มีผลต่อการอ่านหนังสือ และการเปิดแอร์เพียงครึ่งห้องทำให้เสียค่าไฟมากกว่า กว่าจะเย็นได้ทั่วถึง
10. อยากให้ห้องสมุดเปิดตลอดเวลา ในช่วงเวลา 17.00 – 19.00 น. ด้วย



### 10.3 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	
1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ในการให้บริการของงานโสตทัศนศึกษา เป็นไปอย่างชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ	4.10 พึงพอใจมาก
2. การบริการสถานที่(ห้องประชุม ห้องสตูดิโอ) และโสตทัศนอุปกรณ์ เพื่อการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน เป็นไปอย่างมีระบบชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.35 พึงพอใจมาก
3. การบริการบันทึกภาพนิ่งและวีดิทัศน์ การจัดกิจกรรมของโรงเรียน เป็นไปอย่างมีระบบ ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.20 พึงพอใจมาก
4. การบริการคลังภาพ และสื่อวีดิทัศน์ กิจกรรมของโรงเรียน มีการจัดเก็บที่เป็นระบบ สะดวกต่อการนำไปใช้งาน	4.02 พึงพอใจมาก
5. การบริการให้คำปรึกษาและกำหนดคุณลักษณะโสตทัศนอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.11 พึงพอใจมาก
6. การให้บริการดูแล รักษา ซ่อมบำรุง โสตทัศนอุปกรณ์และโสตทัศนวัสดุของหน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงเรียนให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานอยู่ตลอดเวลา	4.15 พึงพอใจมาก
7. การให้บริการออกแบบ จัดทำสื่อกราฟิกและสื่อมัลติมีเดียแก่ครู นักเรียน และเจ้าหน้าที่ เพื่อใช้ในกิจกรรมของโรงเรียน และการเรียนการสอน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.13 พึงพอใจมาก
8. การบริการติดตั้ง ควบคุม ดูแลระบบโทรทัศน์วงจรปิดภายในโรงเรียน ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานเมื่อมีการถ่ายทอดสัญญาณภาพและเสียงกิจกรรมต่าง ๆ ภายในโรงเรียน	4.18 พึงพอใจมาก
9. การบริการ ควบคุม ดูแล ระบบกระจายเสียงภายในโรงเรียน มีความครอบคลุมทุกบริเวณและพร้อมใช้งานตลอดเวลา	4.09 พึงพอใจมาก
10. การบริการและการให้คำปรึกษาแนะนำในการผลิตสื่อเพื่อการเรียนการสอน การทำกิจกรรมของนักเรียน และกิจกรรมของโรงเรียน เช่น บันทึกวีดิทัศน์การสอน การบริการทำสำเนาหรือแปลงระบบสื่อโสตทัศนให้เหมาะสมกับงาน เป็นไปอย่างมีระบบ ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	4.20 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 1</b>	<b>4.15</b> <b>พึงพอใจมาก</b>

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
1. คุณภาพและปริมาณของโสตทัศนอุปกรณ์และโสตทัศนวัสดุ มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน	4.30 พึงพอใจมาก
2. ห้องประชุม ห้องสตูดิโอ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย แสงสว่างเพียงพอ มีการถ่ายเทอากาศ ตลอดจนบรรยากาศที่ดี	4.40 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 2</b>	<b>4.35</b> พึงพอใจมาก
<b>ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ พยายามให้ความช่วยเหลือและใส่ใจรับฟังปัญหาของท่านที่มีต่อการบริการของงานโสตทัศนศึกษา	4.27 พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำทางเทคนิคแก่ท่าน	4.46 พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ให้ผลลัพธ์ตามที่ท่านต้องการ	4.34 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 3</b>	<b>4.36</b> พึงพอใจมาก

ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม

---

**10.4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวิชาการและส่งเสริมการวิจัย  
ฝ่ายวิชาการ กิจกรรมนักเรียนและกิจการนักเรียนเก่า**

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	
1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ในการให้บริการของงาน วิชาการและส่งเสริมงานวิจัย และทะเบียน เป็นไปอย่างชัดเจนและง่ายต่อ การทำความเข้าใจ	3.82 พึงพอใจมาก
2. การวางแผน ประสานงานและดำเนินการคัดเลือกและสรรหานักเรียน เป็นไปอย่างมีระบบ และขั้นตอนที่ชัดเจน	4.00 พึงพอใจมาก
3. การประสานงานกับสาขาวิชาเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอน การเปิด รายวิชาเพิ่มเติม การเปิดชุมนุม การจัดทำตารางสอน เป็นไปอย่างมีระบบ มีการวางแผนและขั้นตอนที่ชัดเจน	3.82 พึงพอใจมาก
4. มีระบบการลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม-ถอน รายวิชาเรียน ที่มี ประสิทธิภาพ ชัดเจน ครูและนักเรียนทราบอย่างทั่วถึง	3.80 พึงพอใจมาก
5. มีการประสานงานกับคณะกรรมการการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนคณะ ต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินการพัฒนาผู้เรียนเป็นไปตามอุดมการณ์และ เป้าหมายของโรงเรียน	3.87 พึงพอใจมาก
6. การดำเนินการวิจัยเกี่ยวกับการเรียนการสอนและการดำเนินการของ โรงเรียน มีประสิทธิภาพ ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อ พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของงานได้	3.89 พึงพอใจมาก
7. การส่งเสริม ประสานงาน และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำวิจัยของ นักเรียน ครู และเจ้าหน้าที่ มีความชัดเจนและมีประสิทธิภาพ	3.80 พึงพอใจมาก
8. การบริการจัดทำประวัติ ระเบียนผลการเรียน บันทึกและประมวล กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของนักเรียน เป็นไปอย่างถูกต้อง และเป็นปัจจุบันอยู่ เสมอ สะดวกและง่ายต่อการตรวจสอบ ติดตาม	4.07 พึงพอใจมาก
9. การให้บริการออกเอกสารรับรองผลของนักเรียน มีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง	3.80 พึงพอใจมาก
10. การบริการจัดทำสำเนาเอกสาร มีขั้นตอนที่ง่าย สะดวกและรวดเร็ว เสร็จภายในเวลาที่กำหนดและมีความถูกต้อง (ในกรณีผู้ใช้บริการปฏิบัติตาม ขั้นตอน)	3.88 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 1</b>	<b>3.88</b> พึงพอใจมาก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
1. คู่มือหรือระเบียบปฏิบัติ มีความชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการจัดส่งผล คะแนนของนักเรียน และผลการปฏิบัติกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	3.76 พึงพอใจมาก
2. มีแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ อาทิ รายชื่อนักเรียน สมุดบันทึกกิจกรรม พัฒนาผู้เรียน ที่จัดเป็นระเบียบ สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	3.95 พึงพอใจมาก
3. การแจ้งข้อมูลและข่าวสาร เช่น การส่งผลคะแนน การเปลี่ยนแปลง ตารางสอน ตารางสอบกลางภาคและปลายภาค ผ่านทางระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ใบประกาศ	3.94 พึงพอใจมาก
4. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพในการจัดส่ง และ ประมวลผลคะแนนของนักเรียน	3.98 พึงพอใจมาก
5. สถานที่ให้บริการ สะอาด แสงสว่างเพียงพอ จัดเป็นระเบียบ มีป้ายบอก จุดการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการขอรับบริการ	3.98 พึงพอใจมาก
6. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ทันสมัย ทำให้การบริการรวดเร็ว สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการได้	3.95 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 2</b>	3.93 พึงพอใจมาก
<b>ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ พยายาม ให้ความช่วยเหลือและใส่ใจรับฟังปัญหาของท่านที่มีต่อการบริการของงาน วิชาการและส่งเสริมการวิจัย งานทะเบียน	3.83 พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะตอบคำถาม และให้ความช่วยเหลือทางวิชาการและทางเทคนิคแก่ท่าน	3.90 พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ให้ผลลัพธ์ตามที่ท่านต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับ	3.92 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 3</b>	3.88 พึงพอใจมาก

ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม

1. ค่าจัดทำใบรับรองภาษาอังกฤษแพงเกินไป (ฉบับละ 40 บาท)
2. ควรมีเจ้าหน้าที่งานทะเบียนอยู่ประจำห้องวิชาการตลอดเวลา
3. ระบบการรับใบรับรองยังไม่ดี ใครมาหยิบไปก็ได้ อาจทำให้เกิดปัญหายื่นใบสมัครไม่ทันได้

**10.5 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานให้การปรึกษาและกิจการนักเรียนเก่า ฝ่ายวิชาการ กิจการนักเรียนและกิจการนักเรียนเก่า**

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b> 1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ในการให้บริการของงาน ให้การปรึกษาและกิจการนักเรียนเก่าเป็นไปอย่างชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ	3.96 พึงพอใจมาก
2. การให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาต่อ ทุนการศึกษา การทดสอบทางการศึกษา ทันสมัยและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอทำให้ผู้รับบริการ ได้รับผลประโยชน์สูงสุด	4.13 พึงพอใจมาก
3. การวางแผน ประสานงานและดำเนินการจัดกิจกรรมส่งเสริมทางด้านการศึกษาต่อและอาชีพ เป็นไปอย่างมีระบบ ชัดเจน และน่าสนใจ	3.94 พึงพอใจมาก
4. การบริการจัดกิจกรรมส่งเสริมบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์และสุขภาพจิต ให้แก่ครู เจ้าหน้าที่และนักเรียน โดยมีการวางแผนงานที่ชัดเจน ประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง และจัดกิจกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ	4.09 พึงพอใจมาก
5. การให้คำปรึกษาทางด้านสุขภาพจิตกับนักเรียน ครู และเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติด้วยความเชี่ยวชาญ เป็นไปตามหลักวิชาการ สามารถแก้ไขปัญหา ได้ตรงจุดและตรงประเด็น	4.02 พึงพอใจมาก
6. การวางแผนติดตาม ช่วยเหลือให้คำปรึกษากับนักเรียนที่มีปัญหา ทางด้านสุขภาพจิตหรือการเรียน ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.02 พึงพอใจมาก
7. การดำเนินการติดตามผลการเรียนและอุดมการณ์ของนักเรียนเก่าเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ มีข้อมูลที่เป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา	3.97 พึงพอใจมาก
8. การประชาสัมพันธ์ วางแผนดำเนินการ เกี่ยวกับการรับสมัครและคัดเลือกนักเรียน ทุนการศึกษา เพื่อศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาใน สถาบันการศึกษาต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจนและโปร่งใส	4.18 พึงพอใจมาก
<p style="text-align: center;"><b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 1</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>4.04</b>                      พึงพอใจมาก</p>
<b>ด้านที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวก</b> 1. มีเอกสารต่าง ๆ ที่ให้คำแนะนำและสนับสนุนการศึกษาต่อของนักเรียน อาทิ แผ่นพับ เอกสารรวบรวมข้อสอบทุนต่าง เช่น ทุน ก.พ. ทุนเล่าเรียน หลวง ที่จัดเป็นระเบียบ มีปริมาณเพียงพอ สะดวกและง่ายการศึกษาค้นคว้า	4.30 พึงพอใจมาก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
2. การแจ้งข้อมูลและข่าวสาร เช่น การสมัครสอบชิงทุนการศึกษาของหน่วยงานต่าง ๆ การบรรยาย อบรม ผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือ ไปประกาศ	4.16 พึงพอใจมาก
3. มีการจัดสถานที่ที่เหมาะสมให้กับผู้รับบริการ ขอคำปรึกษาทางสุขภาพจิต	3.50 พึงพอใจมาก
4. สถานที่ให้บริการ สะอาด แสงสว่างเพียงพอ จัดเป็นระเบียบ มีป้ายบอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการขอรับบริการ	3.87 พึงพอใจมาก
5. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ทันสมัย ทำให้การบริการรวดเร็ว สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการได้	3.90 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 2</b>	<b>3.95</b> พึงพอใจมาก
<b>ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ พยายามให้ความช่วยเหลือและใส่ใจรับฟังปัญหาของท่านที่มีต่อการบริการของงานให้การปรึกษาและกิจการนักเรียนเก่า	4.30 พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะตอบคำถาม และให้ความช่วยเหลือทางวิชาการและทางเทคนิคแก่ท่าน	4.23 พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ให้ผลลัพธ์ตามที่ท่านต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับ	4.21 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 3</b>	<b>4.25</b> พึงพอใจมาก

### ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม

1. การแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาต่อยังล่าช้าอยู่มาก
2. ครูที่ให้คำปรึกษาควรมีความรู้เรื่องการศึกษาต่อทุกคน เพราะไปถามบางคนก็ไม่รู้เรื่องและครูที่รู้เรื่องก็ไม่อยู่
3. ควรมีห้องให้คำปรึกษาเฉพาะบุคคล

## 10.6 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	
1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ในการให้บริการของงานสุขภาพอนามัย เป็นไปอย่างชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ	4.00 พึงพอใจมาก
2. การบริการปฐมพยาบาลและดูแลผู้ป่วยในเบื้องต้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.12 พึงพอใจมาก
3. การบริการประสานงานและจัดส่งผู้ป่วยไปยังโรงพยาบาล มีความรวดเร็วฉับไว	4.21 พึงพอใจมาก
4. การบริการให้ความรู้และคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพและอนามัยแก่นักเรียน ครูและเจ้าหน้าที่ ปฏิบัติอย่างเชี่ยวชาญ เป็นไปตามหลักวิชาการอย่างถูกต้อง	4.12 พึงพอใจมาก
5. มีการประสานงานกับผู้ปกครอง ครูที่ปรึกษาประจำชั้นของนักเรียนที่มีปัญหาด้านสุขภาพอนามัยอย่างทันท่วงที และต่อเนื่อง	3.93 พึงพอใจมาก
6. การบริการตรวจสุขภาพประจำปีของ นักเรียน ครูและเจ้าหน้าที่ เป็นไปอย่างมีการวางแผนและมีประสิทธิภาพ	4.11 พึงพอใจมาก
7. การบริการติดตามและให้คำแนะนำนักเรียน ครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนที่มีปัญหาสุขภาพเป็นรายบุคคล เป็นไปอย่างต่อเนื่อง	4.05 พึงพอใจมาก
8. การบริการจัดชุดยาสามัญประจำบ้านและชุดปฐมพยาบาล ให้แก่นักเรียน ครูและเจ้าหน้าที่ที่ออกไปปฏิบัติงานนอกสถานที่ เช่น ค่ายวิชาการ ค่ายบำเพ็ญประโยชน์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.21 พึงพอใจมาก
9. มีการดำเนินการประชาสัมพันธ์ถึงพิษภัยของโรคที่กำลังระบาดในปัจจุบันหรือโรคที่อาจเกิดขึ้นได้ ให้นักเรียนได้รับทราบอย่างต่อเนื่องและทั่วถึง พร้อมทั้งวิธีการดูแลรักษา และป้องกันตนเองก่อนและหลังเป็นโรค	4.12 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 1</b>	<b>4.10</b> พึงพอใจมาก
<b>ด้านที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
1. ห้องพยาบาลสะอาด แสงสว่างเพียงพอ อุณหภูมิพอเหมาะ จัดเป็นระเบียบ แบ่งแยกชายหญิงชัดเจน	3.99 พึงพอใจมาก
2. จำนวนเตียงผู้ป่วยมีปริมาณเพียงพอ และอยู่ในสภาพที่สมบูรณ์ สะอาดพร้อมใช้งานตลอดเวลา	3.82 พึงพอใจมาก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
3. อุปกรณ์ทางการแพทย์และเวชภัณฑ์ อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน ตลอดเวลาและมีปริมาณเพียงพอ	4.02 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 2</b>	<b>3.94</b> พึงพอใจมาก
<b>ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ พยายามให้ความช่วยเหลือและใส่ใจรับฟังปัญหาของท่านที่มีต่อการบริการของงาน สุขภาพอนามัย	4.08 พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะตอบคำถาม และให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาแก่ท่าน	4.19 พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ให้ผลลัพธ์ตามที่ท่านต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับ	4.13 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 3</b>	<b>4.13</b> พึงพอใจมาก

ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม

1. ควรมีห้องกักกันเชื้อโรค
2. พยาบาลทั้ง 2 คน ควรมีมาตรฐานการปฐมพยาบาลเบื้องต้นให้เท่าเทียมกัน ใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน



## 10.7 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	
1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ในการให้บริการของงานโภชนาการ เป็นไปอย่างชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ	4.15 พึงพอใจมาก
2. การควบคุม ดูแลโรงอาหาร ร้านค้าและการโภชนาการของโรงเรียน ทั้งทางด้านสุขอนามัย คุณค่าทางโภชนาการ ปริมาณราคาที่ยุติธรรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.20 พึงพอใจมาก
3. การบริการจัดหาเครื่องมือ เครื่องใช้ภายในโรงอาหารมีคุณภาพและปริมาณเพียงพอ	4.15 พึงพอใจมาก
4. มีการจัดวางระเบียบและแนวทางในการปฏิบัติภายในโรงอาหารและร้านค้าโรงเรียนอย่างชัดเจน	4.13 พึงพอใจมาก
5. การบริการสุ่มตรวจคุณภาพอาหาร และเครื่องอุปโภคและบริโภคที่จัดขายภายในโรงเรียนเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ สร้างความมั่นใจให้แก่ผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี	3.93 พึงพอใจมาก
6. การบริการจัดอบรมให้ความรู้กับผู้ประกอบการเกี่ยวกับสุขอนามัยและคุณค่าของอาหารเป็นไปอย่างต่อเนื่อง	3.93 พึงพอใจมาก
7. การให้บริการจัดอาหาร เครื่องดื่ม และอาหารว่าง ในวาระต่าง ๆ เช่น ประชุม/สัมมนา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและราคาเหมาะสม	4.40 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 1</b>	<b>4.13</b> พึงพอใจมาก
<b>ด้านที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
1. โรงอาหารสะอาด แสงสว่างเพียงพอ จัดเป็นระเบียบ อากาศถ่ายเทได้สะดวก	3.62 พึงพอใจมาก
2. จุดล้างมือที่เพียงพอและเหมาะสม	3.74 พึงพอใจมาก
3. จุดบริการน้ำดื่มที่สะอาด	4.20 พึงพอใจมาก
4. จุดเก็บภาชนะ เป็นระเบียบ สะอาด น่ามอง	3.87 พึงพอใจมาก
5. ร้านค้าภายในโรงอาหาร มีป้ายบอกชื่อร้าน ชื่ออาหาร และราคาที่ชัดเจน	3.84 พึงพอใจมาก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
6. ภายในโรงอาหารที่ป้ายแสดงบอกจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน	3.94 พึงพอใจมาก
7. ห้องน้ำสำหรับผู้ให้บริการ ภายในโรงอาหารสะอาด	4.06 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 2</b>	<b>3.90</b> พึงพอใจมาก
<b>ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ พยายามให้ความช่วยเหลือและใส่ใจรับฟังปัญหาของท่านที่มีต่อการบริการของงานโภชนาการ	4.36 พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะตอบคำถาม และให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาแก่ท่าน	4.27 พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ให้ผลลัพธ์ตามที่ท่านต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับ	4.32 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 3</b>	<b>4.32</b> พึงพอใจมาก

#### ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม

1. โรงอาหารไม่สะอาดเท่าที่ควร ควรมีพนักงานคอยเช็คโต๊ะตลอดเวลา
2. ช่างเย็นปิดไฟเร็วเกินไป ควรปิดไฟเวลา 19.00 น.
3. อาหารไม่หลากหลาย
4. ราคาอาหารบางชนิดไม่เหมาะสมกับปริมาณ
5. น้ำไม่ไหลบ่อย ทำให้สกปรกง่าย
6. ที่ล้างจานสกปรก
7. อากาศภายในโรงอาหารไม่ระบาย
8. คนขายบางร้านอหิยาศัยไม่ดี
9. แก้วน้ำไม่เพียงพอ โดยเฉพาะช่วงเช้า
10. น้ำลวกช้อน – ส้อม ไม่ร้อน

**10.8 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการ  
หอพัก**

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	
1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ในการให้บริการของงานหอพักชายและหญิง เป็นไปอย่างชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ	3.92 พึงพอใจมาก
2. การวางแผน พัฒนา และจัดการหอพักให้มีความพร้อมในด้านสาธารณูปโภค อาคารสถานที่ภายในและบริเวณโดยรอบให้น่าอยู่ แสงสว่างเพียงพอ อากาศถ่ายเทได้สะดวก บรรยากาศเหมาะสำหรับอยู่อาศัย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.77 พึงพอใจมาก
3. มีการวางแผนงาน ออกระเบียบปฏิบัติและบังคับใช้ระเบียบนั้น ๆ กับนักเรียน อย่างเคร่งครัด ชัดเจนและถูกต้อง เพื่อให้นักเรียนประพฤติปฏิบัติอยู่ในระเบียบวินัยของโรงเรียน	3.91 พึงพอใจมาก
4. การบริการและการตรวจสอบติดตามนักเรียนที่ขออนุญาตออกไปนอกโรงเรียนช่วงนอกเวลาเรียนและวันหยุดราชการ มีขั้นตอนที่ชัดเจน ง่ายต่อการตรวจสอบและแม่นยำ	3.84 พึงพอใจมาก
5. การประสานกับพ่อแม่ ผู้ปกครองนักเรียน เป็นไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อร่วมดูแลนักเรียน และพัฒนาให้นักเรียนอยู่ร่วมกันในหอพักอย่างมีความสุข	3.94 พึงพอใจมาก
6. การติดต่อประสานงานและให้ข้อมูลทางด้านพฤติกรรมของนักเรียนกับครูที่ปรึกษาประจำชั้น เป็นอย่างทันทั่วทั้งที่และต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันดูแลนักเรียนและแก้ไขปัญหาให้กับนักเรียนได้ทันเวลา	3.90 พึงพอใจมาก
7. การจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้นักเรียนได้ออกกำลังกายและอยู่ร่วมกันในหอพักอย่างมีความสุข มีประสิทธิภาพและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง	3.78 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 1</b>	<b>3.87</b> พึงพอใจมาก
<b>ด้านที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
1. ห้องศึกษาด้วยตนเอง มีปริมาณที่เพียงพอและมีบรรยากาศเหมาะต่อการศึกษาเรียนรู้	3.53 พึงพอใจมาก
2. มีสถานที่ให้นักเรียนได้ผ่อนคลายอิริยาบถ เช่น ห้องดูโทรทัศน์ ฟังเพลงที่เหมาะสมและเพียงพอ	3.07 พึงพอใจ
3. มีสถานที่ให้นักเรียนสามารถประกอบอาหารเล็กๆ น้อยๆ เช่น ชงเครื่องดื่ม อุ้มนม ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อความต้องการ	4.03 พึงพอใจมาก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
4. มีเครื่องซักผ้าให้บริการอย่างเพียงพอ	3.88 พึงพอใจมาก
5. การบริการซัก รีด เสื้อผ้าของนักเรียน สะอาด มีการจัดส่งและรับผ้าที่เป็นระบบ	3.65 พึงพอใจมาก
6. หอพัก สะอาด แสงสว่างเพียงพอ จัดเป็นระเบียบ มีป้ายบอกทางหนีไฟ การใช้ถังดับเพลิง	3.91 พึงพอใจมาก
7. มีร้านค้าให้บริการสินค้าที่จำเป็น อย่างเพียงพอและมีคุณภาพ	3.91 พึงพอใจมาก
8. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ทันสมัย ทำให้การบริการรวดเร็ว สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการได้	3.87 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 2</b>	<b>3.73</b> พึงพอใจมาก
<b>ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
1. เจ้าหน้าที่หอพัก มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ พยายามให้ความช่วยเหลือและใส่ใจรับฟังปัญหาของท่านที่มีต่อการบริการของงานหอพัก	3.90 พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่หอพัก มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาแก่ท่าน	3.98 พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่หอพัก สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ให้ผลลัพธ์ตามที่ท่านต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับ	3.94 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 3</b>	<b>3.94</b> พึงพอใจมาก

#### ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม

1. ตู้น้ำเย็นบนหอทั้งหอชายและหอหญิงไม่สะอาด รั่ว และมีไม่ครบทุกชั้น
2. ถังขยะบนหอพักชายมีไม่ครบทุกชั้น
3. ควรมีห้องให้อ่านหนังสือบนหอพักเพิ่มมากขึ้น
4. ควรปรับปรุงห้องดูโทรทัศน์ที่หอหญิง ควรติดพัดลมให้ เพราะยุงกัดมาก
5. เมื่อแจ้งอุปกรณ์ภายในหอพักเสีย ช่างมาซ่อมให้ช้ามาก
6. หอพักหญิงหม้อแปลงระเบิดบ่อย
7. หอพักชายชั้น 7 น้ำรั่วบนเพดาน
8. ควรกำหนดประเภทของเครื่องใช้ไฟฟ้าที่อนุญาตให้ใช้บนหอพักได้ให้ชัดเจน

9. ไม่มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ภายในห้องน้ำหอพักหญิง ถ้าสิ่งใดเสียบ่อย ๆ ควรจะเปลี่ยนไปเลย
10. ห้องรับผ้าที่ใหม่ อับ คับแคบ นักเรียนชายและหญิงรับผ้าใกล้กัน นักเรียนชายบางคน เปลี่ยนเสื้อเลยไม่เหมาะสม อยู่หลังห้องน้ำทำให้ผ้ามีกลิ่นเหม็นและอาจมีแมลงมารบกวนเสื้อผ้าได้
11. ช่วงหน้าฝนรู้สึกที่ผ้าไม่สะอาด มีกลิ่นอับ
12. การจัดห้องล็อกเกอร์แบ่งสัดส่วนไม่ดีระหว่างชายและหญิง ไม่มีคนคอยดูแลความสะอาด
13. ไม่ควรย้ายสำนักงานหอพักชาย อาจทำให้คนภายนอกเข้าหอพักชายได้ง่าย โดยเฉพาะวันเสาร์ – อาทิตย์ ซึ่งเปิดตลอดเวลา
14. การออกกฎระเบียบต่าง ๆ ควรชี้แจงให้นักเรียนทราบก่อนล่วงหน้า และเจ้าหน้าที่หอพักทุกคนท่านควรปฏิบัติตามกฎอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ
15. กฎควรมีความยืดหยุ่นได้บ้าง ตามเหตุผล สถานการณ์และความจำเป็นเร่งด่วนของนักเรียน
16. กฎหอพักทำให้เกิดความไม่เสมอภาคระหว่างนักเรียนกรุงเทพและนักเรียนต่างจังหวัด
17. เมื่อนักเรียนทำผิด อาจารย์ควรใช้วิธีการตักเตือนด้วยความหวังดี

**10.9 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานการเงิน บัญชีและพัสดุ ฝ่ายคลังและพัสดุ**

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	
1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ในการให้บริการของงานการเงิน บัญชี และพัสดุเป็นไปอย่างชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ	4.44 พึงพอใจมาก
2. การบริการรับ – จ่ายเงิน เพื่อกิจกรรมใด ๆ ของโรงเรียนเป็นไปอย่างมีระบบ สะดวกรวดเร็ว และถูกต้อง	4.51 พึงพอใจอย่างยิ่ง
3. การควบคุมการเบิกจ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง เป็นไปอย่างมีระบบ รวดเร็ว ถูกต้องและตรงตามกำหนดเวลา	4.69 พึงพอใจอย่างยิ่ง
4. การควบคุมการเบิกจ่ายทุนการศึกษา ค่าอาหารกลางวันของนักเรียน และเก็บค่าไฟฟ้าจากนักเรียน เป็นไปอย่างมีระบบ รวดเร็ว ชัดเจนและถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้	4.69 พึงพอใจอย่างยิ่ง
5. ขั้นตอนและระบบการจัดเก็บเอกสารทางการเงิน และบัญชี มีประสิทธิภาพ สะดวกและง่ายต่อการตรวจสอบ ในกรณีที่ผู้รับบริการมีข้อสงสัย	4.55 พึงพอใจอย่างยิ่ง
6. การให้คำแนะนำ ปรีกษาเกี่ยวกับ การจัดหา จัดซื้อ จัดจ้าง เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ	4.48 พึงพอใจมาก
7. การบริการดำเนินการจัดหา จัดซื้อ จัดจ้าง เป็นไปอย่างมีขั้นตอนและระบบที่ชัดเจน รวดเร็วและถูกต้อง	4.48 พึงพอใจมาก
8. เทคนิคในการเจรจาต่อรองราคาและเงื่อนไขกับผู้ขาย เพื่อรักษาผลประโยชน์ขององค์กร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.51 พึงพอใจอย่างยิ่ง
9. มีกระบวนการควบคุมและติดตามการส่งมอบพัสดุให้เป็นไปตามกำหนดเวลา	4.54 พึงพอใจอย่างยิ่ง
10. การประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับและตรวจสอบพัสดุ มีการระบุวัน เวลา สถานที่ ที่ชัดเจน	4.56 พึงพอใจอย่างยิ่ง
11. การจัดทำระเบียบพัสดุของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อความถูกต้องและชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา	4.45 พึงพอใจอย่างยิ่ง
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 1</b>	<b>4.54</b> <b>พึงพอใจอย่างยิ่ง</b>
<b>ด้านที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
1. มีจัดทำคู่มือ หรือระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับขั้นตอนการเบิก-จ่าย ในกรณีต่าง ๆ ที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกในการปฏิบัติ	4.38 พึงพอใจมาก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
2. มีแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ อาทิ การเบิกเงิน การเบิกพัสดุ ที่จัดเป็นระเบียบ สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	4.64 พึงพอใจอย่างยิ่ง
3. การแจ้งข้อมูลและข่าวสาร เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การแจ้งสลิปเงินเดือน ผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4.58 พึงพอใจอย่างยิ่ง
4. สถานที่ให้บริการ สะอาด แสงสว่างเพียงพอ จัดเป็นระเบียบ มีป้ายบอกจุด การให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการขอรับบริการ	4.47 พึงพอใจมาก
5. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ทันสมัย ทำให้การบริการรวดเร็ว สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการได้	4.50 พึงพอใจอย่างยิ่ง
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 2</b>	<b>4.51</b> พึงพอใจอย่างยิ่ง
<b>ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ พยายามให้ความช่วยเหลือและใส่ใจรับฟังปัญหาของท่านที่มีต่อการบริการของงาน การเงิน บัญชีและพัสดุ	4.59 พึงพอใจอย่างยิ่ง
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคแก่ท่าน	4.59 พึงพอใจอย่างยิ่ง
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ให้ผลลัพธ์ตามที่ท่านต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับ	4.62 พึงพอใจอย่างยิ่ง
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 3</b>	<b>4.60</b> พึงพอใจอย่างยิ่ง

### ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม

1. ควรปรับปรุงระบบงานให้เป็นแบบ One Stop Service ไม่ใช่จะซื้อพัสดุหนึ่งครั้งต้องเดินเรื่องและดำเนินการเรื่องใบเสร็จด้วยตนเองทั้งหมด
2. การเป็นองค์การมหาชนควรจะเบิกจ่ายได้อย่างรวดเร็ว และมีเงินสำรองให้จ่ายไปก่อน ไม่ใช่ให้เจ้าหน้าที่/ครู ในองค์กรจ่ายไปก่อนแล้วมาขอเบิกทีหลัง โดยเฉพาะเงินที่เป็นจำนวนมาก  
เจ้าหน้าที่/ครู บางคนไม่มีกำลังมากพอจะจ่าย ควรมีส่วนหนึ่งที่เตรียมไว้ก่อนถึงสิ้นปีงบประมาณ

**10.10 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานแผนงานและประเมินมาตรฐาน ฝ่ายอำนวยการ**

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	
1. การประสานงาน กับสาขาวิชา/ฝ่าย/งาน/กิจกรรม เพื่อทำแผนการดำเนินงานของโรงเรียนประจำปี มีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ	4.17 พึงพอใจมาก
2. การติดตาม ประสานงาน และจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการของแต่ละสาขาวิชา/ฝ่าย/งาน/กิจกรรม เพื่อใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียน เป็นอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ	4.11 พึงพอใจมาก
3. การดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลจากสาขา/ฝ่าย/งาน/กิจกรรม เสนอต่อฝ่ายบริหารเพื่อการวางแผนดำเนินงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็วและถูกต้อง	4.15 พึงพอใจมาก
4. การประสานงานเพื่อรวบรวมผลการดำเนินงานของแต่ละสาขาวิชา/ฝ่าย/งาน/กิจกรรมเพื่อจัดทำเป็นรายงานและเสนอต่อคณะกรรมการบริหารโรงเรียน พิจารณา มีระบบและขั้นตอนการติดตามที่ชัดเจนและต่อเนื่อง	4.26 พึงพอใจมาก
5. การบริการข้อมูลผลการใช้จ่ายงบประมาณของแต่ละสาขาวิชา/ฝ่าย/งาน/กิจกรรม เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง สะดวกและรวดเร็ว	4.29 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 1</b>	<b>4.20</b> <b>พึงพอใจมาก</b>
<b>ด้านที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
1. มีการจัดทำคู่มือ หรือระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนเกี่ยวกับแผนการดำเนินงานของโรงเรียน แผนการใช้งบประมาณ และการประเมินผลการปฏิบัติงานของโรงเรียน ที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและสะดวกในการปฏิบัติ	4.26 พึงพอใจมาก
2. การแจ้งข้อมูลและข่าวสาร เช่น แผนการใช้งบประมาณ การประเมินผลการปฏิบัติงานของโรงเรียน ผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	4.23 พึงพอใจมาก
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด แสงสว่างเพียงพอ จัดเป็นระเบียบ มีป้ายบอกจุดให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการขอรับบริการ	3.77 พึงพอใจมาก
4. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ทันสมัย ทำให้การบริการรวดเร็ว สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการได้	4.37 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 2</b>	<b>4.16</b> <b>พึงพอใจมาก</b>



หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ พยายามให้ความช่วยเหลือและใส่ใจรับฟังปัญหาของท่านที่มีต่อการบริการของงานแผนงานและประเมินมาตรฐาน	4.43 พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคแก่ท่าน	4.31 พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ให้ผลลัพธ์ตามที่ท่านต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับ	4.34 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 3</b>	<b>4.36</b> พึงพอใจมาก

ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม

---

### 10.11 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานสารบรรณ ฝ่ายอำนวยการ

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	
1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ในการให้บริการของงานสารบรรณและงานบุคคล เป็นไปอย่างชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ	3.54 พึงพอใจมาก
2. การบริการ ร่างและจัดพิมพ์จดหมายราชการ เพื่อติดต่อกับหน่วยงานภายนอก ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ถูกต้องและรวดเร็ว	4.11 พึงพอใจมาก
3. การบริการรับและส่งจดหมายของนักเรียนและบุคลากรของโรงเรียน และจัดส่งจดหมายราชการไปยังหน่วยงานภายนอก อย่างรวดเร็วและถูกต้อง	4.33 พึงพอใจมาก
4. การจัดบันทึกและพิมพ์รายงานการประชุมครูและเจ้าหน้าที่ประจำเดือนของโรงเรียน อ่านง่าย ใต้ใจความ และถูกต้อง	4.34 พึงพอใจมาก
5. มีการจัดทำทะเบียนและจัดเก็บ หนังสือเข้า หนังสือออก คำสั่งของโรงเรียน อย่างเป็นระบบในรูปแบบเป็นตัวเอกสารและเป็นไฟล์ข้อมูล ที่ง่ายและสะดวกในการสืบค้น	3.89 พึงพอใจมาก
6. การบริการติดต่อประสานงานกับสำนักงานตรวจคนเข้าเมือง และสำนักงานแรงงานจังหวัด เพื่อให้ชาวต่างประเทศมาปฏิบัติงานที่โรงเรียนได้หนังสืออนุญาตทำงาน มีระบบที่ชัดเจน ถูกต้องตามหลักการของทางราชการ	4.40 พึงพอใจมาก
7. การให้บริการจัดทำหนังสือส่งตัว หนังสือรับรองการปฏิบัติงาน หนังสือรับรองเงินเดือน และอื่น ๆ ถูกต้องและรวดเร็ว	4.08 พึงพอใจมาก
8. การรับ – ส่ง บันทึกข้อความการขอลากิจ / ลาป่วย มีระบบที่ชัดเจน และมีการแจ้งข้อมูลย้อนกลับไปที่เจ้าของเรื่องรับทราบผลอย่างรวดเร็ว รวมทั้งมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง สามารถตรวจสอบได้ง่าย	3.78 พึงพอใจมาก
9. การวางแผนและดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียนในแต่ละครั้งเป็นไปอย่างเป็นระบบ ชัดเจนและโปร่งใส	3.85 พึงพอใจมาก
10. การวิเคราะห์คะแนนจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและผู้ใช้บริการ เป็นไปอย่างถูกต้องตามหลักการทางสถิติ มีความน่าเชื่อถือ 100%	3.58 พึงพอใจมาก
11. การบริการแจ้งผลการประเมินและการเลื่อนเงินเดือนมีความชัดเจนและถูกต้อง และเป็นความลับเฉพาะบุคคล	4.03 พึงพอใจมาก
12. การดำเนินการต่อสัญญาของเจ้าหน้าที่ ทำอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจน เป็นไปตามระเบียบของการบริหารงานบุคคล	3.44 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 1</b>	<b>3.95</b> พึงพอใจมาก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยในการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในโรงเรียน	4.27 พึงพอใจมาก
2. มีแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ อาทิ ใบลา ใบคำร้องต่าง ๆ ที่จัดเป็นระเบียบ สะดวก และง่ายต่อการใช้งาน	4.24 พึงพอใจมาก
3. การแจ้งข้อมูลและข่าวสาร เช่น ระเบียบข้อบังคับของโรงเรียน ข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงเรียน ผ่านทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	3.61 พึงพอใจมาก
4. สถานที่ให้บริการ สะอาด แสงสว่างเพียงพอ จัดเป็นระเบียบ มีป้ายบอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการขอรับบริการ	3.69 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 2</b>	<b>3.95</b> พึงพอใจมาก
<b>ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
1. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ พยายามให้ความช่วยเหลือและใส่ใจรับฟังปัญหาของท่านที่มีต่อการบริการของงานสารบรรณ และงานบุคคล	4.22 พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคแก่ท่าน	4.20 พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ให้ผลลัพธ์ตามที่ท่านต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับ	4.02 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 3</b>	<b>4.15</b> พึงพอใจมาก

### ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม

1. เจ้าหน้าที่งานบุคคลยังขาดความรับผิดชอบในการคิดภาระงาน การวางมาตรฐานกำหนดตำแหน่งงาน
2. งานบุคคลควรมีคนช่วยปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เพราะเป็นเรื่องขวัญและกำลังใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ควรมีความชัดเจน รอบคอบและถูกต้องมากกว่านี้
3. การต่ออายุบัตรประจำตัวหรือการยื่นขอบัตรประจำตัวพนักงานซ้ำมาก ๆ

**10.12 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ  
ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ**

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	
1. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติ ในการให้บริการของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะเป็นไปอย่างชัดเจนและง่ายต่อการทำความเข้าใจ	3.57 พึงพอใจมาก
2. การบริหารจัดการ ควบคุม ดูแล รักษาความสะอาดภายในและภายนอกอาคารเรียน อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ	3.81 พึงพอใจมาก
3. การให้บริการติดตาม ดูแล ซ่อมบำรุง ระบบสาธารณูปโภคภายในโรงเรียนให้มีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา	3.63 พึงพอใจมาก
4. มีการบริหารจัดการ ปรับปรุง ดูแล รักษา ภูมิสถาปัตยกรรมของโรงเรียนอย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอและมีประสิทธิภาพ	3.72 พึงพอใจมาก
5. การจัดระบบ วางแผนงาน และดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัยทั้งด้านทรัพย์สินและชีวิตความเป็นอยู่ของนักเรียน ครู และเจ้าหน้าที่ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	3.59 พึงพอใจมาก
6. ระบบการให้บริการรถตู้โดยสารของโรงเรียน แก่นักเรียน ครู และเจ้าหน้าที่ ภายในโรงเรียน มีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานเชื้อเพลิง	3.84 พึงพอใจมาก
7. การบริการจัดตกแต่งสถานที่ ประดับธง ประดับพระบรมฉายาลักษณ์ เนื่องในวันสำคัญต่าง ๆ และกิจกรรมของโรงเรียน มีความเรียบร้อย สวยงาม	4.06 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 1</b>	<b>3.75</b> <b>พึงพอใจมาก</b>
<b>ด้านที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
1. วัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภค มีคุณภาพและปริมาณเพียงพอ	3.81 พึงพอใจมาก
2. มีแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ อาทิ การขอใช้บริการยานพาหนะ การซ่อมบำรุง ที่จัดเป็นระเบียบ สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน	3.78 พึงพอใจมาก
3. สถานที่ให้บริการ สะอาด แสงสว่างเพียงพอ จัดเป็นระเบียบ มีป้ายบอกจุดการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการขอรับบริการ	3.63 พึงพอใจมาก
4. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ทันสมัย ทำให้การบริการรวดเร็ว สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการได้	3.47 พึงพอใจ

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
ค่าเฉลี่ยด้านที่ 2	3.67 พึงพอใจมาก
<b>ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ พยายามให้ความช่วยเหลือและใส่ใจรับฟังปัญหาของท่านที่มีต่อการบริการของงานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	3.78 พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือทางเทคนิคแก่ท่าน	3.74 พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ให้ผลลัพธ์ตามที่ท่านต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับ	3.66 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยด้านที่ 3	3.73 พึงพอใจมาก

**ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม**

1. การประสานงานยาก เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยนั่งประจำอยู่ที่โต๊ะทำงาน

**10.13 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานวิเทศสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์**

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
<b>ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>	
1. การประสานงานกับนักเรียน ครูและเจ้าหน้าที่ เพื่อเข้าร่วมโครงการ แลกเปลี่ยนทางวิชาการ หรือแสดงผลงาน หรือเข้าร่วมทำกิจกรรมอื่นๆ ในต่างประเทศเป็นไปอย่างมีระบบ มีแนวทางในการปฏิบัติอย่างชัดเจน	4.27 พึงพอใจมาก
2. การประสานงานกับ นักเรียน ครูและเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ทำหน้าที่ดูแล ต้อนรับ แขกชาวต่างประเทศ เป็นไปอย่างมีระบบ ชัดเจน และมีประสิทธิภาพ	4.14 พึงพอใจมาก
3. การแสวงหาความร่วมมือกับองค์กร สถาบันและโรงเรียนทั้งในและ ต่างประเทศ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางวิชาการและบุคลากรทั้งนักเรียนและ ครู เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ	4.50 พึงพอใจ อย่างยิ่ง
4. การให้บริการแปลและทำเอกสารของโรงเรียนเป็นภาษาอังกฤษ มีความ ถูกต้องและรวดเร็ว	4.18 พึงพอใจมาก
5. การบริการแนะนำการเขียนและตรวจแก้ผลงานของครูและนักเรียน เป็นภาษาอังกฤษ มีประสิทธิภาพ	4.27 พึงพอใจมาก
6. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการโรงเรียน มีความรวดเร็ว ถูกต้องและชัดเจน	4.31 พึงพอใจมาก
7. การประสานงานกับสาขาวิชา/ฝ่ายงาน เพื่อให้การดูแลต้อนรับผู้เข้าเยี่ยมชม และศึกษาดูงานโรงเรียน เป็นไปอย่างมีระบบ และมีประสิทธิภาพ	4.08 พึงพอใจมาก
8. การให้บริการจัดทำจดหมายข่าวและเอกสารประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ของ โรงเรียน เป็นปัจจุบัน ชัดเจน รวดเร็ว และถูกต้อง	4.31 พึงพอใจมาก
<b>ค่าเฉลี่ยด้านที่ 1</b>	<b>4.26</b> พึงพอใจมาก
<b>ด้านที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>	
1. การแจ้งข้อมูลและข่าวสาร เช่น การเข้าเยี่ยมชมโรงเรียนของหน่วยงาน ภายในและภายนอก ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น เว็บไซต์ จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ ถูกต้องและรวดเร็ว	4.12 พึงพอใจมาก
2. สถานที่ให้บริการ สะอาด แสงสว่างเพียงพอ จัดเป็นระเบียบ มีป้ายบอกจุด การให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการขอรับบริการ	4.39 พึงพอใจมาก
3. การใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ ทันสมัย ทำให้การบริการรวดเร็ว สามารถลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการได้	4.23 พึงพอใจมาก

หัวข้อ	ค่าเฉลี่ย
ค่าเฉลี่ยด้านที่ 2	4.25 พึงพอใจมาก
ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความกระตือรือร้น เต็มใจที่จะให้บริการ พยายามให้ความช่วยเหลือและใส่ใจรับฟังปัญหาของท่านที่มีต่อการบริการของงานวิเทศสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์	4.43 พึงพอใจมาก
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรู้ ความสามารถเพียงพอที่จะตอบคำถามและให้ความช่วยเหลือและคำปรึกษาแก่ท่าน	4.48 พึงพอใจมาก
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ให้ผลลัพธ์ตามที่ท่านต้องการและคาดหวังว่าจะได้รับ	4.42 พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยด้านที่ 3	4.44 พึงพอใจมาก

#### ความคิดเห็นเพิ่มเติมจากแบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม

1. ข้อมูลการเตรียมการและเตรียมตัวก่อนไปต่างประเทศ และกำหนดการต่าง ๆ แจ้งให้นักเรียนที่จะเดินทางไปซ้ำมาก ทำให้เตรียมตัวและอุปกรณ์ต่าง ๆ ไปไม่ครบถ้วน

## 11. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ยผลการประเมิน		
	ด้านที่ 1 กระบวนการและ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านที่ 2 สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ
1. งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.93 พึงพอใจมาก	4.10 พึงพอใจมาก	3.99 พึงพอใจมาก
2. งานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.15 พึงพอใจมาก	4.35 พึงพอใจมาก	4.36 พึงพอใจมาก
3. งานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.18 พึงพอใจมาก	4.16 พึงพอใจมาก	4.25 พึงพอใจมาก
4. งานวิชาการและส่งเสริมการวิจัย และงานทะเบียน ฝ่ายวิชาการฯ	3.88 พึงพอใจมาก	3.93 พึงพอใจมาก	3.88 พึงพอใจมาก
5. งานให้การปรึกษาและกิจการนักเรียนเก่า ฝ่ายวิชาการฯ	4.04 พึงพอใจมาก	3.95 พึงพอใจมาก	4.25 พึงพอใจมาก
6. งานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก	4.10 พึงพอใจมาก	3.94 พึงพอใจมาก	4.13 พึงพอใจมาก
7. งานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก	4.13 พึงพอใจมาก	3.90 พึงพอใจมาก	4.32 พึงพอใจมาก
8. งานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก	3.87 พึงพอใจมาก	3.73 พึงพอใจมาก	3.94 พึงพอใจมาก
9. งานการเงิน บัญชีและพัสดุ ฝ่ายคลังและพัสดุ	4.54 พึงพอใจอย่างยิ่ง	4.51 พึงพอใจอย่างยิ่ง	4.60 พึงพอใจอย่างยิ่ง
10. งานแผนงานและประเมินมาตรฐาน ฝ่ายอำนวยการ	4.20 พึงพอใจมาก	4.16 พึงพอใจมาก	4.36 พึงพอใจมาก
11. งานสารบรรณและงานบุคคล ฝ่ายอำนวยการ	3.95 พึงพอใจมาก	3.95 พึงพอใจมาก	4.15 พึงพอใจมาก
12. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	3.75 พึงพอใจมาก	3.67 พึงพอใจมาก	3.73 พึงพอใจมาก
13. งานวิเทศสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์	4.26 พึงพอใจมาก	4.25 พึงพอใจมาก	4.44 พึงพอใจมาก



## คณะผู้วิจัย

- |                 |           |  |
|-----------------|-----------|--|
| 1. นายประดิษฐ์  | นवलจันทร์ | รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ                              |
| 2. นายเสวต      | ภูภากรณ์  | หัวหน้าฝ่ายวิชาการ กิจการนักเรียนและกิจการนักเรียนเก่า |
| 3. นางสาวสุภา   | นิลพงษ์   | หัวหน้างานแผนงานและประเมินมาตรฐานฝ่ายอำนวยการฯ         |
| 4. นางสาวธวชินี | โรจนาวี   | หัวหน้างานวิชาการและส่งเสริมการวิจัย ฝ่ายวิชาการฯ      |