

Confidential

รายงานผลการศึกษาระดับสมบูรณ์
การสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่องานบริการและ
หน่วยงานภายนอกที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ให้บริการ

นำเสนอต่อ



โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน)

จัดทำโดย



บริษัท แบรินด์ เมทริกซ์ รีเสิร์ช จำกัด

ธันวาคม 2553

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	1
1. หลักการและเหตุผล	3
2. วัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับ	4
3. ระเบียบวิธีการศึกษา	5
4. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	11
5. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่องานบริการของโรงเรียน (ตัวชี้วัด 2.1)	18
6. ความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกที่มีต่องานบริการของโรงเรียน (ตัวชี้วัด 2.2)	46
7. ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ ที่มีต่องานบริการของโรงเรียน	57
8. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่องานบริการของโรงเรียน	78
9. ข้อเสนอแนะ	88

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

จากการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียน (ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 จำนวน 400 ตัวอย่าง) และหน่วยงานภายนอก (ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย (60 ตัวอย่าง) ผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนในโครงการ รวม. (25 ตัวอย่าง) และผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนและผู้บริหาร-ครูโรงเรียนเครือข่าย (175 ตัวอย่าง) รวมทั้งหมด 260 ตัวอย่าง) ที่มีต่องานบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) ในช่วงสำรวจระหว่างวันที่ 17 กันยายน-9 พฤศจิกายน 2553

ผลของการสำรวจพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนต่องานบริการต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.03 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.2(ตัวชี้วัดที่ 2.1)

โดยที่ความพึงพอใจโดยรวม ได้จากการที่นักเรียนประเมินความพึงพอใจ ต่องานบริการประเภทต่าง ๆ ที่โรงเรียนให้บริการจำนวน 9 งาน ได้แก่ งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, งานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, งานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ, งานวิชาการและงานทะเบียน ฝ่ายวิชาการ, งานให้การปรึกษา ฝ่ายวิชาการ, งานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก, งานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก, งานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก และงานวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักเรียนต่องานบริการทั้ง 9 งาน พบว่างานบริการทั้งหมดต่างอยู่ในระดับพอใจ โดยเฉพาะงานวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (คะแนนเฉลี่ย 4.20), งานให้การปรึกษา ฝ่ายวิชาการ (คะแนนเฉลี่ย 4.16), งานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (คะแนนเฉลี่ย 4.14) และงานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก (คะแนนเฉลี่ย 4.13) นักเรียนรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมาก เมื่อเทียบกับงานบริการด้านอื่น ๆ

ความพึงพอใจโดยรวมของหน่วยงานภายนอก ต่องานบริการต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ อยู่ในระดับพอใจมาก โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 87.1(ตัวชี้วัดที่ 2.2) ในภาพรวมพบว่าหน่วยงานภายนอกรู้สึกพึงพอใจมาก ต่องานที่โรงเรียนให้บริการทั้ง 3 งาน ได้แก่ โครงการบริการวิชาการ (คะแนนเฉลี่ย 4.72), โครงการห้องเรียนวิทยาศาสตร์ในโรงเรียน (คะแนนเฉลี่ย 4.48) และงานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ (คะแนนเฉลี่ย 4.31)

นอกจากนี้ ได้สำรวจทัศนคติความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ในด้านการป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบ และด้านการยึดมั่นในจริยธรรมและธรรมาภิบาล พบว่าหน่วยงานภายนอกรู้สึกเชื่อมั่นมาก โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 88.3

ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน
มหิดลวิทยานุสรณ์ จำนวน 109 ตัวอย่าง พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของครูและเจ้าหน้าที่ ต่องานบริการ
ต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 3.86 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย
84.3 โดยที่ความพึงพอใจโดยรวม ได้จากการที่ครูและเจ้าหน้าที่ประเมินความพึงพอใจต่องานบริการต่าง ๆ
จำนวน 10 งาน ได้แก่งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ, ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, งาน
ห้องสมุด, ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, งานโสตทัศนศึกษา, ฝ่ายอาคารสถานที่และ
ยานพาหนะ, งานวิชาการและงานทะเบียน, ฝ่ายวิชาการ, งานสุขภาพอนามัย, ฝ่ายกิจการหอพัก, งาน
การเงิน บัญชี และพัสดุ, ฝ่ายคลังและพัสดุ, งานแผนงาน, ฝ่ายอำนวยการ, งานสารบรรณและงานบุคคล
ฝ่ายอำนวยการ, งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ, ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ และงานวิเทศ
สัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

ในภาพรวมพบว่าครูและเจ้าหน้าที่รู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากอย่างชัดเจน ต่องานห้องสมุด ฝ่ายวิทย
บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (คะแนนเฉลี่ย 4.30) เมื่อเทียบกับงานบริการด้านอื่น ๆ

ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างผู้ปกครองนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5
และปีที่ 6 จำนวน 386 ตัวอย่าง พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ปกครองนักเรียน ต่องานบริการต่าง ๆ
ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.9
โดยที่ความพึงพอใจโดยรวม ได้จากการที่ผู้ปกครองนักเรียนประเมินความพึงพอใจต่องานโภชนาการ, ฝ่าย
กิจการหอพัก (คะแนนเฉลี่ย 4.11) และงานหอพักชายและหญิง, ฝ่ายกิจการหอพัก (คะแนนเฉลี่ย 4.15)

1. หลักการและเหตุผล

ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 รัฐบาลได้ประกาศวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ ที่มีเป้าประสงค์สำคัญประการหนึ่ง คือ การสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ความสุจริต เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลตอบสนองความต้องการของประชาชน และหน้าที่ความรับผิดชอบต่อสังคม สำนักงาน ก.พ.ร. จึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ และองค์การมหาชน และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา

การประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติงานของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์จะดำเนินการจ้างผู้ประเมินอิสระดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการของโรงเรียน ตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว หรือแบบกรอกแบบประเมินความพึงพอใจด้วยตัวเอง ความสำเร็จของการดำเนินงานตามตัวชี้วัดนี้ จะพิจารณาจากร้อยละความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่องานบริการของโรงเรียน (ตัวชี้วัดที่ 2.1) และความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกที่โรงเรียนให้บริการ (ตัวชี้วัดที่ 2.2)

2. วัตถุประสงค์ และผลที่คาดว่าจะได้รับ

2.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) เพื่อรวบรวมทั้งข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่น ๆ ที่ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงในแต่ละด้าน และสามารถกำหนดเป็นแนวทางการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) มีฐานข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยสามารถนำผลวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการจัดทำแผนการบริหารและแผนการดำเนินการในอนาคต

3. เปรียบวิธีการศึกษา

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) มีความแตกต่างกันในด้านการสัมผัสงานบริการ ดังนั้น เพื่อช่วยเพิ่มความสมบูรณ์ของประเด็นการศึกษาให้มีความชัดเจนมากขึ้น และเพื่อให้ได้รายละเอียดครบถ้วนในการนำไปใช้ในการพัฒนาและการวางแผนทางการบริหาร บริษัทฯ จึงใช้เทคนิคการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ (Quali-quant technique) สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้าง โดยมีกระบวนการศึกษาดังนี้

3.1 การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

วัตถุประสงค์

- เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามข้อกำหนดของ ก.พ.ร. ในด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

วิธีการศึกษา

เป็นการเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) ซึ่งในการเก็บข้อมูลจะใช้การกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-completed survey) โดยบริษัทฯ จะใช้แบบสอบถามที่ร่วมกันพัฒนาระหว่างบริษัทฯ และคณะทำงานของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน)

กลุ่มเป้าหมาย

โครงการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 2 กลุ่มตามตัวชี้วัดที่ 2.1 และ 2.2 ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของนักเรียนที่มีความพึงพอใจต่องานบริการของโรงเรียน

- นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ประจำปีการศึกษา 2553
- ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ประจำปีการศึกษา 2553 (ความพึงพอใจไม่นำไปรวมในตัวชี้วัด 2.1)
- ครู-เจ้าหน้าที่ของโรงเรียน อยู่ในตัวชี้วัดที่ 2.1 (ความพึงพอใจไม่นำไปรวมในตัวชี้วัด 2.1)

ตัวชี้วัดที่ 2.2 ร้อยละของหน่วยงานภายนอกที่มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงเรียน

- ผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนและครูโรงเรียนเครือข่าย
- ผู้บริหารและครูของโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัยทั้ง 12 แห่ง
- ผู้ประสานงานโรงเรียนในโครงการ รวม.

การกระจายตัวอย่าง

จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ รวมทั้งหมด 1,155 ตัวอย่าง แบ่งออกเป็นกลุ่มตัวอย่างบุคคลภายใน จำนวน 895 ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่างบุคคลภายนอกอีกจำนวน 260 ตัวอย่าง โดยมี การกระจายตัวอย่าง ดังนี้

ตัวชี้วัด	กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน ตัวอย่าง	วิธีการเก็บตัวอย่าง
ตัวชี้วัด 2.1	นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ประจำปีการศึกษา 2553	400	ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง
	ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ประจำปีการศึกษา 2553 (ความพึงพอใจ ไม่นำไปรวมในตัวชี้วัด 2.1)	386	ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง
	ครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน (ความพึงพอใจไม่ นำไปรวมในตัวชี้วัด 2.1)	109	ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง
	รวมบุคคลภายใน	895	
ตัวชี้วัด 2.2	ผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียน และผู้บริหาร-ครู โรงเรียนเครือข่าย	175	โทรศัพท์สัมภาษณ์
	ผู้บริหารและครู ของโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัยทั้ง 12 แห่ง	60	โทรศัพท์สัมภาษณ์
	ผู้ประสานงานโรงเรียนในโครงการ รวม.	25	โทรศัพท์สัมภาษณ์
	รวมบุคคลภายนอก	260	
	รวมทั้งหมด	1,155	

ขอบเขตในการศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) จำแนกได้ตามส่วนงาน-ฝ่ายที่โรงเรียนให้บริการ และประกอบด้วยตัวอย่าง ดังนี้

งาน-ฝ่ายของโรงเรียนที่ให้บริการ	กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ			
	นักเรียน	ครู/ เจ้าหน้าที่	ผู้ปกครอง	บุคคล ภายนอก
A1. งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓	✓		
A2. งานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓	✓		
A3. งานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	✓	✓		
A4. งานวิชาการและงานทะเบียน ฝ่ายวิชาการ	✓	✓		
A5. งานให้การปรึกษา ฝ่ายวิชาการ	✓			
A6. งานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก	✓	✓		
A7. งานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก	✓		✓	
A8. งานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก	✓		✓	
A9. งานการเงิน บัญชี และพัสดุ ฝ่ายคลังและพัสดุ		✓		
A10. งานแผนงาน ฝ่ายอำนวยการ		✓		
A11. งานสารบรรณและงานบุคคล ฝ่ายอำนวยการ		✓		
A12. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ		✓		
A13. งานวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	✓	✓		
A14. โครงการบริการวิชาการ				✓
A15. โครงการห้องเรียนวิทยาศาสตร์ในโรงเรียน				✓
A16. งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ				✓

การเตรียมงานภาคสนาม

- 1) บริษัทฯ ได้พัฒนาแบบสอบถามที่ใช้ในงานภาคสนาม โดยความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับ คณะทำงานโครงการของโรงเรียน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และขอบเขตของการศึกษา โดยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ฉบับ เพื่อให้เหมาะสมกับประเภทของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ จัดเก็บข้อมูล ดังนี้

ตัวชี้วัดที่ 2.1 ร้อยละของนักเรียนที่มีความพึงพอใจต่องานบริการของโรงเรียน

- แบบสอบถามนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ประจำปีการศึกษา 2553
- แบบสอบถามผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ ปีที่ 6 ประจำปีการศึกษา 2553 (ความพึงพอใจไม่นำไปรวมในตัวชี้วัด 2.1)
- แบบสอบถามครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน (ความพึงพอใจไม่นำไปรวมในตัวชี้วัด 2.1)

ตัวชี้วัดที่ 2.2 ร้อยละของหน่วยงานภายนอกที่มีความพึงพอใจต่องานบริการของโรงเรียน (3 ฉบับ)

- แบบสอบถามผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียน และผู้บริหาร-ครูโรงเรียนเครือข่าย
 - แบบสอบถามผู้บริหารและครูของโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยทั้ง 12 แห่ง
 - แบบสอบถามผู้ประสานงานโรงเรียนในโครงการ รวม.
- 2) แบบสอบถามสำหรับตัวชี้วัด 2.1 ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล 2 รอบ โดยรอบแรกจัดเก็บในช่วง วันที่ 17-27 กันยายน 2553 โดยทางเจ้าหน้าที่บริษัทฯ ได้ไปชี้แจงวัตถุประสงค์ของการสำรวจ ความพึงพอใจ และวิธีการตอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างดังกล่าว ในวันที่ 17 กันยายน 2553 ที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ และให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง แต่เนื่องจาก จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนในรอบแรกนี้ มีจำนวนไม่ถึงครึ่งหนึ่งของจำนวนเป้าหมาย ที่ตั้งไว้ จึงได้มีการจัดเก็บข้อมูลรอบที่ 2 อีกครั้งในช่วงวันที่ 25 ตุลาคม – 9 พฤศจิกายน 2553
 - 3) แบบสอบถามสำหรับตัวชี้วัด 2.2 ได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างวันที่ 20 กันยายน – 8 ตุลาคม 2553 หลังจากบริษัทฯ ได้รับรายชื่อพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ของบุคคลจากหน่วยงาน ภายนอกที่โรงเรียนให้บริการ โดยบริษัทฯ ได้จัดเจ้าหน้าที่โทรศัพท์สัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม สำหรับตัวอย่างแต่ละกลุ่ม จนกระทั่งจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดได้แล้วเสร็จ
 - 4) โดยสรุป การจัดเก็บตัวอย่างในกลุ่มเป้าหมายหลัก ได้แก่ นักเรียนและหน่วยงานภายนอก สามารถจัดเก็บจำนวนตัวอย่างได้ครบตามที่กำหนด แต่สำหรับกลุ่มเป้าหมายรอง ได้แก่ กลุ่ม ตัวอย่างผู้ปกครองนักเรียน และครู-เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ จัดเก็บจำนวน ตัวอย่างได้ใกล้เคียงกับจำนวนเป้าหมาย เพราะมีข้อจำกัดในเรื่องขอความร่วมมือในการเข้าร่วม การสำรวจ
 - 5) อย่างไรก็ตาม จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด จากทุกกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนเพียงพอสำหรับ การวิเคราะห์เชิงสถิติ ด้วยความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95.0

3.2 การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ

วัตถุประสงค์

- เพื่อสำรวจข้อมูลในเชิงลึกจากประเด็นและปัญหาที่พบจากการวิจัยเชิงปริมาณของกลุ่มตัวอย่างนักเรียน และผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
- เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงานบริการต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน)
- เพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งสำหรับแนวทางในการวางแผนทางการบริหารและการบริการ

วิธีการศึกษา

บริษัทฯ ได้ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) โดยนักวิจัยที่มีประสบการณ์สูง ที่มีความเข้าใจในพฤติกรรมศาสตร์และการใช้เทคนิคสากล คือ Projective Technique เพื่อให้ผู้สนทนาสามารถเสนอความคิดได้อย่างกว้างขวาง และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเต็มที่ โดยแบ่งกลุ่มสนทนาออกเป็น 3 กลุ่ม แต่ละกลุ่มใช้เวลาประมาณ 1 ชั่วโมง 30 นาที ณ ตึกหอพักชาย ห้อง 9201 เมื่อวันที่ 1 และ 3 ธันวาคม 2553 มีรายละเอียด ดังนี้

- 1) กลุ่มตัวแทนนักเรียน ได้สุ่มมาจากคณะกรรมการนักเรียนจำนวน 8 ราย ทำการสนทนากลุ่ม เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2553 เวลา 15:00-16:30 น.
- 2) กลุ่มตัวแทนนักเรียน ได้สุ่มมาจากคณะกรรมการหอพักจำนวน 8 ราย ทำการสนทนากลุ่ม เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2553 เวลา 17:00-18:30 น.
- 3) กลุ่มตัวแทนผู้ปกครอง ได้สุ่มมาจากผู้ปกครองเครือข่ายจำนวน 9 ราย ทำการสนทนากลุ่ม เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2553 เวลา 15:00-16:30 น.

3.3 หลักเกณฑ์การประเมินความพึงพอใจและการแปลผล

ตามข้อกำหนดของตัวชี้วัดแต่ละตัวของ การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของโรงเรียน มหิดลวิทยานุสรณ์ เป็นดังนี้

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 5 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนของ นักเรียนและหน่วยงานภายนอกที่โรงเรียนให้บริการ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ (มากที่สุด)	ร้อยละ 90	เท่ากับ 5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ (มาก)	ร้อยละ 85	เท่ากับ 4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ (ปานกลาง)	ร้อยละ 80	เท่ากับ 3 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ (น้อย)	ร้อยละ 75	เท่ากับ 2 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ (น้อยมาก)	ร้อยละ 70	เท่ากับ 1 คะแนน

สำหรับการแปลผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น มีหลักเกณฑ์การแบ่งพิจารณาตามช่วง คะแนน ซึ่งออกแบบ โดย Best (1997:174) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{The interval score of each level} &= \frac{\text{Maximum score} - \text{Minimum score}}{\text{Amount of level}} \\ &= (5-1)/5 = 0.8 \end{aligned}$$

คะแนน	ระดับความพอใจ	ระดับความเชื่อมั่น
4.21 – 5.00	พอใจมาก	เชื่อมั่นมาก
3.41 – 4.20	พอใจ	เชื่อมั่น
2.61 – 3.40	เฉยๆ	เฉยๆ
1.81 – 2.60	ไม่พอใจ	ไม่เชื่อมั่น
1.00 – 1.80	ไม่พอใจมาก	ไม่เชื่อมั่นมาก

4. สรุปความพึงพอใจในภาพรวม

จากการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) จำนวน 400 ตัวอย่าง และหน่วยงานภายนอกจำนวน 260 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 17 กันยายน – 9 พฤศจิกายน 2553 สรุปผลดังนี้

4.1 ความพึงพอใจต่องานบริการต่าง ๆ ของโรงเรียน

ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนที่มีต่องานบริการต่าง ๆ ของโรงเรียน และความพึงพอใจโดยรวมของหน่วยงานภายนอกที่โรงเรียนให้บริการ **อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.9**

ความพึงพอใจของนักเรียนและหน่วยงานภายนอก

ความพึงพอใจโดยรวมของ....	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
นักเรียน (ตัวชี้วัด 2.1)	85.2	4.03	พอใจ
หน่วยงานภายนอก (ตัวชี้วัด 2.2)	87.1	4.42	พอใจมาก
ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนและหน่วยงานภายนอกต่องานบริการทั้งหมดของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์	85.9	4.18	พอใจ

4.2 ความพึงพอใจของนักเรียน (ตัวชี้วัดที่ 2.1)

จำนวนตัวอย่างประกอบด้วยนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 อย่างละเท่า ๆ กัน รวมจำนวน 400 ตัวอย่าง พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนต่องานบริการต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ **อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.03 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.2**

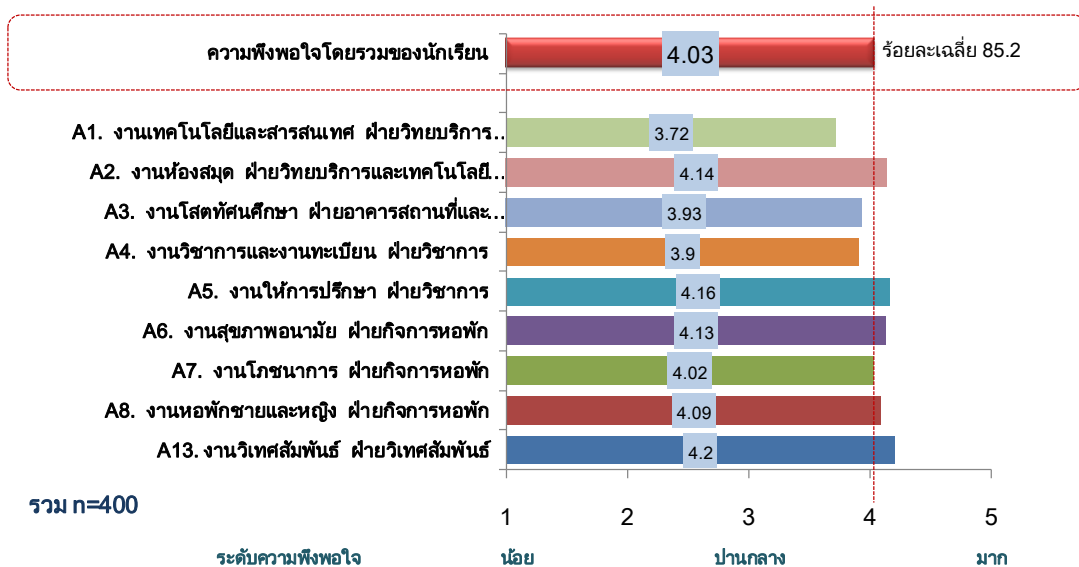
ความพึงพอใจโดยรวม ได้จากการที่นักเรียนประเมินความพึงพอใจ ต่องานบริการประเภทต่าง ๆ ที่โรงเรียนให้บริการจำนวน 9 งาน ได้แก่ งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, งานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, งานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ, งานวิชาการและงานทะเบียน ฝ่ายวิชาการ, งานให้การปรึกษา ฝ่ายวิชาการ, งานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก, งานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก, งานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก และ งานวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

ความพึงพอใจของนักเรียนต่องานบริการทั้ง 9 งาน ต่างอยู่ในระดับพอใจ โดยเฉพาะงานวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (คะแนนเฉลี่ย 4.20), งานให้การปรึกษา ฝ่ายวิชาการ (คะแนนเฉลี่ย 4.16), งานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (คะแนนเฉลี่ย 4.14) และงานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก (คะแนนเฉลี่ย 4.13) นักเรียนรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมาก เมื่อเทียบกับงานบริการด้านอื่น ๆ

ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่องานบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนต่อ....	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
A1. งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	83.6	3.72	พอใจ
A2. งานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	85.7	4.14	พอใจ
A3. งานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	84.7	3.93	พอใจ
A4. งานวิชาการและงานทะเบียน ฝ่ายวิชาการ	84.5	3.90	พอใจ
A5. งานให้การปรึกษา ฝ่ายวิชาการ	85.8	4.16	พอใจ
A6. งานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก	85.7	4.13	พอใจ
A7. งานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก	85.1	4.02	พอใจ
A8. งานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก	85.5	4.09	พอใจ
A13. งานวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	86.0	4.20	พอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนต่องานบริการทั้งหมดของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (ตัวชี้วัด 2.1)	85.2	4.03	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนที่มีต่องานบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ตัวชี้วัดที่ 2.1



**เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนชายและนักเรียนหญิง
ที่มีต่องานบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์**

ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนต่อ	รวม	คะแนนเฉลี่ย		ทดสอบ นัยสำคัญ (Significant Test)
		นักเรียนชาย	นักเรียนหญิง	
A1. งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.72	3.61	3.86	*
A2. งานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.14	4.14	4.14	
A3. งานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	3.93	3.97	3.89	
A4. งานวิชาการและงานทะเบียน ฝ่ายวิชาการ	3.90	3.93	3.86	
A5. งานให้การปรึกษา ฝ่ายวิชาการ	4.16	4.19	4.13	
A6. งานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก	4.13	4.20	4.04	*
A7. งานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก	4.02	4.05	3.99	
A8. งานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก	4.09	4.06	4.13	
A13. งานวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	4.20	4.18	4.22	
งานบริการทั้งหมดของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	4.03	3.99	4.07	
จำนวนตัวอย่าง	400	217	183	

นักเรียนชายและหญิงต่างมีความพึงพอใจโดยรวมต่องานบริการต่าง ๆ ของโรงเรียนอยู่ในระดับพอใจ เท่า ๆ กัน

ยกเว้นงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (A1) ที่นักเรียนหญิงรู้สึกพึงพอใจมากกว่านักเรียนชายอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95.0

และงานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก (A6) ที่นักเรียนชายรู้สึกพึงพอใจมากกว่านักเรียนหญิงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95.0

**เปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6
ที่มีต่องานบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์**

ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนต่อ	รวม	คะแนนเฉลี่ย		ทดสอบ นัยสำคัญ (Significant Test)
		นักเรียน ม.5	นักเรียน ม.6	
A1. งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.72	3.82	3.63	*
A2. งานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.14	4.16	4.12	
A3. งานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	3.93	3.96	3.91	
A4. งานวิชาการและงานทะเบียน ฝ่ายวิชาการ	3.90	3.91	3.89	
A5. งานให้การปรึกษา ฝ่ายวิชาการ	4.16	4.11	4.21	
A6. งานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก	4.13	4.22	4.04	*
A7. งานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก	4.02	4.09	3.96	
A8. งานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก	4.09	4.10	4.08	
A13. งานวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	4.20	4.21	4.19	
งานบริการทั้งหมดของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	4.03	4.07	3.99	
จำนวนตัวอย่าง	400	200	200	

นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ต่างมีความพึงพอใจโดยรวมต่องานบริการต่าง ๆ ของโรงเรียนอยู่ในระดับพอใจ เท่า ๆ กัน

ยกเว้นงานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (A1) และงานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก (A6) ที่นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 5 รู้สึกมีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 6 อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95.0

4.3 ความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอก (ตัวชี้วัดที่ 2.2)

ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย (60 ตัวอย่าง) ผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนในโครงการ รวม. (25 ตัวอย่าง) และผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนและผู้บริหาร-ครูโรงเรียนเครือข่าย (175 ตัวอย่าง) รวมทั้งหมด 260 ตัวอย่าง ซึ่งทำการสำรวจระหว่าง 20 กันยายน-8 ตุลาคม 2553

ความพึงพอใจโดยรวมของหน่วยงานภายนอก ต่องานบริการต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ อยู่ในระดับพอใจมาก โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.42 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 87.1

หน่วยงานภายนอกรู้สึกพึงพอใจมากต่องานที่โรงเรียนให้บริการทั้ง 3 งาน ได้แก่โครงการบริการวิชาการ (คะแนนเฉลี่ย 4.72), โครงการห้องเรียนวิทยาศาสตร์ในโรงเรียน (คะแนนเฉลี่ย 4.48) และงานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ (คะแนนเฉลี่ย 4.31)

นอกจากนี้ ได้สำรวจทัศนคติความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ในด้านการป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบ และด้านการยึดมั่นในจริยธรรมและธรรมาภิบาล พบว่า หน่วยงานภายนอกรู้สึกเชื่อมั่นมาก โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.66 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 88.3

การกระจายตัวอย่างของหน่วยงานภายนอก

งาน-ฝ่ายของโรงเรียนที่ให้บริการ	ตัวอย่างผู้รับบริการ			
	โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย	โรงเรียนโครงการ รวม.	ผู้มาศึกษาดูงานและโรงเรียนเครือข่าย	รวม
A14. โครงการบริการวิชาการ	60			60
A15. โครงการห้องเรียนวิทยาศาสตร์ในโรงเรียน		25		25
A16. งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ			175	175

ความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกที่มีต่องานบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

ความพึงพอใจโดยรวมของหน่วยงานภายนอกต่อ	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
A14. โครงการบริการวิชาการ	88.6	4.72	พอใจมาก
A15. โครงการห้องเรียนวิทยาศาสตร์ในโรงเรียน	87.4	4.48	พอใจมาก
A16. งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ	86.6	4.31	พอใจมาก
ความพึงพอใจโดยรวมของหน่วยงานภายนอกต่องานบริการทั้งหมดของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (ตัวชี้วัด 2.2)	87.1	4.42	พอใจมาก

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ

หน่วยงานภายนอก	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเชื่อมั่น
โรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย	88.8	4.75	เชื่อมั่นมาก
ผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนในโครงการ รวม.	87.8	4.56	เชื่อมั่นมาก
ผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนและผู้บริหาร-ครูโรงเรียนเครือข่าย	88.3	4.65	เชื่อมั่นมาก
ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภายนอกที่มีต่อโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	88.3	4.66	เชื่อมั่นมาก

4.4 ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่

ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ จำนวน 109 ตัวอย่าง พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของครูและเจ้าหน้าที่ ต่องานบริการต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ **อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 3.86 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.3**

ความพึงพอใจโดยรวม ได้จากการที่ครู และเจ้าหน้าที่ ประเมินความพึงพอใจต่องานบริการต่าง ๆ จำนวน 10 งาน ได้แก่ งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, งานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ, งานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ, งานวิชาการและงานทะเบียน ฝ่ายวิชาการ, งานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก, งานการเงิน บัญชี และพัสดุ ฝ่ายคลังและพัสดุ, งานแผนงาน ฝ่ายอำนวยการ, งานสารบรรณและงานบุคคล ฝ่ายอำนวยการ, งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ และ งานวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

ครูและเจ้าหน้าที่รู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากอย่างชัดเจน ต่องานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (คะแนนเฉลี่ย 4.30) เมื่อเทียบกับงานบริการด้านอื่น ๆ

ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานบริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

ความพึงพอใจโดยรวมของครูและเจ้าหน้าที่ต่อ	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
A1. งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	84.1	3.82	พอใจ
A2. งานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	86.5	4.30	พอใจมาก
A3. งานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	84.4	3.87	พอใจ
A4. งานวิชาการและงานทะเบียน ฝ่ายวิชาการ	83.4	3.68	พอใจ
A6. งานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก	84.9	3.97	พอใจ
A9. งานการเงิน บัญชี และพัสดุ ฝ่ายคลังและพัสดุ	85.0	3.99	พอใจ
A10. งานแผนงาน ฝ่ายอำนวยการ	84.6	3.91	พอใจ
A11. งานสารบรรณและงานบุคคล ฝ่ายอำนวยการ	84.0	3.79	พอใจ
A12. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	83.0	3.60	พอใจ
A13. งานวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	85.0	4.00	พอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมของครูและเจ้าหน้าที่ต่องานบริการทั้งหมดของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์	84.3	3.86	พอใจ

4.5 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน

ประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 จำนวน 386 ตัวอย่าง พบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้ปกครองนักเรียน ต่องานบริการต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.18 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.9

ความพึงพอใจโดยรวม ได้จากการที่ผู้ปกครองนักเรียนประเมินความพึงพอใจต่องานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก (คะแนนเฉลี่ย 4.11) และงานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก (คะแนนเฉลี่ย 4.15)

ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่องานบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ปกครองนักเรียนต่อ	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
A7. งานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก	85.6	4.11	พอใจ
A8. งานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก	85.8	4.15	พอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ปกครองนักเรียน ต่องานบริการทั้งหมดของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	85.9	4.18	พอใจ

5. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่องานบริการของโรงเรียน (ตัวชี้วัดที่ 2.1)

จากการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) จำนวน 400 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 17 กันยายน – 9 พฤศจิกายน 2553 สรุปผลดังนี้

ลักษณะทั่วไป

- สัดส่วนนักเรียนหญิง (ร้อยละ 45.8) น้อยกว่านักเรียนชาย (ร้อยละ 54.3) เล็กน้อย
- อายุอยู่ระหว่าง 17-18 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.8 ในขณะที่อายุระหว่าง 15-16 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0
- เป็นนักเรียนกำลังศึกษาในชั้นมัธยมปีที่ 5 และปีที่ 6 อย่างละเท่า ๆ กัน

ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่องานบริการต่าง ๆ

ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่องานบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนต่อ	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
A1. งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	83.6	3.72	พอใจ
A2. งานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	85.7	4.14	พอใจ
A3. งานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	84.7	3.93	พอใจ
A4. งานวิชาการและงานทะเบียน ฝ่ายวิชาการ	84.5	3.90	พอใจ
A5. งานให้การปรึกษา ฝ่ายวิชาการ	85.8	4.16	พอใจ
A6. งานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก	85.7	4.13	พอใจ
A7. งานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก	85.1	4.02	พอใจ
A8. งานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก	85.5	4.09	พอใจ
A13. งานวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	86.0	4.20	พอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนต่องานบริการทั้งหมดของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (ตัวชี้วัด 2.1)	85.2	4.03	พอใจ

เมื่อจำแนกความพึงพอใจของนักเรียนต่องานบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ในแต่ละงานบริการ สรุปได้ดังนี้

5.1 ความพึงพอใจต่องานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ(A1)

ความพึงพอใจของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ พบว่านักเรียนรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากในเรื่อง การเชื่อมโยงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต (มีความทันสมัย) และคุณภาพเว็บไซต์โรงเรียน <http://www.mwit.ac.th> (มีสาระที่เป็นประโยชน์ และมีความหลากหลาย) เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1) การเชื่อมโยงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต (มีความทันสมัย)	85.5	4.09	พอใจ
2) การให้บริการยืม-คืนเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (computer notebook)	82.7	3.54	พอใจ
3) การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ โปรแกรมพื้นฐานและโปรแกรมประยุกต์	81.8	3.36	พอใจ
4) การให้คำปรึกษา ดูแล และซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์	81.9	3.39	พอใจ
5) คุณภาพเว็บไซต์โรงเรียน http://www.mwit.ac.th (มีสาระที่เป็นประโยชน์ และมีความหลากหลาย)	85.4	4.07	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1) ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	84.4	3.88	พอใจ
2) ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	84.3	3.85	พอใจ
3) ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	82.1	3.42	พอใจ
4) ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการดูแลนักเรียน	82.6	3.52	พอใจ
5) ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	83.8	3.75	พอใจ
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1) ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	85.0	4.00	พอใจ
2) ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	85.1	4.02	พอใจ
3) ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	84.3	3.86	พอใจ
4) มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	83.1	3.63	พอใจ
5) สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ	83.9	3.79	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานเทคโนโลยีและสารสนเทศฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 3.72 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 83.6

ข้อเสนอแนะ (เชิงปริมาณ)

สิ่งที่นักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สำหรับงานเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อสนองตอบตรงความต้องการของนักเรียนมากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีจำนวนร้อยละ 32.7 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- อินเทอร์เน็ตมีปัญหา เช่น ช้า รุด, ช้า, ไวเลส (wireless) สัญญาณอ่อน (36 ราย)
- ซ่อมแซมคอมพิวเตอร์ให้มีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน (16 ราย)
- เว็บโรงเรียนไม่อัปเดต/ดาวน์โหลดเอกสารไม่ค่อยได้ (4 ราย)
- ซ่อมแซมระบบ Accesspoint เพราะระบบเสียบ่อยมาก (4 ราย)
- ยืมคอมพิวเตอร์ไม่สะดวก (3 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- มารยาทและอัธยาศัยในการบริการ (15 ราย)
- รับฟังปัญหาของนักเรียน ให้มากขึ้น (14 ราย)
- อยากให้เอาใจใส่เรื่องการทำงานให้มากขึ้น (11 ราย)
- อธิบายและสาธิตการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (8 ราย)
- จัดให้มีคนดูแลระบบอินเทอร์เน็ต (3 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- คอมพิวเตอร์ไม่พอต่อความต้องการ (10 ราย)
- ขยายพื้นที่ เซิร์ฟเวอร์ (server) ให้มากขึ้น (4 ราย)
- พื้นที่บริการแออัด (3 ราย)

เป็นต้น

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีจำนวนร้อยละ 12.0 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับความต้องการ (5 ราย)
- เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตเป็น ไฮ สปีด (Hi Speed)(5 ราย)
- ตรวจสอบสัญญาณเครือข่ายและอินเทอร์เน็ตว่าทั่วถึงหรือไม่ (4 ราย)
- เปิดดาวน์โหลดบิต (Bit)/ไม่ควรบล็อกเว็บไซต์ (4 ราย)
- จัดทำระบบเครือข่าย (LAN) ภายในโรงเรียน/ไวเลส (wireless) (3 ราย)
- จัดให้มีการใช้แล็บท็อป (Lab top) ที่ทันสมัย (3 ราย)
- อัปเดต (update) เว็บไซต์/ลงรูป (3 ราย)
- จัดให้มีการใช้ระบบป้องกันไวรัสหรือเว็บไซต์ที่ไม่ถูกต้อง (2 ราย)
- จัดเวลาหรือตารางสำหรับการซ่อมคอมพิวเตอร์ (2 ราย)
- จัดบันทึกปัญหาที่พบ/แก้ไข (2 ราย)
- ขยายพื้นที่ เซิร์ฟเวอร์ (server) ให้มากขึ้น (2 ราย)
- ขยายเวลาลงทะเบียนยืมระบบเครือข่าย หรือ คอมพิวเตอร์ (2 ราย)

เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ (เชิงคุณภาพ)

จากการสนทนากลุ่มของตัวแทนนักเรียนทั้ง 2 กลุ่ม ได้แสดงความคิดเห็นพร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทางโรงเรียนนำไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในเรื่องดังต่อไปนี้

เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ต

- อินเทอร์เน็ต สัญญาณไม่แรงพอ การต่ออินเทอร์เน็ตจะหลุดบ่อยในบางจุด เช่น บริเวณใต้อาคารหอพักชายที่มีนักเรียนนั่งอยู่เยอะ บางจุดต่ออินเทอร์เน็ตไม่ได้ สัญญาณในห้องเรียนบางจุดเชื่อมต่อไม่ได้
- อุปกรณ์เชื่อมต่อสัญญาณเสียบ่อยมาก
- อินเทอร์เน็ตบนหอพักสัญญาณค่อนข้างอ่อนและช้ามาก การปล่อยความแรงของอินเทอร์เน็ตน้อยทำให้ความเร็วช้ามาก

เกี่ยวกับผู้ให้บริการ

- ผู้ให้บริการดูเหมือนไม่ยุติธรรม ให้บริการนักเรียนหญิงดีกว่านักเรียนชาย
- อาจารย์ที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ไม่ค่อยอยู่ประจำห้อง และบางครั้งก็จะงานยุ่งตลอด ควรเพิ่มบุคลากรเพราะมีแค่ 2 คน
- โปรแกรมที่ใช้สำหรับวิทยาศาสตร์ ควรมีให้บริการแก่นักเรียน โดยสามารถนำโปรแกรมมาลงใน โน้ตบุ๊กส่วนตัวได้
- การโหลดแอปต้องฝากอาจารย์โหลดให้ บางครั้งต้องรอนานมาก ควรปรับให้นักเรียนสามารถโหลดได้เอง
- อาจารย์ที่ให้การดูแลเรื่องการยืมคอมพิวเตอร์ มีวิธีการจัดการที่ไม่ค่อยช่วยเหลือนักเรียน เช่น นักเรียนคืนอุปกรณ์ที่รหัสไม่ตรงกัน เนื่องจากเวลาใช้อาจสลับกันไปบ้าง ก็ไม่ควรบังคับให้ซื้อคืน เพราะสุดท้ายถ้าทุกคนนำมาคืน ชั้นที่สลับกันก็ต้องกลับมาอยู่ดี

เกี่ยวกับโน้ตบุ๊ก

- ปัญหาการคืนโน้ตบุ๊กเนื่องจากแบตเตอรี่เสื่อม ต้องใช้เวลาานานมาก
- การให้ยืมโน้ตบุ๊กบางเครื่องสภาพเก่ามาก แม้จะมีการอัปเกรด (upgrade) แล้วก็ตาม ควรเปลี่ยนใหม่
- ขั้นตอนในการยืมโน้ตบุ๊กยุ่งยาก ทำให้นักเรียนไม่อยายืม
- ต้องการยืมโน้ตบุ๊กที่เป็นตัวเดิมต่อเนื่องอย่างน้อย 3 ปี แม้จะนำไปซ่อมหรืออัปเกรดก็ควรกลับมาให้นักเรียนคนเดิม

5.2 ความพึงพอใจต่องานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ(A2)

ความพึงพอใจของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ พบว่านักเรียนรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากในเรื่อง การบริการยืม – คืนหนังสือสิ่งพิมพ์ สื่อมัลติมีเดีย (มีความสะดวกรวดเร็ว) และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานห้องสมุด	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การบริการยืม – คืน หนังสือ สิ่งพิมพ์ สื่อมัลติมีเดีย (มีความสะดวกรวดเร็ว)	86.8	4.36	พอใจมาก
2. เวลาเปิดบริการศูนย์วิทยบริการ (จันทร์-ศุกร์ 08.00-22.00น., เสาร์-อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ 10.30-22.00 น.)	86.3	4.25	พอใจมาก
3. คุณภาพของระบบบริการสืบค้น หนังสือและสิ่งพิมพ์ ผ่านทางระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e – library) (มีความสะดวกรวดเร็ว)	84.2	3.83	พอใจ
4. การบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการแนะนำ และสั่งซื้อหนังสือเข้าศูนย์วิทยบริการ	84.1	3.82	พอใจ
5. ความหลากหลายของสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่มีให้บริการเป็นตัวเล่มภายในศูนย์วิทยบริการ เช่น หนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ (มีจำนวนเพียงพอ และมีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์)	86.0	4.20	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	86.3	4.26	พอใจมาก
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	85.4	4.07	พอใจ
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	84.6	3.92	พอใจ
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการดูแลนักเรียน	85.1	4.02	พอใจ
5. ความมีคุณธรรมและจรรยาบรรณ เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	85.8	4.15	พอใจ
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	84.6	3.93	พอใจ
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	86.9	4.37	พอใจมาก
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	85.3	4.07	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	84.7	3.94	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการให้บริการ	85.8	4.15	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.14 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.7

ข้อเสนอแนะ (เชิงปริมาณ)

สิ่งที่นักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุง
อย่างเร่งด่วน สำหรับงานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนองตอบตรงความ
ต้องการของนักเรียนมากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีความร้อยละ 23.5 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดย
เรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- การบริการในห้องสมุดล่าช้า ควรจัดระเบียบการเข้าแถวหรือเข้าใช้บริการห้องสมุด (8 ราย)
- จัดการเรื่องระบบอินเทอร์เน็ตในห้องสมุด (5 ราย)
- เพิ่มระยะเวลาการยืมหนังสือ (4 ราย)
- ขยายเวลาการใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้น (3 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- บุคลากรที่ดูแลห้องสมุดพูดจาไม่สุภาพ/ไม่เป็นมิตร (12 ราย)
- อาจารย์ถ่ายเอกสารไม่เป็น ทำให้นักเรียนเสียเวลารอ ควรจัดคิวถ่ายเอกสาร (4 ราย)
- ดูแลและจัดระบบป้องกันการขโมยหนังสือ (3 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- เพิ่มหนังสือใหม่ให้ครบถ้วนมากขึ้น (25 ราย)
- นักเรียนส่งเสียงดังในห้องสมุด (15 ราย)
- พื้นที่ห้องสมุดและระบบการจัดการเข้าออกยังมีไม่มากพอ (8 ราย)
- โต๊ะเก้าอี้อ่านหนังสือมีน้อย (7 ราย)
- โปรแกรมห้องสมุดควรดีขึ้น (6 ราย)
- อยากให้ติดบาร์โค้ดในปกหนังสือ (2 ราย)

เป็นต้น

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีความร้อยละ 15.5 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- เพิ่มจำนวนหนังสือให้มากขึ้น (13 ราย)
- คิดว่าห้องสมุดเดิมดีกว่า (7 ราย)
- เพิ่มระยะเวลาการยืมหนังสือให้เป็น 2 สัปดาห์เหมือนเดิม (5 ราย)
- อยากให้มีเครื่องหมายแสดงรายละเอียดหนังสือว่าอยู่หรือถูกยืมไปแล้ว (4 ราย)
- จัดระเบียบการใช้ห้องสมุดและเพิ่มจุดเข้า-ออก (5 ราย)
- คอมพิวเตอร์ไม่พอต่อความต้องการ (5 ราย)
- ขยายเวลาการใช้ห้องสมุดเพิ่มขึ้น (4 ราย)
- พัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น (3 ราย)
- ดูแลไม่ให้นักเรียนส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น (3 ราย)
- อยากให้หนังสือติดบาร์โค้ดทุกเล่ม (2 ราย)
- มีระบบ e-library ที่อัปเดต (2 ราย)
- เพิ่มโต๊ะเก้าอี้อ่านหนังสือให้มากขึ้น (3 ราย)
- จุดบริการถ่ายเอกสารและพิมพ์งานไม่เพียงพอ (5 ราย)

เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ (เชิงคุณภาพ)

จากการสนทนากลุ่มของตัวแทนนักเรียนทั้ง 2 กลุ่ม ได้แสดงความคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทางโรงเรียนนำไปพิจารณาปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น ในเรื่องดังต่อไปนี้

เกี่ยวกับระบบการยืมหนังสือ

- ระบบยืม-คืนไม่รัดกุม หนังสือบางเล่มไม่เคยยืม แต่มีชื่อเป็นคนยืม คิดว่าสาเหตุมาจากอาจารย์ลืมปิดรหัส เพราะบางครั้งหนังสือที่ไม่ได้ยืมแต่มีชื่อยืม ก็หาเจอในห้องสมุด
- ระบบยืม-คืนที่ต้องใช้การกดรหัสโดยนักเรียนเอง ทำให้เกิดปัญหาจากการกดผิด หรือการแกล้งเพื่อน ทำให้นักเรียนต้องไปหาหนังสือมาคืน ทั้ง ๆ ที่ไม่ได้ยืม ควรกลับไปใช้ระบบเดิมที่ใช้เครื่องอ่านลายนิ้วมือ น่าจะดีกว่าและมีปัญหาน้อยกว่า

เกี่ยวกับระบบการสืบค้น

- คุณภาพการสืบค้น สิ่งที่ต้องการสืบค้นไม่ค่อยเจอ หรือแสดงข้อมูลไม่ตรงกับสิ่งที่ต้องการ
- ระบบการสืบค้นไม่ดีพอ และการวางหนังสือไม่ตรงชั้น ทำให้หาหนังสือไม่พบ
- ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ของห้องสมุดที่ใช้สำหรับสืบค้นโดยเฉพาะ และมีเครื่องในจำนวนที่เพียงพอ

เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก

- การพิมพ์งาน ซึ่งต้องใส่รหัสและเติมเงินก่อน ในบางครั้งมีการคิดเงินผิด คิดเกินจำนวนงานที่พิมพ์
- ระบบ Video on demand ได้หายไปจากห้องสมุด เป็นระบบที่มีประโยชน์ นักเรียนสามารถศึกษาย้อนหลังได้ ควรนำกลับมาใช้เหมือนเดิม
- จำนวนหนังสือไม่เพียงพอ แต่อาจสืบเนื่องมาจากเหตุการณ์ไฟไหม้
- วารสารและนิตยสารเข้ามาค่อนข้างล่าช้า
- ห้องสมุดควรกว้างขวาง ไม่แออัด และไม่เสียงดัง

5.3 ความพึงพอใจต่องานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ(A3)

ความพึงพอใจของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่านักเรียนรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากในเรื่อง ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค และความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานโสตทัศนศึกษา	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การบริการบันทึกภาพนิ่งและวิดีโอ ในการจัดกิจกรรมของโรงเรียน	85.0	4.01	พอใจ
2. การบริการคลังภาพ และสื่อวีดิทัศน์ เกี่ยวกับกิจกรรมของโรงเรียน	83.7	3.75	พอใจ
3. การบริการสถานที่ประชุม / ห้องเรียนรวม และโสตทัศนอุปกรณ์เพื่อการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน	85.3	4.07	พอใจ
4. การบริการ ควบคุม ดูแล ระบบกระจายเสียงภายในโรงเรียน	84.7	3.94	พอใจ
5. การให้บริการและคำแนะนำในการใช้โสตทัศนอุปกรณ์ เพื่อการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมของโรงเรียน	84.3	3.86	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	84.6	3.93	พอใจ
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	85.6	4.13	พอใจ
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	85.2	4.05	พอใจ
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการดูแลนักเรียน	85.5	4.10	พอใจ
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่นบริการด้วยความเสมอภาค	86.0	4.19	พอใจ
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	84.6	3.91	พอใจ
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	84.9	3.97	พอใจ
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	84.3	3.86	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	84.1	3.83	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ	84.9	3.97	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.93 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.7

ข้อเสนอแนะ (เชิงปริมาณ)

สิ่งที่นักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุง อย่างเร่งด่วน สำหรับงานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะเพื่อสนองตอบตรงความต้องการ ของนักเรียนมากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่า มีจำนวนร้อยละ 7.5 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียง จำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- อัปโหลดข้อมูลของงานโสตทัศนศึกษา ควรให้รวดเร็วขึ้น และ อัปโหลด (upload) ทุก กิจกรรมที่จัดบนเว็บไซต์ (4 ราย)
- ให้คำแนะนำการใช้อุปกรณ์ (3 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ลำโพงเสียงผิดปกติ/บุคลากรไม่เพียงพอ (9 ราย)
- ติดต่อผู้ดูแลโสตทัศนศึกษายาก (5 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรมีการดูแลเครื่องยนต์และยานพาหนะให้ดีขึ้น (4 ราย)
- แอร์ไม่เย็น, มีเสียงดังมาก อยากให้มีห้องใหญ่ขึ้น (3 ราย)
- อยากให้มีวีดีทัศน์ (2 ราย)

เป็นต้น

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่า มีจำนวนร้อยละ 3.5 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- ติดต่อประสานงานให้ง่ายขึ้น เพิ่มบุคลากรส่วนงานโสตทัศนศึกษา (5 ราย)
- อยากให้เผยแพร่รูปภาพและการทำงานของโสตทัศนศึกษา การจัดวีดิทัศน์การเรียนการสอน เป็นต้น (4 ราย)
- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของโสตทัศนศึกษา (3 ราย)
- จัดระเบียบของห้องโสตทัศนศึกษาใหม่ให้ดูดีขึ้น (2 ราย)

เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ (เชิงคุณภาพ)

จากการสนทนากลุ่มของตัวแทนนักเรียนทั้ง 2 กลุ่ม ได้แสดงความคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทางโรงเรียนนำไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในเรื่องดังต่อไปนี้

เกี่ยวกับการให้บริการรูปภาพ

- ยังไม่มีการเก็บรวบรวมรูปภาพที่เป็นระบบ บางครั้งรูปภาพที่ต้องการไม่สามารถค้นหาได้ เพราะนักเรียนเป็นคนถ่ายภาพ แล้วต่างคนก็ต่างเก็บ ไม่ได้นำมารวมไว้ ส่วนในคลังภาพก็มีภาพน้อยมาก
- การให้บริการภาพวิดีโอช้ามาก เพราะอาจารย์มอบหมายให้นักเรียนทำ แล้วต่างคนก็ต่างทำ เก็บไว้คนละที่ ดังนั้น งานด้านโสตทัศนศึกษา ควรเก็บไว้ในเว็บคลังภาพที่ทุกคนสามารถเข้าไปใช้บริการได้

เกี่ยวกับบุคลากร

- ควรเพิ่มบุคลากรฝ่ายโสตทัศนศึกษาให้มากขึ้น เพราะบางครั้งในห้องเรียนมีปัญหาเรื่องเครื่องโปรเจคเตอร์ โดยที่นักเรียนไม่สามารถแก้ได้ เพราะเป็นเครื่องรุ่นเก่า ทำให้ต้องเสียเวลาในการหาห้องเรียนใหม่

เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก

- ห้องเรียนที่มีขนาดใหญ่ควรมีโปรเจคเตอร์ 2 ตัว

5.4 ความพึงพอใจต่องานวิชาการและงานทะเบียนฝ่ายวิชาการ (A4)

ความพึงพอใจของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานวิชาการและงานทะเบียนฝ่ายวิชาการ ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่านักเรียนรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากในเรื่อง ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานวิชาการและงานทะเบียน	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตร การเรียนการสอนและตารางสอน	83.8	3.77	พอใจ
2. ระบบการลงทะเบียนเรียน และการเพิ่ม-ถอน ทั้งรายวิชาพื้นฐาน รายวิชาเพิ่มเติมและกิจกรรมชุมนุม	83.9	3.78	พอใจ
3. การจัดสถานที่สอบและการจัดตารางสอบ ในการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน	83.0	3.60	พอใจ
4. การรายงานผลการเรียนกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน ให้แก่ผู้ปกครองและนักเรียน	84.2	3.83	พอใจ
5. การให้บริการออกเอกสารรับรองผลการเรียนของนักเรียน	84.9	3.98	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	85.3	4.06	พอใจ
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	85.3	4.05	พอใจ
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	84.6	3.92	พอใจ
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการดูแลนักเรียน	84.8	3.97	พอใจ
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	85.8	4.16	พอใจ
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	86.4	4.27	พอใจมาก
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	85.8	4.16	พอใจ
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	85.6	4.11	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	84.4	3.87	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการให้บริการ	85.4	4.08	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานวิชาการและงานทะเบียนฝ่ายวิชาการ อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 3.90 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.5

ข้อเสนอแนะ (เชิงปริมาณ)

สิ่งที่นักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุง
อย่างเร่งด่วน สำหรับงานวิชาการและงานทะเบียนฝ่ายวิชาการ เพื่อสนองตอบตรงความต้องการของ
นักเรียนมากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีจำนวนร้อยละ 24.2 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดย
เรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- จัดตารางสอบไม่เหมาะสม ตารางเรียนดูหนักเกินไป (35 ราย)
- ระบบการบริหารจัดการงานวิชาการยังมีปัญหา เช่น การรีเกรด เกรดออกล่าช้า ตารางสอบ
ออกล่าช้า ความถูกต้องในการลงทะเบียน เป็นต้น (30 ราย)
- ปัญหาการส่งเอกสารกลับบ้านล่าช้า (5 ราย)
- ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานวิชาการ (2 ราย)
- บางวิชาสอบแล้วไม่มีเกรดออก เช่น วิทยาศาสตร์ (2 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่วิชาการพูดจาไม่สุภาพ อหังการไม่ดี (8 ราย)
- เจ้าหน้าที่วิชาการให้ข้อมูลนักเรียนไม่ค่อยถูกต้อง (7 ราย)
- อยากให้เอาใจใส่เรื่องการทำงานให้มากขึ้น (3 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ความสะดวกในการลงทะเบียน (11 ราย)
- เพิ่มสถานที่บริการ (4 ราย)

เป็นต้น

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีจำนวนร้อยละ 8.0 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการงานวิชาการให้ดีขึ้น เช่น อยากให้วันสอบวันสุดท้ายมีครึ่ง
วันจะได้กลับบ้าน, ให้ลงทะเบียนทุกประเภทหลังเลิกเรียน, เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูล
ข่าวสารวิชาการ, จัดการเรียนการสอนด้านภาษาเพิ่มเติม และควรมีสำเนาสมุดพกให้
นักเรียนด้วย เป็นต้น (9 ราย)
- จัดตารางเรียนและตารางสอบให้มีความเหมาะสม (8 ราย)
- อยากให้จัดแยกวิชาที่ยาก ๆ ไม่ให้จัดสอบใกล้กัน (4 ราย)
- ให้ลงทะเบียนออนไลน์ได้ ยื่นคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ตได้ (4 ราย)
- ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายวิชาการ (3 ราย)
- ให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการจัดตารางสอน/ตารางสอบ (2 ราย)
- เพิ่มบุคลากรให้มากขึ้น (2 ราย)

ข้อเสนอแนะ (เชิงคุณภาพ)

จากการสนทนากลุ่มของตัวแทนนักเรียนทั้ง 2 กลุ่ม ได้แสดงความคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทางโรงเรียนนำไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในเรื่องดังต่อไปนี้

เกี่ยวกับการจัดตารางเรียน-ตารางสอบ

- การจัดตารางสอบ ไม่ควรนำเอาวิชาหลัก ๆ หนัก ๆ มารวมสอบไว้ในวันเดียวกันทั้ง ๆ ที่มีเวลาสอบ 3 วัน ควรกระจายวิชาหนัก ๆ ออกไป สลับวิชาหนัก – เบา กระจายกันออกไป
- ตารางเรียนไม่เหมาะสมกับสถานที่เรียน เช่น เรียนอยู่ชั้น 7 วิชาต่อไปเรียนพลศึกษา จากนั้นขึ้นไปเรียนชั้น 6 ทำให้นักเรียนเดินเหนื่อยและเสียเวลามากเกินไป
- การรายงานผลสอบต่อผู้ปกครองในเทอมที่ผ่านมาไม่มี ควรมีการรายงานต่อผู้ปกครองเหมือนที่เคยปฏิบัติ และจะทำให้นักเรียนรับทราบคะแนนก่อนที่จะสอบปลายภาคด้วย

เกี่ยวกับกิจกรรมชุมนุม

- วิชาเพิ่มและกิจกรรมชุมนุม บางวิชาที่ต้องลงเรียนไม่มีคำอธิบายที่ชัดเจน ต้องไปถามครูทำให้เสียเวลา บางครั้งในวิชาที่นักเรียนเลือกไม่ตรงกับความต้องการที่จะเรียน ทางโรงเรียนเปิดให้ถอนได้ แต่ไม่เปิดให้ลงใหม่ ดังนั้นควรมีคำอธิบายในแต่ละวิชาที่ชัดเจน
- การเปลี่ยนกิจกรรมชุมนุมที่ต้องเปลี่ยนทุกเทอม ทำให้ไม่ต่อเนื่องและเป็นการบังคับมากเกินไป การเข้าร่วมกิจกรรมชุมนุม ควรเป็นชุมนุมที่เกิดจากนักเรียนรวมตัวกันเอง แล้วทำต่อเนื่องไปจนครบ 3 ปีได้ แต่สิ่งที่นักเรียนต้องทำในปัจจุบัน เป็นการลงใบให้ครบเพื่อจบเท่านั้น ไม่มีเป้าหมายและประโยชน์ต่อนักเรียน ซึ่งเป็นสิ่งที่นักเรียนไม่อยากจะ และข้อกำหนดของกิจกรรมชุมนุมมีมากเกินไป
- ควรปล่อยให้เด็กนักเรียนมีอิสระในการจัดกิจกรรมชุมนุม
- ในการเข้าร่วมกิจกรรมชุมนุมไม่ควรเกิน 3 ชุมนุมจนจบ และเป็นกิจกรรมชุมนุมที่ต่อเนื่องจะได้ทำกิจกรรมที่สนุกและทำในสิ่งที่นักเรียนรัก และมีการนำเสนอผลงานของแต่ละชุมนุม
- การเพิ่ม-ถอน การลงกิจกรรมชุมนุมที่ต้องลงผ่านระบบเครือข่าย เมื่อนักเรียนลงพร้อม ๆ กัน ทำให้การโหลดช้ามาก ควรแยกการลงเป็นระดับชั้นในแต่ละวัน
- การจำกัดจำนวนนักเรียนในแต่ละกิจกรรมชุมนุมเพียง 25 - 30 คน น้อยเกินไป ทำให้เกิดปัญหาการเพิ่มถอนชุมนุม
- การยื่นขอเปิดกิจกรรมชุมนุมของนักเรียนมีขั้นตอนที่ยุ่งยากและล่าช้า และกรณีที่ไม่ให้เปิดกิจกรรมชุมนุม อาจารย์ก็ให้เหตุผลที่ไม่ชัดเจนและดีพอ และการห้ามเปิดกิจกรรมชุมนุมนอกเวลาเรียนเป็นการจำกัดมากเกินไป ทั้งที่เป็นสิทธิของนักเรียนที่สามารถแบ่งเวลาเองได้
- กิจกรรมชุมนุมควรเปิดอิสระสำหรับนักเรียน ไม่จำเป็นต้องมีอาจารย์มาดูแลตลอดเวลา

5.5 ความพึงพอใจต่องานให้การปรึกษาฝ่ายวิชาการ (A5)

ความพึงพอใจของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานให้การปรึกษาฝ่ายวิชาการ ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่านักเรียนรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากในเรื่อง ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการดูแลนักเรียน และมีความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานให้การปรึกษา ฝ่ายวิชาการ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการศึกษาต่อ/ทุนการศึกษา/การทดสอบทางการศึกษา	85.7	4.14	พอใจ
2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมทางด้านการศึกษาต่อและอาชีพ	85.2	4.04	พอใจ
3. การช่วยเหลือให้คำปรึกษาทางด้านสุขภาพจิตหรือการเรียน	85.0	4.0	พอใจ
4. การจัดกิจกรรมส่งเสริมบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์และสุขภาพจิตให้แก่นักเรียน	84.9	3.99	พอใจ
5. การประชาสัมพันธ์และดำเนินการเกี่ยวกับการรับสมัคร เพื่อศึกษาต่อระดับอุดมศึกษาในสถาบันการศึกษาต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ	85.7	4.13	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	86.0	4.19	พอใจ
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	86.5	4.31	พอใจมาก
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	86.4	4.27	พอใจมาก
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการดูแลนักเรียน	86.7	4.34	พอใจมาก
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	86.7	4.34	พอใจมาก
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	85.7	4.15	พอใจ
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	86.2	4.23	พอใจมาก
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	85.7	4.13	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	85.2	4.03	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการให้บริการ	86.0	4.19	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานให้การปรึกษาฝ่ายวิชาการ อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.16 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.8

ข้อเสนอแนะ (เชิงปริมาณ)

สิ่งที่นักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุง
อย่างเร่งด่วน สำหรับงานให้การปรึกษาฝ่ายวิชาการ เพื่อสนองตอบตรงความต้องการของนักเรียนมากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีจำนวนร้อยละ 10.0 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดย
เรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- การติดต่อประสานงานเกี่ยวกับการศึกษา ไม่ดี ไม่ค่อยทั่วถึง (16 ราย)
- ไม่อยากให้งบับคืบพึงค่าบรรยาย (8 ราย)
- ไม่ค่อยกระตุ้นนักเรียน และส่งเสริมนักเรียนเท่าที่ควร (4 ราย)
- จัดระเบียบตารางเวลาฝ่ายวิชาการให้มีระเบียบ และเป็นระบบ (3 ราย)
- ข้อมูลที่ได้รับไม่ค่อยถูกต้อง และชัดเจน (3 ราย)
- ควรมีการปรับปรุงข้อทดสอบสุขภาพจิต (2 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- บุคลากรมีไม่เพียงพอ ติดต้ออาจารย์ที่ดูแลยาก (7 ราย)
- ห้องอาจารย์ที่ปรึกษาไม่น่าอยู่กับวิชาการ (3 ราย)

เป็นต้น

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีจำนวนร้อยละ 7.2 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- อยากให้ประสานงานและกระจายข่าวให้ทั่วถึง (8 ราย)
- อยากให้จัดแนะแนวการศึกษาต่อ (6 ราย)
- ประชาสัมพันธ์เรื่องวิชาการ เช่น ทู่น, โควตา, ค่าย ให้ทั่วถึง (6 ราย)
- อยากให้อาจารย์มีอัธยาศัยดี และเป็นมิตร (2 ราย)
- ออกตารางสอบให้เร็วขึ้นอีกหน่อย (2 ราย)
- ควรมีห้องอาจารย์ที่ปรึกษาแยกออกมา และอยากให้มีห้องใหญ่ขึ้น (2 ราย)

ข้อเสนอแนะ (เชิงคุณภาพ)

จากการสนทนากลุ่มของตัวแทนนักเรียนทั้ง 2 กลุ่ม ได้แสดงความคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทางโรงเรียนนำไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในเรื่องดังต่อไปนี้

เกี่ยวกับการแนะแนวการศึกษา

- การจัดฟังบรรยายแนวทางการศึกษาต่อการเป็น การบังคับให้เข้าฟังทุกคน แต่นักเรียนมีเป้าหมายของตัวเองแล้ว จึงควรให้เข้าฟังด้วยความสมัครใจ
- ก่อนจัดหาวิทยากรมาแนะแนว ควรสอบถามความต้องการของนักเรียนก่อนว่าสนใจในเรื่องใดมากที่สุด
- การแนะแนวควรจัดให้ระดับ ม.4 และ ม.5 แทน เพราะชั้น ม.6 จะมีเป้าหมายแล้วจัดไปก็ไม่มีประโยชน์ ให้ ม.6 นำเวลาที่จัดแนะแนวไปอ่านหนังสือจะดีกว่า
- การที่โรงเรียนไม่แนะแนวในชั้น ม.4, ม.5 เพราะตารางเรียนเต็ม จึงมาจัดให้ใน ม.6 แทน คิดว่าเข้าไป และได้ประโยชน์น้อยมาก
- ควรมีการแนะแนวอาชีพที่หลากหลายแก่นักเรียนในชั้น ม.4- ม.5 ส่วน ม.6 ควรเป็นเรื่องทุนการศึกษามากกว่า
- บางครั้งอาจารย์แนะแนวเชียร์ให้เรียนในคณะวิทยาศาสตร์มากเกินไป ทั้งที่นักเรียนสนใจด้านอื่น แต่อาจารย์จะแนะนำให้นักเรียนไปตามเป้าหมายของโรงเรียน คือคณะวิทยาศาสตร์อย่างเดียว
- โรงเรียนควรจัดแนะแนวคณะวิทยาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยต่าง ๆ ที่หลากหลาย

เกี่ยวกับเรื่องอื่น ๆ

- การสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ (Mwit-TEP) จากที่เปลี่ยนเป็นปีละครั้ง ควรปรับเปลี่ยนเป็นเทอมละครั้งเหมือนเดิม นักเรียนจะได้มีการพัฒนาตัวเอง และวัดระดับตัวเองได้ เพราะผลสอบเป็นตัวชี้วัดในการเปลี่ยนห้องเรียน
- ควรมีคลินิกสุขภาพจิต เพราะการที่นักเรียนมาอยู่หอพักจะถูกดูแลโดยเพื่อนมากกว่าการมีคลินิกจะทำให้ดูแลเด็กได้ละเอียดขึ้น เพื่อเป็นการให้คำแนะนำในทางที่ถูกต้อง เป็นรูปธรรมมากขึ้น ปัจจุบันอาจารย์จะบอกใครมีปัญหาให้มาปรึกษา และควรเปลี่ยนเป็นอาจารย์เข้าไปสอดส่องดูแลหาข้อมูลจากนักเรียนให้มากขึ้น

5.6 ความพึงพอใจต่องานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก(A6)

ความพึงพอใจของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่านักเรียนรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากในเรื่อง ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค และสภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานสุขภาพอนามัย	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การบริการปฐมพยาบาลและดูแลผู้ป่วยในเบื้องต้น	85.6	4.12	พอใจ
2. การบริการให้ความรู้และคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพและอนามัย	84.8	3.95	พอใจ
3. การบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของ นักเรียน ครูและเจ้าหน้าที่	85.8	4.16	พอใจ
4. การบริการติดตามและให้คำแนะนำนักเรียน ที่มีปัญหาสุขภาพเป็นรายบุคคล	85.2	4.04	พอใจ
5. การดำเนินการประชาสัมพันธ์ถึงพิษภัยของโรคที่กำลังระบาดในปัจจุบัน หรือโรคที่อาจเกิดขึ้นได้	85.0	4.0	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	84.0	3.8	พอใจ
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	85.5	4.10	พอใจ
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	85.3	4.05	พอใจ
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการดูแลนักเรียน	85.9	4.17	พอใจ
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่นบริการด้วยความเสมอภาค	86.3	4.25	พอใจมาก
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	84.0	3.80	พอใจ
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	85.5	4.10	พอใจ
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	85.3	4.05	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	85.9	4.17	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ	86.3	4.25	พอใจมาก

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.13 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.7

ข้อเสนอแนะ (เชิงปริมาณ)

สิ่งที่นักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุง อย่างเร่งด่วน สำหรับงานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพักเพื่อสนองตอบตรงความต้องการของนักเรียนมากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีจำนวนร้อยละ 14.0 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- บุคลากรมีไม่เพียงพอ (29 ราย)
- การดูแลเอาใจใส่นักเรียนไม่ทั่วถึง (7 ราย)
- การจ่ายยาไม่ค่อยมีคุณภาพ, ยาไม่ได้มาตรฐาน (6 ราย)
- เวลาเด็กมาปฐมพยาบาล ไม่ควรต่อว่าเด็กหรือแสดงกิริยาไม่ดี (4 ราย)
- ดูแลความสะอาดให้มากขึ้น (2 ราย)
- มีการแอบนอนบนเตียงผู้ป่วย, ตรวจสอบดูแลการใช้บัตรปลอมเข้ามารักษา (2 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- อุปกรณ์ที่ถูกสุขลักษณะมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ (5 ราย)
- เตียงนอนพยาบาลไม่พอ (2 ราย)
- แอร์ห้องพยาบาลไม่เย็น, อากาศไม่ถ่ายเท (2 ราย)

เป็นต้น

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีจำนวนร้อยละ 5.7 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- เพิ่มบุคลากรดูแลห้องพยาบาล และเอาใจใส่นักเรียนให้มากขึ้น (9 ราย)
- ดูแลความสะอาดให้ดีขึ้น อากาศควรโปร่ง (6 ราย)
- อยากให้แพทย์ให้คำปรึกษาและแนะนำในบางโอกาส (3 ราย)
- ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บเพื่อให้นักเรียนทราบข้อมูลข่าวสาร (2 ราย)
- การตรวจสุขภาพประจำปี ควรแบ่งห้องเป็นวันต่อวัน (2 ราย)
- จัดระบบให้เป็นระเบียบ มีหน่วยงาน เพื่อตรวจสอบการทำงาน ฝ่ายอนามัย (2 ราย)

เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ (เชิงคุณภาพ)

จากการสนทนากลุ่มของตัวแทนนักเรียนทั้ง 2 กลุ่ม ได้แสดงความคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทางโรงเรียนนำไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในเรื่องดังต่อไปนี้

เกี่ยวกับผู้ให้บริการ

- อาจารย์พยาบาลคนใหม่ค่อนข้างดู ชอบตำหนิ พูดด้านลบกับนักเรียนเหมือนกับว่านักเรียนมีข้ออ้าง เพื่อจะขออนอนพักผ่อนในตอนกลางวัน อาจารย์คนก่อนจะดุหว่านไยและเอาใจใส่นักเรียนดีกว่า
- อาจารย์มักคุยกันเสียงดังในห้องพยาบาล ทำให้นักเรียนไม่สามารถพักผ่อนได้เต็มที่
- นักเรียนแจ้งบอกว่าเจ็บคอ แต่อาจารย์พยาบาลจ่ายยาพาราให้ และพูดว่าน่าจะช่วยได้ ซึ่งคิดว่าไม่ถูกต้อง ถ้าไม่มียาในกลุ่มแก้แสบ ก็ควรอนุญาตให้นักเรียนออกไปซื้อที่ร้านขายยาหน้าโรงเรียนเองได้
- ในบางช่วง ไม่มีอาจารย์ประจำห้อง ควรเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอ
- การตรวจสอบสุขภาพประจำปี ควรแจ้งไปยังอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ให้นักเรียนรับทราบด้วย
- ห้องพยาบาลมีอาจารย์ประจำแค่ 1 ท่าน คิดว่าไม่เพียงพอ ควรมี 2 ท่าน ต่อ 1 ช่วงเวลา

5.7 ความพึงพอใจต่องานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก(A7)

ความพึงพอใจของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพักในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกต่าง ๆ พบว่านักเรียนรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากในเรื่อง ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งเมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานโภชนาการ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การควบคุมสุขอนามัย การแต่งกายของแม่ค้าและความสะอาดทั่วไปของโรงอาหาร	85.8	4.15	พอใจ
2. คุณภาพอาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายในโรงอาหารมีความเหมาะสมด้านปริมาณและราคา	85.5	4.10	พอใจ
3. ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์เครื่องใช้ในโรงอาหาร	85.1	4.01	พอใจ
4. ช่วงเวลาเปิดให้บริการของโรงอาหาร (จันทร์-ศุกร์ มื้อเช้า: 06.00-07.20 น. มื้อกลางวัน 11.00-13.00 น. มื้อเย็น 15.00-19.00 น. ยกเว้นวันอังคาร Sport day มื้อเย็น 17.00-19.00 น. วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ :06.00-19.00 น.)	85.9	4.18	พอใจ
5. การติดตามและให้คำปรึกษานักเรียนที่มีปัญหาภาวะโภชนาการ	84.0	3.8	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	85.9	4.17	พอใจ
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	85.4	4.08	พอใจ
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	85.0	4.00	พอใจ
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการดูแลนักเรียน	85.9	4.18	พอใจ
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	86.0	4.19	พอใจ
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	86.1	4.21	พอใจมาก
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	85.3	4.05	พอใจ
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	85.4	4.07	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	84.8	3.96	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ	85.6	4.12	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.02 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.1

ข้อเสนอแนะ (เชิงปริมาณ)

สิ่งที่นักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สำหรับงานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพักเพื่อสนองตอบตรงความต้องการของนักเรียนมากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีจำนวนร้อยละ 20.7 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- ภาชนะไม่ค่อยสะอาด (23 ราย)
- อาหารไม่ค่อยสะอาด (12 ราย)
- อาหารไม่ค่อยมีคุณภาพ รสชาติไม่อร่อย ข้าวไม่ค่อยมีคุณภาพ (10 ราย)
- อาหารราคาแพง (6 ราย)
- โรงอาหารมีกลิ่นเหม็น โรงอาหารร้อน/อากาศไม่ถ่ายเท พัดลมพังฟุตบอลเปิดไว้เสียพลังงาน ไม่ได้เป่าใคร (6 ราย)
- เมนูสุขภาพน้อยเกินไป (2 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- เพิ่มจำนวนร้านอาหารให้มากขึ้น (25 ราย)
- โต๊ะเก้าอี้ไม่เพียงพอ ภาชนะไม่พอ (2 ราย)

เป็นต้น

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีจำนวนร้อยละ 5.5 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- เพิ่มความหลากหลายของร้านค้า เช่น เพิ่มเมนูผักเพื่อประโยชน์ทางโภชนาการ (12 ราย)
- วันหยุดหรือวันนักขัตฤกษ์มีร้านอาหารน้อย, เพิ่มช่องทางในการแจ้งปัญหา, ลดราคาอาหาร (5 ราย)
- ทำความสะอาดภาชนะให้สะอาด, ดูแลเรื่องยุง, ขยายเวลาเวลาปิดร้านให้นานขึ้น (3 ราย)
- ขยายช่องทางในการต่อแถว (2 ราย)

เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ (เชิงคุณภาพ)

จากการสนทนากลุ่มของตัวแทนนักเรียนทั้ง 2 กลุ่ม ได้แสดงความคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทางโรงเรียนนำไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในเรื่องดังต่อไปนี้

ร้านอาหารไม่เพียงพอ

- ช่วงเย็นร้านค้าจะปิดก่อน 1 ชม (เป็นบางร้าน) เพราะมีคนน้อย ควรเปิด-ปิดให้ตรงตามเวลาที่กำหนดทุกร้าน
- ร้านค้าควรมีวัตถุดิบที่เพียงพอ เพราะถึงเวลาใกล้ปิด วัตถุดิบหลักๆ ก็จะหมด
- ในวันหยุด จะมีร้านอาหารเปิดเพียง 1 ร้านเท่านั้น ทำให้นักเรียนต้องรอนาน ควรกำหนดให้เปิดอย่างน้อย 2 ร้าน แต่อีกร้านจะเป็นร้านน้ำหรือขนมหวานก็ได้

เกี่ยวกับสุขอนามัย

- หม้อที่ใช้ลวกซอญไม่สะอาดและน้ำไม่ร้อน
- ควรมีที่นั่งสำหรับเศษอาหาร และไม่ใช่เศษอาหาร อยู่ติดกันจะได้สะดวกในการทิ้งมากขึ้น

เรื่องอื่นๆ

- ราคาขนมหวานกับน้ำปั่นแพงเกินไป เมื่อเปรียบเทียบราคาวัตถุดิบที่ใช้กับร้านค้าประเภทอื่นๆ
- ร้านค้าบางร้านทำอาหารเดิมๆ ทุกวัน ควรทำอาหารให้หลากหลายเมนูบ้าง

5.8 ความพึงพอใจต่องานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก(A8)

ความพึงพอใจของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่านักเรียนรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมาก ในเรื่องความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการดูแลนักเรียน และความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานหอพักชายและหญิง	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. หอพักมีความพร้อมด้านอาคารสถานที่ สาธารณูปโภคและบริเวณโดยรอบสะอาด ถูกสุขลักษณะ	85.0	4.00	พอใจ
2. การกำกับ ดูแลนักเรียนให้ประพฤติตนตามระเบียบการพักอาศัยในหอพักของโรงเรียน	84.9	3.98	พอใจ
3. การติดต่อประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงพฤติกรรมของนักเรียนกับผู้ปกครองเพื่อการดูแลและพัฒนานักเรียน	84.5	3.90	พอใจ
4. การจัดกิจกรรมส่งเสริมให้นักเรียนอยู่ร่วมกันในหอพักอย่างมีความสุข ปลูกฝังวินัย คุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมอันดีงาม	84.7	3.94	พอใจ
5. การจัดกิจกรรมส่งเสริมให้นักเรียนหอพักได้ออกกำลังกายและเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการต่างๆ	85.0	3.99	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	86.2	4.23	พอใจมาก
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	86.4	4.28	พอใจมาก
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	86.5	4.30	พอใจมาก
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการดูแลนักเรียน	87.1	4.42	พอใจมาก
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	86.3	4.25	พอใจมาก
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	86.1	4.22	พอใจมาก
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	85.6	4.12	พอใจ
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	85.8	4.15	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	85.6	4.12	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ	85.8	4.15	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.09 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.5

ข้อเสนอแนะ (เชิงปริมาณ)

สิ่งที่นักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุง
อย่างเร่งด่วน สำหรับงานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพักเพื่อสนองตอบตรงความต้องการของ
นักเรียนมากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีย่านร้อยละ 17.0 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดย
เรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- สาธารณูปโภคส่วนใหญ่เกิดความเสียหาย ซ่อมแซมล่าช้า (12 ราย)
- การดูแลภายในหอพักไม่ค่อยเข้มงวด กฎไม่เป็นกฎ (11 ราย)
- ควรให้ความเสมอภาคทั้งชายและหญิง (9 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- อาจารย์หอพักไม่ค่อยรับฟังความคิดเห็น (6 ราย)
- ไม่ควรออกคำสั่งและบังคับให้นอน หรือปิดไฟ (5 ราย)
- เจ้าหน้าที่ดูแลหอพักมีไม่เพียงพอ (5 ราย)
- อาจารย์หอพักพูดจาไม่สุภาพ (3 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ห้องน้ำในหอพักไม่ค่อยสะอาด ติดต่อบริการที่ดูแลหอพักยาก (7 ราย)
- ดูแลความสะอาด (5 ราย)
- ยุงเยอะ (3 ราย)

เป็นต้น

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีย่านร้อยละ 6.2 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- ดูแลความเข้มงวดภายในหอพัก (3 ราย)
- ดูแลการเปิดหอพักให้เปิดตั้งแต่ 15.00 น. (3 ราย)
- ซ่อมแซมสาธารณูปโภคให้รวดเร็ว (3 ราย)
- จัดกิจกรรมหรือการอบรมในหอพัก (3 ราย)
- เพิ่มสถานที่/บริเวณสำหรับอ่านหนังสือ (3 ราย)
- เปิดไฟทั่วหอพักเพื่อให้สว่างสะดวกในการทำธุระ, ควรมีหลังคา กันแดด กันฝน บริเวณทาง
แดด, ควรมีที่นั่งสำหรับผู้ปกครองระหว่างรอรับนักเรียน (3 ราย)
- ปรับปรุงระบบการขออนุญาต, อนุญาตให้มีตู้เย็นสาธารณะ, อนุญาตให้ใช้ลิฟท์ (3 ราย)
- ดูแลความสะอาดและความปลอดภัยในหอพัก, เพิ่มวันในการออกนอกสถานที่ได้เป็น 2 วัน
(3 ราย)
- กำจัดยุงในหอพักอย่างสม่ำเสมอ (2 ราย)
- เพิ่มบุคลากร, ปิดประกาศตารางอาจารย์ที่ดูแลหอพักตามหอพักให้นักเรียนทราบ (2 ราย)

เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ (เชิงคุณภาพ)

จากการสนทนากลุ่มของตัวแทนนักเรียนทั้ง 2 กลุ่ม ได้แสดงความคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทางโรงเรียนนำไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในเรื่องดังต่อไปนี้

การแจ้งซ่อมอุปกรณ์

- การแจ้งซ่อมใช้เวลาเนิ่นนานมาก เช่น แจ้งซ่อมพัดลมใช้เวลา 1 ปีครึ่ง เพราะอาจารย์แจ้งว่าจะต้องทำเรื่องจัดซื้อ
- การแจ้งซ่อมควรเป็นงานต้องงาน ไม่ควรเป็นซ่อมปีละครั้ง

เกี่ยวกับระเบียบวินัยในหอพัก

- ควรมีการแจ้งผู้ปกครองให้รับทราบสำหรับเด็กที่ขาดวินัย ลงหอพักสาย
- กรณีที่นักเรียนมีปัญหาเกี่ยวกับหอพัก ควรให้นักเรียนเข้าไปมีส่วนร่วมในการชี้แจงให้กับผู้ปกครองทราบด้วย เพราะบางครั้งผู้ปกครองเข้าใจลูกตัวเองมากเกินไป ทำให้แก้ปัญหาไม่ได้
- การเปิดไฟบนหอพัก ควรเปิดให้ตรงเวลา

เกี่ยวกับยุงและนก

- ยุงในโรงเรียนมีจำนวนมาก โดยเฉพาะใต้อาคาร
- ให้เปลี่ยนเวลาฉีดยุงจากวันธรรมดา เป็นฉีดในวันหยุดแทน
- ระเบียงหลังห้องพัก มีนกพิราบมาทำรังและมีมูลนกส่งกลิ่นเหม็น ไม่มีการทำความสะอาด โดยเฉพาะในอาคารเรียนจะมีจำนวนมาก ควรมีแนวทางการแก้ไขที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น

5.9 ความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์(A13)

ความพึงพอใจของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่านักเรียนรู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากในเรื่อง ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานวิเทศสัมพันธ์	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การประสานงานกับนักเรียน ครูและเจ้าหน้าที่ ที่เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนทางวิชาการ หรือแสดงผลงาน หรือเข้าร่วมทำกิจกรรมอื่น ๆ	85.5	4.10	พอใจ
2. การประสานงานกับนักเรียน ครูและเจ้าหน้าที่ เพื่อให้การดูแลและให้การต้อนรับผู้มาเยี่ยมชมและศึกษาดูงานชาวต่างประเทศ	85.4	4.08	พอใจ
3. การแสวงหาความร่วมมือกับองค์กร สถาบันและโรงเรียนทั้งในและต่างประเทศ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางวิชาการ และแลกเปลี่ยนบุคลากรทั้งนักเรียนและครู	86.2	4.23	พอใจมาก
4. การให้บริการแปลและทำเอกสารของโรงเรียน / นักเรียน เป็นภาษาอังกฤษ	85.1	4.02	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	85.9	4.17	พอใจ
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	86.6	4.31	พอใจมาก
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	86.2	4.23	พอใจมาก
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการดูแลนักเรียน	86.5	4.30	พอใจมาก
5. ความมีคุณธรรมและจรรยาบรรณ เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	86.4	4.27	พอใจมาก
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	86.7	4.33	พอใจมาก
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	86.7	4.33	พอใจมาก
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	86.2	4.24	พอใจมาก
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	85.4	4.07	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการให้บริการ	86.2	4.24	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของนักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต่องานวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.20 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 86.0

ข้อเสนอแนะ (เชิงปริมาณ)

สิ่งที่นักเรียนจำนวน 400 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สำหรับงานวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ เพื่อสนองตอบตรงความต้องการของนักเรียนมากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีจำนวนร้อยละ 7.5 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับวิเทศสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง/ไม่น่าสนใจ (21 ราย)
- จัดกิจกรรมหรืออบรมเกี่ยวกับงานวิเทศสัมพันธ์ (5 ราย)
- เพิ่มทุนให้เด็กที่มีความสนใจประเภทต่างๆ / มีความสามารถต่างๆ มากขึ้น (3 ราย)
- การให้บริการของวิเทศสัมพันธ์ไม่ชัดเจน (2 ราย)
- ค่าแปลรายงานผลการศึกษา (transcript) แพง (2 ราย)

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีจำนวนร้อยละ 2.7 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- จัดประชาสัมพันธ์ข้อมูลของวิเทศสัมพันธ์ให้ทุกวัน (5 ราย)
- จัดอบรมหรือจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับวิเทศสัมพันธ์ทุกเช้า (4 ราย)
- ปรับเปลี่ยนวิธีคัดเลือกนักเรียนไปศึกษาต่อต่างประเทศ (2 ราย)
- ปรับปรุงเว็บไซต์ของโรงเรียนให้ทันสมัย/มีข้อมูลทันต่อเหตุการณ์ (1 ราย)

ข้อเสนอแนะ (เชิงคุณภาพ)

จากการสนทนากลุ่มของตัวแทนนักเรียนทั้ง 2 กลุ่ม ได้แสดงความคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทางโรงเรียนนำไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในเรื่องดังต่อไปนี้

เกี่ยวกับผู้ให้บริการ

- งานวิเทศสัมพันธ์มีอาจารย์รับเรื่องอยู่ท่านเดียว คิดว่าไม่เพียงพอในการช่วยประสานให้กับนักเรียนทั้งโรงเรียน บางครั้งการประสานงานกับโรงเรียนในต่างประเทศ นักเรียนได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน เช่น การจองตั๋วเครื่องบินกับสถานที่ที่ต้องการจะไปไม่ตรงกัน
- ควรให้คำแนะนำและการจัดเตรียมเอกสารที่จำเป็น สำหรับนักเรียนที่เดินทางไปต่างประเทศ โดยทำเป็นคู่มือไว้เลย
- ควรเพิ่มบุคลากรในด้านการแปลเอกสาร เพราะในแต่ละปีมีนักเรียนเดินทางไปศึกษาต่อในต่างประเทศเพิ่มขึ้น

เกี่ยวกับโครงการแลกเปลี่ยนและการไปเรียนต่างประเทศ

- การประชาสัมพันธ์โครงการแลกเปลี่ยนยังน้อยเกินไป มีการติดป้ายในจุดที่เห็นไม่เด่นชัด ทำให้นักเรียนรับทราบกันน้อย ควรติดในบอร์ดโรงอาหาร หรือใต้อาคาร 1 เพราะเป็นจุดรวมของนักเรียน
- ควรเปิดโอกาสให้นักเรียนทุกคนที่สนใจ มีสิทธิไปต่างประเทศได้ ไม่ควรใช้ภาษาอังกฤษมาวัดระดับ เป็นการเพิ่มประสบการณ์ให้กับนักเรียนให้รู้จักเอาตัวรอด
- ไม่ควรกำหนดเกณฑ์ภาษาอังกฤษในการไปต่างประเทศ ควรดูที่ความสมัครใจของนักเรียน เพื่อไปหาประสบการณ์ใหม่ๆ
- ให้เพิ่มเกณฑ์การจบของนักเรียน ต้องมีโอกาสไปต่างประเทศอย่างน้อย 1 ครั้ง จะเป็นหมู่คณะ เพื่อให้นักเรียนได้ช่วยเหลือกัน หรือไปเดี่ยวก็ได้
- โรงเรียนควรมีส่วนช่วยเหลือนักเรียน ที่ต้องการไปต่างประเทศแต่ขาดแคลนทุนทรัพย์

6. ความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกที่มีต่องานบริการของโรงเรียน (ตัวชี้วัดที่ 2.2)

จากการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกที่ใช้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) จำนวนทั้งหมด 260 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 20 กันยายน – 8 ตุลาคม 2553 ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่างผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนและผู้บริหาร-ครูโรงเรียนเครือข่าย (175 ตัวอย่าง) ผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนจุฬาราชวิทยาลัย (60 ตัวอย่าง) และผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนในโครงการ รวม. (25 ตัวอย่าง)

โดยจำแนกตามส่วนงาน-ฝ่ายที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ให้บริการแก่กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานภายนอก สรุปได้ดังนี้

ลักษณะทั่วไป

- สัดส่วนของผู้ตอบเป็นเพศหญิง (ร้อยละ 65.4) ค่อนข้างมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 34.6)
- อายุอยู่ระหว่าง 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.5 มากที่สุด รองลงมาอยู่ระหว่าง 25-35 ปี (ร้อยละ 26.2) และอายุระหว่าง 36-45 ปี (ร้อยละ 25.0)
- การศึกษาส่วนมากจบปริญญาตรี (ร้อยละ 47.3) และปริญญาโท (ร้อยละ 47.3)

ขอบเขตของการประเมิน

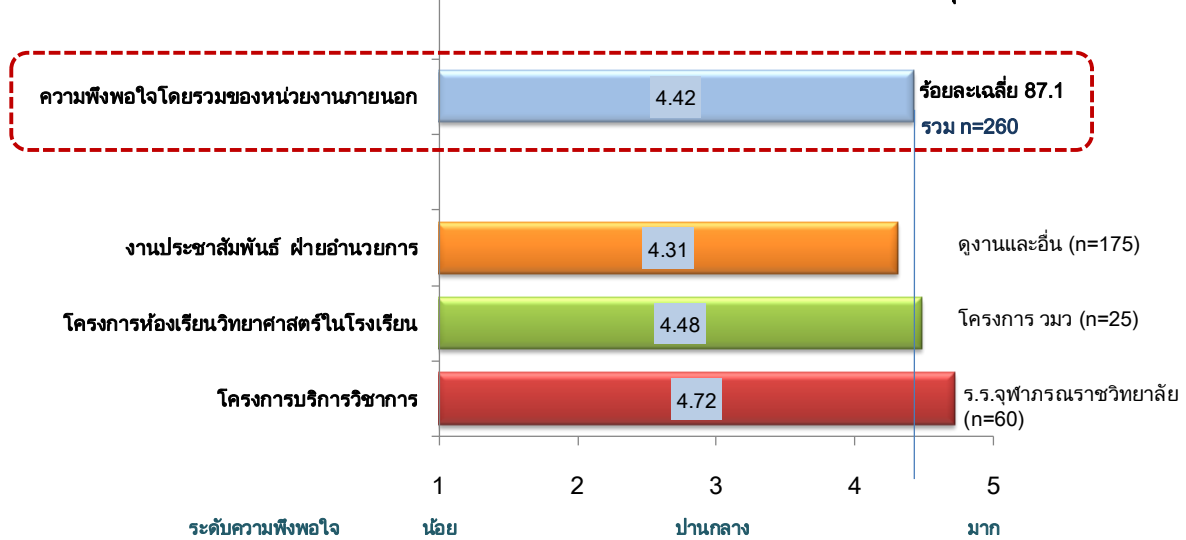
หน่วยงานภายนอก ได้ประเมินงานบริการต่าง ๆ ของโรงเรียน โดยเทียบกับประเภทของหน่วยงานภายนอก เป็นดังนี้

การกระจายตัวอย่างของหน่วยงานภายนอก			
งาน-ฝ่ายของโรงเรียนที่ให้บริการ	ผู้บริหาร-ครู		ผู้มาศึกษาดูงานและโรงเรียนเครือข่าย
	โรงเรียนจุฬาราชวิทยาลัย	โรงเรียนโครงการ รวม.	
A14. โครงการบริการวิชาการ	60		
A15. โครงการห้องเรียนวิทยาศาสตร์ในโรงเรียน		25	
A16. งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ			175

ความพึงพอใจโดยรวมของหน่วยงานภายนอกที่มีต่องานบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์				
ความพึงพอใจโดยรวมของหน่วยงานภายนอกต่อ	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	จำนวนตัวอย่าง
A14. โครงการบริการวิชาการ	88.6	4.72	พอใจมาก	60
A15. โครงการห้องเรียนวิทยาศาสตร์ในโรงเรียน	87.4	4.48	พอใจมาก	25
A16. งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ	86.5	4.31	พอใจมาก	175
ความพึงพอใจโดยรวมของหน่วยงานภายนอกต่องานบริการทั้งหมดของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (ตัวชี้วัด 2.2)	87.1	4.42	พอใจมาก	260

ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ			
หน่วยงานภายนอก	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเชื่อมั่น
ผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนและผู้บริหาร-ครูโรงเรียนเครือข่าย	88.2	4.65	เชื่อมั่นมาก
ผู้บริหาร-ครูโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย	88.8	4.75	เชื่อมั่นมาก
ผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนในโครงการ วมว.	87.8	4.56	เชื่อมั่นมาก
ความเชื่อมั่นโดยรวมในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภายนอกที่มีต่อโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	88.3	4.66	เชื่อมั่นมาก

ความพึงพอใจโดยรวมของของหน่วยงานภายนอกที่มีต่องานบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ตัวชี้วัดที่ 2.2



สำหรับรายละเอียดกลุ่มตัวอย่างบุคคลภายนอกแต่ละกลุ่ม ที่ใช้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ มีดังนี้

6.1 ผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนและผู้บริหาร-ครูโรงเรียนเครือข่าย (175 ตัวอย่าง)

จากการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนและผู้บริหาร-ครูโรงเรียนเครือข่าย จำนวน 175 ตัวอย่าง ต่อกิจการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ระหว่างเดือนกันยายน-ตุลาคม 2553 สรุปผลดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

- ผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนและผู้บริหาร-ครูโรงเรียนเครือข่ายที่ทำการสำรวจ ส่วนมากเป็นหญิง (ร้อยละ 67.4) มากกว่าชาย (ร้อยละ 32.6)
- มีอายุอยู่ระหว่าง 46-55 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 41.7)
- การศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาตรี (ร้อยละ 52.6) และปริญญาโท (ร้อยละ 42.9)
- ผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 80.6 ในขณะที่ผู้บริหาร-ครูโรงเรียนเครือข่ายคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 19.4

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนและผู้บริหาร-ครูโรงเรียนเครือข่าย จำนวน 175 ตัวอย่าง ต่อกิจการประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ พบว่าตัวอย่างกลุ่มนี้มีความพึงพอใจค่อนข้างมากในเรื่อง การอำนวยความสะดวกในการต้อนรับผู้มาศึกษาดูงาน เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

A16. งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ

การให้บริการด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
1. ความสะดวกในการประสานงานกับโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ก่อนมาศึกษาดูงาน	87.2	4.44	พอใจมาก
2. การอำนวยความสะดวกในการต้อนรับผู้มาศึกษาดูงาน	88.7	4.75	พอใจมาก
3. ข้อมูลที่ได้รับทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการมาศึกษาดูงาน	86.7	4.34	พอใจมาก
4. ข้อมูล ความรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับ สามารถไปปรับใช้กับการทำงานหรือการศึกษาได้เป็นอย่างดี	85.6	4.13	พอใจ
5. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ผ่านสื่อต่าง ๆ	85.2	4.05	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนและผู้บริหาร-ครูโรงเรียน
เครือข่ายจำนวน 175 ตัวอย่าง **ต้องงานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ**ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์
อยู่ในระดับพอใจมาก โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.31 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 86.5

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนและผู้บริหาร-ครูโรงเรียนเครือข่าย ต้องการให้โรงเรียน
มหิตลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สำหรับ**งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ**เพื่อ
สนองตอบตรงความต้องการของผู้มาใช้บริการมากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่า มีจำนวนร้อยละ 22.3 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดย
เรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง (14 ราย)
- อยากรู้การเรียนการสอนของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ (10 ราย)
- จัดทำเอกสารประกอบการเรียนการสอนเพิ่มเติม (3 ราย)
- การเผยแพร่หลักสูตรและการเรียนการสอนยังไม่ทั่วถึง (3 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- การติดต่อประสานงานล่าช้า รอนาน (6 ราย)
- อาจารย์ภาค คณิตศาสตร์ไม่ค่อยแสดงความคิดเห็น (1 ราย)
- ควรทำให้ตรงเป้าหมาย คือพัฒนาเด็กให้เป็นนักวิทยาศาสตร์ (1 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- เว็บไซต์โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ เข้ายากและมีปัญหา (1 ราย)

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่า มีจำนวนร้อยละ 34.3 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- เพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ (25 ราย)
- เปิดโอกาสให้ดูการเรียนการสอน (7 ราย)
- อบรมหลักสูตรการเรียนการสอนให้กับโรงเรียนอื่น ๆ (6 ราย)
- ส่งเอกสารข้อมูลต่างๆไปทางโรงเรียนอื่น ๆ (6 ราย)
- การติดต่อประสานงานไม่ค่อยสะดวก (3 ราย)
- อยากรู้ให้ทำตามวัตถุประสงค์ผลิตนักวิทยาศาสตร์ (2 ราย)
- สถานที่ในการมาเยี่ยมชมไม่ค่อยสะดวก (2 ราย)
- เผยแพร่การเรียนการสอนผ่านสื่อโทรทัศน์ทางช่องที่สามารถดูได้ทั่วประเทศ (2 ราย)

การประเมินทัศนคติความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

ความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนและผู้บริหาร-ครูโรงเรียนเครือข่าย จำนวน 175 ตัวอย่าง ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่าตัวอย่างกลุ่มนี้มีความเชื่อมั่นค่อนข้างมากในเรื่อง การมีระบบบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และ รับผิดชอบต่องสังคมโดยเฉพาะการเรียนการสอนด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทัศนคติความเชื่อมั่น	ความเชื่อมั่น	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเชื่อมั่น
1. ด้านการป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์		
1) มีการดำเนินการตามมาตรการป้องกัน และปราบปรามทุจริตอย่างจริงจัง	4.18	เชื่อมั่น
2) มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก	4.02	เชื่อมั่น
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการของโรงเรียน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.76	เชื่อมั่น
2. ด้านการยึดมั่นในจริยธรรมและธรรมาภิบาลโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์		
1) ยึดมั่นคุณธรรมจริยธรรม (ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ)	4.46	เชื่อมั่นมาก
2) บริหารงานด้วยระบบธรรมาภิบาล (ความสุจริต ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ)	4.39	เชื่อมั่นมาก
3) บริหารงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา	4.29	เชื่อมั่นมาก
4) มีระบบบริหารจัดการที่ดี และมีประสิทธิภาพ	4.70	เชื่อมั่นมาก
5) ตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.11	เชื่อมั่น
6) รับผิดชอบต่องสังคมโดยเฉพาะการเรียนการสอนด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์	4.70	เชื่อมั่นมาก

ความเชื่อมั่นโดยรวม

ความเชื่อมั่น ศรัทธาและไว้วางใจในการบริหารงาน โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนและผู้บริหาร-ครูโรงเรียนเครือข่ายจำนวน 175 ตัวอย่าง ต่อโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.65 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 88.2

6.2 ผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย (60 ตัวอย่าง)

จากการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย จำนวน 60 ตัวอย่าง ต่องานให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ระหว่างเดือนกันยายน-ตุลาคม 2553 สรุปผลดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

- ผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัยที่ทำการสำรวจ ส่วนมากเป็นหญิง (ร้อยละ 61.7) มากกว่าชาย (ร้อยละ 38.3)
- มีอายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 40.0)
- การศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาโท (ร้อยละ 53.3) และปริญญาตรี (ร้อยละ 45.0)

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย จำนวน 60 ตัวอย่าง ต่องานโครงการบริการวิชาการของโรงเรียน

พบว่าตัวอย่างกลุ่มนี้มีความพึงพอใจมากในทุกเรื่อง โดยเฉพาะเรื่องการประสานงานกับโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัยเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนห้องวิทยาศาสตร์ ม.ปลาย/สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเกี่ยวกับการขยายผลโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ สำหรับนักเรียน ม.ต้น และประสานเกี่ยวกับการจัดส่งงบประมาณให้กับโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย/สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

A14. โครงการบริการวิชาการ

การให้บริการด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
1. การประสานงานกับโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัยเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนห้องวิทยาศาสตร์ ม.ปลาย/สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเกี่ยวกับการขยายผลโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์สำหรับนักเรียน ม.ต้น	88.3	4.65	พอใจมาก
2. การพัฒนาทางวิชาการให้กับบุคลากรโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย/พัฒนาด้านเทคนิคการจัดกิจกรรมให้กับบุคลากรในโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์สำหรับนักเรียน ม.ต้น	87.3	4.45	พอใจมาก
3. ประสานเกี่ยวกับการจัดส่งงบประมาณให้กับโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย/สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	88.3	4.65	พอใจมาก
4. การติดตามการดำเนินงานของโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย/สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	86.7	4.33	พอใจมาก
5. การให้คำปรึกษาและแนวทางในการดำเนินงานของโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย/สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา	87.3	4.45	พอใจมาก

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย จำนวน 60 ตัวอย่าง ต่อกิจกรรมบริการวิชาการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ อยู่ในระดับพอใจมาก โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.72 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 88.6

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สำหรับงานโครงการบริการวิชาการเพื่อสนองตอบตรงความต้องการของผู้มาใช้บริการมากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีความร้อยละ 15.0 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- จัดอบรมด้าน ICT (1 ราย)
- จัดทำหนังสือหลักหรือเกณฑ์การเรียนการสอน (1 ราย)
- การประสานงานเรื่องการเรียนการสอนไม่สอดคล้องกัน (1 ราย)
- การจัดทำเอกสารประกอบการเรียนการสอน (1 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- แต่ละกลุ่มสาระน่าจะใกล้ชิดกันมากขึ้น (1 ราย)
- พยายามเน้นเรื่องการปฏิบัติด้วย อย่างเน้นแต่ทฤษฎี (1 ราย)
- เพิ่มการเรียนรู้ด้านภาษาอังกฤษด้วย (1 ราย)
- อยากทราบความกระฉับกระเฉงในการดำเนินงานของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (1 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- อินเทอร์เน็ตช้า (1 ราย)

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีความร้อยละ 36.7 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- จัดอบรมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน (7 ราย)
- เพิ่มการบริการหรือการสัมมนาในกลุ่มสาระอื่น ๆ ด้วย (5 ราย)
- แจกสื่อการเรียนการสอน (2 ราย)
- การประสานงานอยากให้สะดวก ไม่ติดขัด (2 ราย)
- อยากให้มีการดูงานด้านวิทยาศาสตร์เพิ่ม (1 ราย)
- แชร์ประสบการณ์ระหว่างครูผู้สอน (1 ราย)
- จัดทำวิจัยเทียบผลกับโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยด้วย (1 ราย)
- เข้มงวดเรื่องด้านปฏิบัติด้วยไม่ใช่แค่ทฤษฎี (1 ราย)
- ข้อเสนอแนะมีมากเกินไป (1 ราย)
- ขยายห้องวิทยาศาสตร์เพิ่ม (1 ราย)
- การเรียนการสอนที่ชัดเจนมีเป้าหมาย (1 ราย)

การประเมินทัศนคติความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

ความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนจุฬาราชวิทยาลัย จำนวน 60 ตัวอย่าง ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่าตัวอย่างกลุ่มตัวอย่างนี้มีความเชื่อมั่นมากใน ทุกเรื่อง โดยเฉพาะเรื่องการบริหารจัดการที่ดี และมีประสิทธิภาพ เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมี รายละเอียดดังนี้

ทัศนคติความเชื่อมั่น	ความเชื่อมั่น	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเชื่อมั่น
1. ด้านการป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์.....		
1) มีการดำเนินการตามมาตรการป้องกัน และปราบปรามทุจริตอย่างจริงจัง	4.48	เชื่อมั่นมาก
2) มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก	4.40	เชื่อมั่นมาก
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการของโรงเรียน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.25	เชื่อมั่นมาก
2. ด้านการยึดมั่นในจริยธรรมและธรรมาภิบาลโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์.....		
7) ยึดมั่นคุณธรรมจริยธรรม (ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ)	4.73	เชื่อมั่นมาก
8) บริหารงานด้วยระบบธรรมาภิบาล (ความสุจริต ซื่อตรง เทียบธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ)	4.62	เชื่อมั่นมาก
9) บริหารงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา	4.75	เชื่อมั่นมาก
10) มีระบบบริหารจัดการที่ดี และมีประสิทธิภาพ	4.80	เชื่อมั่นมาก
11) ตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.63	เชื่อมั่นมาก
12) รับผิดชอบต่อสังคมโดยเฉพาะการเรียนการสอนด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์	4.78	เชื่อมั่นมาก

ความเชื่อมั่นโดยรวม

ความเชื่อมั่น ศรัทธาและไว้วางใจในการบริหารงาน โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนจุฬาราชวิทยาลัยจำนวน 60 ตัวอย่าง ต่อโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.75 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 88.8

6.3 ผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนในโครงการ รวม. (25 ตัวอย่าง)

จากการสำรวจความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนในโครงการ รวม. จำนวน 25 ตัวอย่าง ต่องานให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ระหว่างเดือนกันยายน-ตุลาคม 2553 สรุปผล ดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

- กลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนในโครงการ รวม. ที่ทำการสำรวจ ส่วนมากเป็นหญิง (ร้อยละ 60.0) มากกว่าชาย (ร้อยละ 40.0)
- มีอายุอยู่ระหว่าง 46-55 ปีมากที่สุด (ร้อยละ 36.0)
- การศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาโท (ร้อยละ 64.0) และปริญญาเอก (ร้อยละ 20.0)

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนในโครงการ รวม. จำนวน 25 ตัวอย่าง ต่อการให้บริการแก่หน่วยงานภายนอกของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่าตัวอย่างตัวอย่างกลุ่มนี้มีความพึงพอใจมากในเกือบทุกเรื่อง โดยเฉพาะเรื่องโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหาร/อนุกรรมการ และให้ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของโครงการอย่างสม่ำเสมอ เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

A15. การให้บริการแก่หน่วยงานภายนอก

การให้บริการด้านต่าง ๆ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
1. โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุม คณะกรรมการบริหาร/อนุกรรมการ และให้ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของโครงการอย่างสม่ำเสมอ	87.8	4.56	พอใจมาก
2. โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่เป็นต้นแบบ	86.6	4.32	พอใจมาก
3. การดำเนินการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ การรับสมัคร และการจัดสอบคัดเลือกนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ให้กับโครงการ รวม.	87.2	4.44	พอใจมาก
4. การจัดส่งความถนัดทางการเรียน (SAT) ให้กับนักเรียนในโครงการ รวม.	86.0	4.20	พอใจ
5. การจัดส่งครูและนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมกับโรงเรียนในโครงการ รวม.	86.6	4.32	พอใจมาก

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนในโครงการ รวม. จำนวน 25 ตัวอย่าง ต่องานบริการให้บริการแก่นักเรียนภายนอก ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ อยู่ในระดับพอใจมาก โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.48 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 87.4

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่กลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนในโครงการ รวม. ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สำหรับงานบริการให้บริการแก่นักเรียนภายนอก เพื่อสนองตอบตรงความต้องการของผู้มาใช้บริการมากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีจำนวนร้อยละ 20.0 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของทางโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ อย่างสม่ำเสมอ (4 ราย)
- เวลาส่งบุคลากรมาเป็นวิทยากรหรือผู้ดูงาน ไม่ควรส่งตัวแทนมา (1 ราย)

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีจำนวนร้อยละ 36.0 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และร่วมมือพัฒนาการเรียนการสอนระหว่าง รวม. กับครูโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (3 ราย)
- ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและช่องทางติดต่อให้สะดวก (2 ราย)
- เป็นแกนนำในการพัฒนาด้านการศึกษาที่ชัดเจน (1 ราย)
- แนะนำหลักสูตรการเรียนการสอน (1 ราย)
- ดูการเรียนการสอนและปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีให้นักเรียน (1 ราย)
- จัดอบรมเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน (1 ราย)

การประเมินทัศนคติความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

ความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนในโครงการ รวม. จำนวน 25 ตัวอย่าง ต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่าตัวอย่างกลุ่มนี้มีความเชื่อมั่นมากในเกือบทุกเรื่อง โดยเฉพาะเรื่องการดำเนินการตามมาตรการป้องกัน และปราบปรามทุจริตอย่างจริงจัง เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ทัศนคติความเชื่อมั่น	ความเชื่อมั่น	
	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเชื่อมั่น
1. ด้านการป้องกันทุจริตและประพฤติมิชอบโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์.....		
1) มีการดำเนินการตามมาตรการป้องกัน และปราบปรามทุจริตอย่างจริงจัง	4.50	เชื่อมั่นมาก
2) มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก	4.28	เชื่อมั่นมาก
3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการของโรงเรียน โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.20	เชื่อมั่น
2. ด้านการยึดมั่นในจริยธรรมและธรรมาภิบาลโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์.....		
1) ยึดมั่นคุณธรรมจริยธรรม (ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ)	4.40	เชื่อมั่นมาก
2) บริหารงานด้วยระบบธรรมาภิบาล (ความสุจริต ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ)	4.32	เชื่อมั่นมาก
3) บริหารงานด้วยความเป็นธรรม โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา	4.36	เชื่อมั่นมาก
4) มีระบบบริหารจัดการที่ดี และมีประสิทธิภาพ	4.36	เชื่อมั่นมาก
5) ตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.28	เชื่อมั่นมาก
6) รับผิดชอบต่อสังคมโดยเฉพาะการเรียนการสอนด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์	4.44	เชื่อมั่นมาก

ความเชื่อมั่นโดยรวม

ความเชื่อมั่น ศรัทธาและไว้วางใจในการบริหารงาน โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนในโครงการ รวม. จำนวน 25 ตัวอย่าง ต่อโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) อยู่ในระดับมาก โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.56 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 87.8

7. ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานบริการของโรงเรียน

จากการสำรวจความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่โรงเรียนที่มีต่องานให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) จำนวนทั้งหมด 109 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 17 กันยายน – 9 พฤศจิกายน 2553 สรุปผลดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

- ครู-เจ้าหน้าที่ส่วนมากเป็นหญิง (ร้อยละ 58.7) มากกว่าชาย (ร้อยละ 41.3)
- ส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 25-35 ปี (ร้อยละ 61.5) รองลงมาอยู่ระหว่าง 46-55 ปี (ร้อยละ 22.9) และ 36-45 ปี (ร้อยละ 9.2)
- การศึกษาส่วนใหญ่จบปริญญาโท (ร้อยละ 72.5)
- ผู้ตอบส่วนมากเป็นครู-อาจารย์ (ร้อยละ 48.6) รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ 39.4) และหัวหน้าฝ่าย/หัวหน้าสาขาวิชา (ร้อยละ 11.9)

ความพึงพอใจโดยรวมต่องานบริการของโรงเรียน

ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์			
ความพึงพอใจโดยรวมของครูและเจ้าหน้าที่ต่อ	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
A1. งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	84.1	3.82	พอใจ
A2. งานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	86.5	4.30	พอใจมาก
A3. งานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	84.4	3.87	พอใจ
A4. งานวิชาการและงานทะเบียน ฝ่ายวิชาการ	83.4	3.68	พอใจ
A6. งานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก	84.9	3.97	พอใจ
A9. งานการเงิน บัญชี และพัสดุ ฝ่ายคลังและพัสดุ	85.0	3.99	พอใจ
A10. งานแผนงาน ฝ่ายอำนวยการ	84.6	3.91	พอใจ
A11. งานสารบรรณและงานบุคคล ฝ่ายอำนวยการ	84.0	3.79	พอใจ
A12. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	83.0	3.60	พอใจ
A13. งานวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	85.0	4.00	พอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมของครูและเจ้าหน้าที่ต่องานบริการทั้งหมดของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	84.3	3.86	พอใจ

เมื่อจำแนกความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ ต่องานบริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ในแต่ละงานบริการ สรุปได้ดังนี้

7.1 ความพึงพอใจต่องานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ(A1)

ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ 105 ตัวอย่าง ต่องานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่าครูและเจ้าหน้าที่รู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากในเรื่อง การเชื่อมโยงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต (มีความทันสมัย) เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การเชื่อมโยงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ต (มีความทันสมัย)	86.6	4.32	พอใจมาก
2. การให้บริการยืม-คืนเครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (computer note book)	85.9	4.18	พอใจ
3. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ โปรแกรมพื้นฐานและโปรแกรมประยุกต์	82.9	3.58	พอใจ
4. การให้คำปรึกษา ดูแล และซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์	83.6	3.72	พอใจ
5. คุณภาพเว็บไซต์โรงเรียน http://www.mwit.ac.th (มีสาระที่เป็นประโยชน์ และมีความหลากหลาย)	84.9	3.97	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	83.3	3.66	พอใจ
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	84.9	3.98	พอใจ
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	83.4	3.68	พอใจ
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการดูแลนักเรียน	84.5	3.90	พอใจ
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	85.0	4.00	พอใจ
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	84.5	3.89	พอใจ
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	84.2	3.84	พอใจ
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	84.0	3.79	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	83.5	3.70	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ	83.5	3.70	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของครูและเจ้าหน้าที่ 105 ตัวอย่าง ต่องานเทคโนโลยีและสารสนเทศ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 3.82 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.1

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่ครูและเจ้าหน้าที่ 105 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนเมทริทวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สำหรับงานเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อสนองตอบตรงความต้องการของครูและเจ้าหน้าที่มากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีจำนวนร้อยละ 33.3 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- ซ่อมแซมคอมพิวเตอร์ให้มีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน (7 ราย)
- อินเทอร์เน็ตช้า (4 ราย)
- ปรับปรุงอีเมลของโรงเรียน (2 ราย)
- โปรแกรมไม่ค่อยถูกลิขสิทธิ์ (2 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- อธิบายและสาธิตการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (5 ราย)
- อยากให้อาใจเรื่องการทำงานให้มากขึ้น (4 ราย)
- ความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา (3 ราย)
- ทำงานเป็นระบบมีความชัดเจนมากขึ้น (3 ราย)
- บุคลากรมีน้อย (2 ราย)
- จัดให้มีคนดูแลระบบอินเทอร์เน็ต (1 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ขยายพื้นที่ เซิร์ฟเวอร์ (server) ให้มากขึ้น (1 ราย)
- คอมพิวเตอร์ไม่พอต่อความต้องการ (1 ราย)
- เปิดระบบ Chat และ MSN (1 ราย)
- พื้นที่บริการแออัด (1 ราย)
- เพิ่มฐานข้อมูลในต่างประเทศ (1 ราย)

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีจำนวนร้อยละ 9.0 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- เพิ่มบุคลากรเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (5 ราย)
- อธิบายและสาธิตการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (6 ราย)
- เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับความต้องการ (2 ราย)
- เพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ตเป็น ไฮ สปีด (Hi Speed)(2 ราย)
- อยากให้อาใจใส่เรื่องการทำงานให้มากขึ้น (1 ราย)
- มนุษยสัมพันธ์ในการบริการ (1 ราย)
- เปิดให้บุคคลภายนอกได้ใช้งาน (1 ราย)
- ขยายพื้นที่ เซิร์ฟเวอร์ (server) ให้มากขึ้น (1 ราย)
- การประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางอินเทอร์เน็ตให้รวดเร็ว (1 ราย)

7.2 ความพึงพอใจต่องานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ(A2)

ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ 102 ตัวอย่าง ต่องานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ พบว่าครูและเจ้าหน้าที่ รู้สึกพึงพอใจมากในเกือบทุกเรื่อง โดยเฉพาะเรื่องการบริหารยืม-คืน หนังสือ สิ่งพิมพ์ สื่อมัลติมีเดีย (มีความสะดวกรวดเร็ว) และเวลาเปิดบริการศูนย์วิทยบริการ (จันทร์-ศุกร์ 08.00-22.00 น., เสาร์-อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ 10.30- 22.00 น.) เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานห้องสมุด	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การบริการยืม-คืน หนังสือ สิ่งพิมพ์ สื่อมัลติมีเดีย (มีความสะดวกรวดเร็ว)	88.2	4.64	พอใจมาก
2. เวลาเปิดบริการศูนย์วิทยบริการ (จันทร์-ศุกร์ 08.00-22.00 น. เสาร์ – อาทิตย์ และวันนักขัตฤกษ์ 10.30- 22.00 น.)	88.5	4.69	พอใจมาก
3. คุณภาพของระบบบริการสืบค้น หนังสือและสิ่งพิมพ์ ผ่านทางระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e – library) (มีความสะดวกรวดเร็ว)	86.4	4.27	พอใจมาก
4. การบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการแนะนำ และสั่งซื้อหนังสือเข้าสู่ศูนย์วิทยบริการ	86.4	4.28	พอใจมาก
5. ความหลากหลายของสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่มีให้บริการเป็นตัวเล่มภายในศูนย์วิทยบริการ เช่น หนังสือ วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ (มีจำนวนเพียงพอ และมีเนื้อหาสาระที่เป็นประโยชน์)	86.3	4.26	พอใจมาก
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	87.1	4.42	พอใจมาก
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	86.8	4.36	พอใจมาก
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	85.9	4.17	พอใจ
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการ	87.1	4.42	พอใจมาก
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	87.0	4.40	พอใจมาก
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	85.5	4.09	พอใจ
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	86.6	4.31	พอใจมาก
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	85.7	4.13	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	85.5	4.10	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ	86.1	4.22	พอใจมาก

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของครูและเจ้าหน้าที่ 102 ตัวอย่าง ต่อกิจกรรมห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับพอใจมาก โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.30 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 86.5

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่ครูและเจ้าหน้าที่ 102 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สำหรับงานห้องสมุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนองตอบตรงความต้องการของครูและเจ้าหน้าที่มากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีจำนวนร้อยละ 13.7 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- จัดระเบียบการเข้าแถวหรือเข้าใช้บริการห้องสมุด (5 ราย)
- นักเรียนส่งเสียงในห้องสมุด มีเสียงดัง (2 ราย)
- เปิดและปิดให้ตรงเวลา, ขยายเวลาการเปิด-ปิดห้องสมุด ให้มากขึ้น (2 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- อาจารย์เลือกปฏิบัติ (1 ราย)
- ดูแลและจัดระบบป้องกันการขโมยหนังสือ (3 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ยอยากได้ห้องสมุดเดิม (1 ราย)
- เพิ่มหนังสือใหม่ให้มากขึ้น (1 ราย)

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีจำนวนร้อยละ 9.8 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- จัดระเบียบการใช้ห้องสมุดและเพิ่มจุดเข้า-ออก (3 ราย)
- ยอยากให้มีเครื่องแสดงรายละเอียดหนังสือว่าอยู่หรือถูกยืมไป (1 ราย)
- ลองไปใช้บริการห้องสมุดที่อื่น เพื่อมาพัฒนาห้องสมุดโรงเรียน (1 ราย)
- พัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น (1 ราย)
- ดูแลไม่ให้นักเรียนส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น (1 ราย)
- ดูแลและจัดระบบป้องกันการขโมยหนังสือ (1 ราย)
- จัดให้มี e-book online (1 ราย)
- คอมพิวเตอร์ไม่พอต่อความต้องการ (1 ราย)
- เปิดให้บุคคลภายนอกใช้งานได้ (1 ราย)

7.3 ความพึงพอใจต่องานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ(A3)

ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ 107 ตัวอย่าง ต่องานโสตทัศนศึกษาฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ พบว่าครูและเจ้าหน้าที่รู้สึกพึงพอใจมากในเรื่อง ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการ เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานโสตทัศนศึกษา	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การบริการบันทึกภาพนิ่งและวิดีโอทัศน์ ในการจัดกิจกรรมของโรงเรียน	85.9	4.18	พอใจ
2. การบริการคลังภาพ และสื่อวิดีโอทัศน์ เกี่ยวกับกิจกรรมของโรงเรียน	83.2	3.63	พอใจ
3. การบริการสถานที่ประชุม / ห้องเรียนรวม และโสตทัศนอุปกรณ์ เพื่อการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน	85.3	4.05	พอใจ
4. การบริการ ควบคุม ดูแล ระบบกระจายเสียงภายในโรงเรียน	84.7	3.93	พอใจ
5. การให้บริการและคำแนะนำในการผลิตสื่อ เพื่อใช้ประกอบการเรียนการสอน	82.8	3.56	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	83.4	3.67	พอใจ
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	86.3	4.25	พอใจมาก
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	85.2	4.04	พอใจ
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการ	86.7	4.34	พอใจมาก
5. ความมีคุณธรรมและจรรยาบรรณ เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	86.4	4.27	พอใจมาก
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	83.2	3.64	พอใจ
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	82.9	3.58	พอใจ
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	83.5	3.69	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	83.2	3.64	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการให้บริการ	83.7	3.73	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของครูและเจ้าหน้าที่ 107 ตัวอย่าง ต่องานโสตทัศนศึกษาฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 3.87 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.4

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่ครูและเจ้าหน้าที่ 107 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนเมธิตลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สำหรับงานโสตทัศนศึกษา ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะเพื่อสนองตอบตรงความต้องการของครูและเจ้าหน้าที่มากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีความร้อยละ 24.3 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- ระเบียบการจัดเก็บเอกสาร (2 ราย)
- อัปเดตข้อมูลของงานโสตทัศนศึกษาให้รวดเร็วขึ้น (1 ราย)
- ลำโพงเสียงผิดปกติ (1 ราย)
- ความเสมอภาคในการบริการ (1 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- บุคลากรมีน้อย, ติดต่อกับผู้ดูแลโสตทัศนศึกษายาก (11 ราย)
- ควรมีบุคลากรคอยอธิบายให้คำแนะนำในการใช้เครื่องมือ (1 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- อยากให้มีวีดิทัศน์และสื่อการเรียนการสอนที่ทันสมัย (6 ราย)
- อุปกรณ์มีน้อยไม่พอใช้ (1 ราย)
- ไฟไม่คอยสว่าง (1 ราย)

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีความร้อยละ 8.4 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- จัดวีดิทัศน์การเรียนการสอน (4 ราย)
- เพิ่มบุคลากร (3 ราย)
- ติดต่อประสานงานให้ง่ายขึ้น (2 ราย)
- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของโสตทัศนศึกษา (1 ราย)

7.4 ความพึงพอใจต่องานวิชาการและงานทะเบียนฝ่ายวิชาการ (A4)

ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ 101 ตัวอย่าง ต่องานวิชาการและงานทะเบียนฝ่ายวิชาการ ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่าครูและเจ้าหน้าที่รู้สึกพึงพอใจมากในเรื่อง การบริการจัดทำสำเนาเอกสารประกอบการเรียนการสอน เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานวิชาการและงานทะเบียน	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตร และตารางสอน	82.1	3.42	พอใจ
2. ขั้นตอนการลงทะเบียนในรายวิชา / กิจกรรมชุมนุมที่ท่านสอน	82.5	3.50	พอใจ
3. การจัดการสอบ ในการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน	84.3	3.85	พอใจ
4. ระบบการส่งคะแนนการประเมินผลการเรียนรู้กลางภาคเรียน ปลายภาคเรียนและกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	83.3	3.65	พอใจ
5. การบริการจัดทำสำเนาเอกสารประกอบการเรียนการสอน	86.1	4.21	พอใจมาก
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	83.9	3.78	พอใจ
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	84.2	3.83	พอใจ
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	83.6	3.72	พอใจ
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการ	85.2	4.03	พอใจ
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	85.9	4.18	พอใจ
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	85.9	4.17	พอใจ
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	84.2	3.84	พอใจ
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	85.0	3.99	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	84.0	3.79	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ	84.5	3.90	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของครูและเจ้าหน้าที่ 101 ตัวอย่าง ต่องานวิชาการและงานทะเบียนฝ่ายวิชาการ อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 3.68 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 83.4

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่ครูและเจ้าหน้าที่ 101 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุง อย่างเร่งด่วน สำหรับงานวิชาการและงานทะเบียนฝ่ายวิชาการ เพื่อสนองตอบตรงความต้องการของครูและเจ้าหน้าที่มากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีจำนวนร้อยละ 23.8 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- ระบบการบริหารจัดการงานวิชาการยังมีปัญหา (8 ราย)
- ตารางเรียนมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย จัดตารางสอบไม่เหมาะสม (4 ราย)
- ไม่ค่อยมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานวิชาการ (2 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- หน้าที่และการบริการของฝ่ายวิชาการ (3 ราย)
- บุคลากรมีน้อย (3 ราย)
- เจ้าหน้าที่วิชาการให้ข้อมูลนักเรียนไม่ค่อยถูกต้อง (3 ราย)
- อยากให้อาจารย์ใส่ใจเรื่องการทำงานให้มากขึ้น ทำงานทุกอย่างได้ในครั้งเดียวไม่ต้องยุ่งยาก (2 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ความสะดวกในการลงทะเบียน (7 ราย)

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีจำนวนร้อยละ 8.9 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการงานวิชาการ (6 ราย)
- ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานกับฝ่ายวิชาการ (3 ราย)
- จัดตารางเรียนและตารางสอบให้มีความเหมาะสม (2 ราย)
- เพิ่มบุคลากรดูแลให้มากขึ้น (1 ราย)
- จัดรูปแบบสถานที่ให้บริการให้มีความพร้อมมากขึ้น (1 ราย)

7.5 ความพึงพอใจต่องานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก(A6)

ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ 107 ตัวอย่าง ต่องานสุขภาพอนามัยฝ่ายกิจการหอพัก ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกต่าง ๆ พบว่าครูและเจ้าหน้าที่รู้สึกพึงพอใจมากในเรื่อง การบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของ นักเรียน ครูและเจ้าหน้าที่เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานสุขภาพอนามัย	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การบริการปฐมพยาบาลและดูแลผู้ป่วยในเบื้องต้น	85.4	4.07	พอใจ
2. การบริการให้ความรู้และคำปรึกษาเกี่ยวกับสุขภาพและอนามัย	84.8	3.96	พอใจ
3. การบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของ นักเรียน ครูและเจ้าหน้าที่	86.5	4.30	พอใจมาก
4. การบริการติดตามและให้คำแนะนำนักเรียน ที่มีปัญหาสุขภาพเป็นรายบุคคล	84.9	3.97	พอใจ
5. การดำเนินการประชาสัมพันธ์ถึงพิษภัยของโรคที่กำลังระบาดในปัจจุบัน หรือโรคที่อาจเกิดขึ้นได้	83.2	3.63	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	81.4	3.27	พอใจ
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	85.3	4.05	พอใจ
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	84.7	3.93	พอใจ
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการ	86.0	4.19	พอใจ
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	86.2	4.23	พอใจมาก
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	81.4	3.27	พอใจ
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	85.3	4.05	พอใจ
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	84.7	3.93	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	86.0	4.19	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการให้บริการ	86.2	4.23	พอใจมาก

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของครูและเจ้าหน้าที่ 107 ตัวอย่าง ต่องานสุขภาพอนามัยฝ่ายกิจการหอพัก อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 3.97 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.9

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่ครูและเจ้าหน้าที่ 107 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สำหรับงานสุขภาพอนามัย ฝ่ายกิจการหอพัก เพื่อสนองตอบตรงความต้องการของครูและเจ้าหน้าที่มากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีจำนวนร้อยละ 10.2 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- รณรงค์เรื่องการดูแลสุขภาพ จัดเวลาตรวจสุขภาพ (2 ราย)
- ดูแลความสะอาดให้มากขึ้น (5 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ (4 ราย)

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีจำนวนร้อยละ 6.5 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- ให้คำปรึกษา แนะนำ และมีการซ้อมการปฐมพยาบาลเพื่อให้ความรู้แก่นักเรียน (2 ราย)
- เพิ่มเตียงนอนพยาบาล และดูแลความสะอาดให้มากขึ้น (2 ราย)
- เพิ่มบุคลากรดูแลห้องพยาบาล (1 ราย)
- ประสานงานกับอาจารย์ที่ปรึกษา กรณีที่มีนักเรียนป่วยประจำ (1 ราย)
- ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโรคภัยไข้เจ็บ เพื่อให้นักเรียนทราบข้อมูลข่าวสาร (1 ราย)

7.6 ความพึงพอใจต่องานการเงิน บัญชีและพัสดุ ฝ่ายคลังและพัสดุ(A9)

ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ 108 ตัวอย่าง ต่องานการเงิน บัญชีและพัสดุ ฝ่ายคลังและพัสดุ ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่าครูและเจ้าหน้าที่รู้สึกพึงพอใจมากในเรื่อง การเบิกจ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง ถูกต้อง รวดเร็ว เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานการเงิน บัญชีและพัสดุ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การบริการรับ – จ่ายเงิน เพื่อกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงเรียน สะดวก รวดเร็ว	86.5	4.29	พอใจมาก
2. การเบิกจ่ายเงินเดือนและค่าจ้าง ถูกต้อง รวดเร็ว	87.8	4.55	พอใจมาก
3. การให้บริการเบิกวัสดุสำนักงานที่สำรองไว้ในคลัง รวดเร็ว และเพียงพอ	86.6	4.32	พอใจมาก
4. การบริการดำเนินการจัดหา จัดซื้อ จัดจ้าง ถูกต้อง รวดเร็ว	84.6	3.91	พอใจ
5. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับและตรวจสอบพัสดุ	84.1	3.81	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	87.2	4.44	พอใจมาก
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	84.9	3.97	พอใจ
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	84.4	3.88	พอใจ
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการ	85.3	4.06	พอใจ
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	85.7	4.14	พอใจ
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	86.6	4.32	พอใจมาก
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	85.5	4.09	พอใจ
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	86.0	4.19	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	84.4	3.88	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการให้บริการ	85.2	4.04	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของครูและเจ้าหน้าที่ 108 ตัวอย่าง ต่องานการเงิน บัญชีและพัสดุ ฝ่ายคลังและพัสดุ อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 3.99 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.0

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่ครูและเจ้าหน้าที่ 108 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนเมทริทวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สำหรับงานการเงิน บัญชีและพัสดุ ฝ่ายคลังและพัสดุ เพื่อสนองตอบตรงความต้องการของครูและเจ้าหน้าที่มากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีจำนวนร้อยละ 16.7 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- จัดระเบียบงานพัสดุและการเงิน ลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากลง (7 ราย)
- ควรมีเงินสำรองจ่ายล่วงหน้า (1 ราย)
- การประชาสัมพันธ์ไม่ครอบคลุม (1 ราย)
- การจัดการงบประมาณและการเบิกจ่าย (1 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ (1 ราย)
- เจ้าหน้าที่ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ (5 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- สถานที่คับแคบ (2 ราย)

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีจำนวนร้อยละ 8.3 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากลง (4 ราย)
- ระเบียบการเบิกจ่ายที่เป็นลายลักษณ์อักษร (3 ราย)
- รักษาความสะอาด ขยายพื้นที่ให้บริการ (2 ราย)
- ติดตามเรื่องวัสดุอุปกรณ์ที่ซื้อมามีประโยชน์เพียงใด (1 ราย)
- การเอาใจใส่เรื่องการทำงาน (1 ราย)

7.7 ความพึงพอใจต่องานแผนงาน ฝ่ายอำนวยการ(A10)

ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ 104 ตัวอย่าง ต่องานแผนงาน ฝ่ายอำนวยการ ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่าครูและเจ้าหน้าที่รู้สึกพึงพอใจมากในเรื่อง ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานแผนงาน	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การประสานงาน และการติดตามจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินการของแต่ละสาขาวิชา/ฝ่าย/งาน/กิจกรรม เพื่อใช้ประกอบการรายงานการประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียน ที่ประเมินโดยหน่วยงานภายนอก เช่น กพร. สมศ. แล้วเสร็จทันตามเวลาที่กำหนด	83.9	3.77	พอใจ
2. การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากสาขา/ฝ่าย/งาน/กิจกรรม จัดทำรายงานสรุปในภาพรวมเสนอต่อฝ่ายบริหาร เพื่อการวางแผนการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของสาขา/ฝ่าย/งาน/กิจกรรม	83.4	3.68	พอใจ
3. การประสานงานและรวบรวมผลการดำเนินงาน(การปฏิบัติงาน)ของแต่ละสาขาวิชา/ฝ่าย/งาน/กิจกรรม เพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินงานแต่ละไตรมาส และจัดทำรายงานเสนอต่อโรงเรียน และคณะกรรมการบริหารโรงเรียน	83.7	3.73	พอใจ
4. การได้รับความสะดวกและรวดเร็วต่อการให้คำปรึกษาแก่ครู และเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนด้านแผนงาน งบประมาณ และประเมินมาตรฐาน	84.2	3.83	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	86.4	4.28	พอใจมาก
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	85.1	4.01	พอใจ
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	84.0	3.79	พอใจ
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการ	84.9	3.98	พอใจ
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	85.5	4.09	พอใจ
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	86.5	4.30	พอใจมาก
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	84.5	3.90	พอใจ
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	85.3	4.05	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	84.6	3.92	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการให้บริการ	85.4	4.08	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของครูและเจ้าหน้าที่ 104 ตัวอย่าง ต่อกิจกรรม ฝายอำนวยการ อยู่ใน
ระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 3.91 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.6

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่ครูและเจ้าหน้าที่ 104 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุง
อย่างเร่งด่วน สำหรับงาน ฝายอำนวยการ เพื่อสนองตอบตรงความต้องการของครูและเจ้าหน้าที่มาก
ที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีจำนวนร้อยละ 11.4 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดย
เรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- ระบบการทำงานของฝายแผนงาน (4 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- การดำเนินงานที่เป็นระบบและความรวดเร็วของเอกสาร (4 ราย)
- เอกสารสูญหาย ดำเนินการล่าช้า (3 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- การจัดระเบียบของห้องทำงาน (2 ราย)

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีจำนวนร้อยละ 3.8 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- วางแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน (2 ราย)
- ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (1 ราย)
- การจัดระเบียบของห้องทำงาน (1 ราย)

7.8 ความพึงพอใจต่องานสารบรรณและงานบุคคล ฝ่ายอำนวยการ (A11)

ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ 104 ตัวอย่าง ต่องานสารบรรณและงานบุคคล ฝ่ายอำนวยการ ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่าครูและเจ้าหน้าที่รู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากในเรื่อง ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง และควมมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานสารบรรณและงานบุคคล	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การออกจดหมายติดต่อหน่วยงานภายนอก ได้ตรง วัตถุประสงค์ของผู้ขอรับบริการ ถูกต้อง และแล้วเสร็จตาม กำหนดเวลา	83.9	3.78	พอใจ
2. การจดบันทึกและพิมพ์รายงานการประชุมครูและเจ้าหน้าที่ ประจำเดือน ได้ใจความ สอดคล้องกับความเห็นของที่ประชุม อย่างถูกต้อง	85.6	4.11	พอใจ
3. การจัดทำทะเบียนและจัดเก็บเอกสาร (หนังสือเข้า หนังสือออก คำสั่งของโรงเรียน บันทึกข้อความภายใน) อย่างเป็นระบบ สะดวกในการสืบค้น	83.2	3.63	พอใจ
4. การได้รับความสะดวกต่อการแจ้งกลับไปยังเจ้าของเรื่องและ กระทำได้อย่างเป็นระบบ	82.0	3.39	พอใจ
5. การออกหนังสือสำคัญรับรองบุคคล ถูกต้องและได้รับตามเวลา ที่กำหนด	83.9	3.77	พอใจ
6. การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระบบ และโปร่งใส	82.9	3.58	พอใจ
7. การแจ้งผลการประเมินและการเลื่อนเงินเดือนถูกต้องและเป็น ความลับเฉพาะบุคคล	84.7	3.94	พอใจ
8. การต่อสัญญาของเจ้าหน้าที่ ทำอย่างเป็นระบบเป็นไปตาม ระเบียบของโรงเรียน	83.2	3.63	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	83.8	3.76	พอใจ
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	85.2	4.04	พอใจ
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	83.5	3.69	พอใจ
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการ	84.9	3.97	พอใจ
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	85.9	4.17	พอใจ
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	85.9	4.18	พอใจ
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	84.5	3.89	พอใจ
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	84.8	3.96	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	84.2	3.84	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการให้บริการ	85.0	4.00	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของครูและเจ้าหน้าที่ 104 ตัวอย่าง **ต้องงานสารบรรณและงานบุคคล** ฝ่าย
อำนวยการ อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 3.79 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 84.2

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่ครูและเจ้าหน้าที่ 104 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุง
อย่างเร่งด่วน สำหรับงาน**สารบรรณและงานบุคคล** ฝ่ายอำนวยการ เพื่อสนองตอบตรงความต้องการของครู
และเจ้าหน้าที่มากที่สุด

1) **เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไข**พบว่ามีจำนวนร้อยละ 16.3 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดย
เรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- การดำเนินงานและความรวดเร็วของเอกสาร (6 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- ควบคุมดูแลและควบคุมการทำงานให้เป็นระเบียบ (9 ราย)
- ข้อมูลและการบริการไม่มีความถูกต้องเท่าที่ควร (2 ราย)
- บุคลากรมีน้อยไม่เพียงพอ (1 ราย)
- ไม่ควรแอบนินทาเรื่องภายในของโรงเรียน (1 ราย)

2) **ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์**พบว่ามีจำนวนร้อยละ 5.8 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- จัดทำระบบการให้บริการในงานของฝ่ายนี้ ปรับปรุงแก้ไขการทำงานเป็นระยะ ๆ (3 ราย)
- การดำเนินงานและความรวดเร็วของเอกสาร (2 ราย)
- เพิ่มเจ้าหน้าที่มาคอยดูแล ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมาย (2 ราย)

7.9 ความพึงพอใจต่องานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ(A12)

ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ 109 ตัวอย่าง ต่องานอาคารสถานที่และยานพาหนะฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่าครูและเจ้าหน้าที่รู้สึกพึงพอใจค่อนข้างมากในเรื่อง ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การรักษาความสะอาดภายในและภายนอกอาคารเรียน	84.2	3.83	พอใจ
2. ระบบสาธารณูปโภคภายในโรงเรียน	83.1	3.62	พอใจ
3. ภูมิสถาปัตย์ของโรงเรียน	82.5	3.50	พอใจ
4. การจัดการและดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัยทั้งด้านทรัพย์สินและชีวิตความเป็นอยู่ของนักเรียน ครู และเจ้าหน้าที่	82.4	3.47	พอใจ
5. ระบบการให้บริการรถตู้โดยสารของโรงเรียน แก่นักเรียน ครู และเจ้าหน้าที่ภายในโรงเรียน	82.7	3.54	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	85.3	4.06	พอใจ
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	83.9	3.78	พอใจ
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	83.2	3.64	พอใจ
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการ	83.7	3.73	พอใจ
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	84.7	3.94	พอใจ
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	83.6	3.72	พอใจ
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	82.8	3.55	พอใจ
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	83.2	3.63	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	82.6	3.51	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ	82.9	3.57	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของครูและเจ้าหน้าที่ 109 ตัวอย่าง ต่องานอาคารสถานที่และยานพาหนะฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 3.60 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 83.0

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่ครูและเจ้าหน้าที่ 109 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนเมทริทวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุง
อย่างเร่งด่วน สำหรับงานอาคารสถานที่และยานพาหนะฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ เพื่อสนองตอบ
ตรงความต้องการของครูและเจ้าหน้าที่มากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีจำนวนร้อยละ 19.3 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดย
เรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- ความสะอาดของอาคารเรียน (2 ราย)
- การรักษาความปลอดภัย (2 ราย)
- การซ่อมบำรุงยานพาหนะ (1 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- การติดต่อประสานงานฝ่ายอาคารและสถานที่ (8 ราย)
- ทำงานอย่างเต็มที่ที่มีประสิทธิภาพ (1 ราย)
- การให้คำปรึกษา (1 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ยานพาหนะบางครั้งไม่เพียงพอ (4 ราย)
- ห้องน้ำชา (2 ราย)
- บำรุงรักษาต้นไม้ (2 ราย)

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีจำนวนร้อยละ 9.2 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- มีเจ้าหน้าที่มาคอยดูแลให้บริการ (4 ราย)
- ดูแลความเรียบร้อยของอาคารและสถานที่ (2 ราย)
- ใช้ระบบอินเตอร์เน็ตในการทำงาน (2 ราย)
- แต่งกายให้สุภาพ (1 ราย)
- จัดหาต้นไม้มาปลูกประดับ (1 ราย)

7.10 ความพึงพอใจต่องานวิเทศสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์(A13)

ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ 107 ตัวอย่าง ต่องานวิเทศสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ พบว่าครูและเจ้าหน้าที่รู้สึกพึงพอใจมากในเรื่อง ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานวิเทศสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การรักษาความสะอาดภายในและภายนอกอาคารเรียน	84.3	3.85	พอใจ
2. ระบบสาธารณูปโภคภายในโรงเรียน	83.9	3.78	พอใจ
3. ภูมิสถาปัตย์ของโรงเรียน	84.4	3.88	พอใจ
4. การจัดการและดำเนินการด้านการรักษาความปลอดภัยทั้งด้านทรัพย์สินและชีวิตความเป็นอยู่ของนักเรียน ครู และเจ้าหน้าที่	83.2	3.63	พอใจ
5. ระบบการให้บริการรถตู้โดยสารของโรงเรียน แก่นักเรียน ครู และเจ้าหน้าที่ภายในโรงเรียน	83.3	3.66	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	84.9	3.98	พอใจ
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	86.1	4.21	พอใจมาก
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	84.8	3.95	พอใจ
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการ	85.7	4.13	พอใจ
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	85.2	4.03	พอใจ
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	87.1	4.42	พอใจมาก
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	87.1	4.42	พอใจมาก
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	86.2	4.24	พอใจมาก
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	84.7	3.93	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการให้บริการ	86.0	4.19	พอใจ

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของครูและเจ้าหน้าที่ 107 ตัวอย่าง ต่องานวิเทศสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.00 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.0

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่ครูและเจ้าหน้าที่ 107 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุง
อย่างเร่งด่วน สำหรับงานวิเทศสัมพันธ์และประชาสัมพันธ์ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ เพื่อสนองตอบตรงความต้องการ
ของครูและเจ้าหน้าที่มากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีจำนวนร้อยละ 11.2 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดย
เรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับวิเทศสัมพันธ์ (4 ราย)
- การให้บริการของวิเทศสัมพันธ์ไม่ชัดเจน (1 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- การประสานงานควรให้รวดเร็ว (3 ราย)
- การใช้งานบุคลากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด (2 ราย)
- บุคลากรมีน้อย ไม่เพียงพอ (1 ราย)
- จัดให้มีสัมนาแลกเปลี่ยน (1 ราย)

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีจำนวนร้อยละ 1.9 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- จัดประชาสัมพันธ์ข้อมูลของวิเทศสัมพันธ์ (1 ราย)
- น่าจะมีเจ้าหน้าที่จากต่างชาติมาดูแล (1 ราย)

8. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่องานบริการของโรงเรียน

จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่องานบริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) จำนวน 386 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 17 กันยายน – 9 พฤศจิกายน 2553 สรุปผลดังนี้

ข้อมูลทั่วไป

- ผู้ปกครองนักเรียนส่วนมากเป็นหญิง (ร้อยละ 55.4) มากกว่าชาย (ร้อยละ 44.6) เล็กน้อย
- ส่วนมากมีอายุอยู่ระหว่าง 46-55 ปี (ร้อยละ 68.9) รองลงมาอยู่ระหว่าง 36-45 ปี (ร้อยละ 23.8)
- การศึกษาส่วนมากจบปริญญาตรี (ร้อยละ 56.0) และปริญญาโท (ร้อยละ 24.4)
- เป็นผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 (ร้อยละ 51.8) มากกว่าผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ร้อยละ 48.2) เล็กน้อย

ความพึงพอใจโดยรวมต่องานบริการของโรงเรียน

ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่องานบริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์			
ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ปกครองนักเรียนต่อ	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
A7. งานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก	85.6	4.11	พอใจ
A8. งานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก	85.8	4.15	พอใจ
ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ปกครองนักเรียนต่องานบริการทั้งหมดของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์	85.9	4.18	พอใจ

เมื่อจำแนกความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่องานบริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ในแต่ละงานบริการ สรุปได้ดังนี้

8.1 ความพึงพอใจต่องานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก(A7)

ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนจำนวน 386 ตัวอย่าง ต่องานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกต่าง ๆ พบว่าผู้ปกครองนักเรียนรู้สึกพึงพอใจมากในเรื่อง ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง และความสะดวกเป็นระเบียบเรียบร้อย เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานโภชนาการ	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. การควบคุมสุขอนามัย การแต่งกายของแม่ค้าและความสะดวกทั่วไปของโรงอาหาร	85.9	4.17	พอใจ
2. คุณภาพอาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายในโรงอาหารมีความเหมาะสมด้านปริมาณและราคา	85.9	4.17	พอใจ
3. ความสะดวกของภาชนะและอุปกรณ์เครื่องใช้ในโรงอาหาร	86.4	4.27	พอใจมาก
4. ช่วงเวลาเปิดให้บริการของโรงอาหาร (จันทร์-ศุกร์ มื้อเช้า: 06.00-07.20น. มื้อกลางวัน 11.00-13.00 น. มื้อเย็น 15.00-19.00 น. ยกเว้นวันอังคาร Sport day มื้อเย็น 17.00-19.00น. วันหยุดเสาร์-อาทิตย์ :06.00-19.00น.)	86.3	4.26	พอใจมาก
5. การติดตามและให้คำปรึกษานักเรียนที่มีปัญหาภาวะโภชนาการ	84.3	3.85	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	85.4	4.08	พอใจ
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	85.6	4.12	พอใจ
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	85.5	4.10	พอใจ
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการดูแลนักเรียน	86.3	4.25	พอใจมาก
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	86.2	4.23	พอใจมาก
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	87.0	4.39	พอใจมาก
2. ความสะดวกเป็นระเบียบเรียบร้อย	86.8	4.36	พอใจมาก
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	86.1	4.21	พอใจมาก
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	85.3	4.05	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ	86.2	4.23	พอใจมาก

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ปกครองนักเรียนจำนวน 386 ตัวอย่าง ต่องานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพัก อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.11 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.6

ข้อเสนอแนะ (เชิงปริมาณ)

สิ่งที่ผู้ปกครองนักเรียนจำนวน 386 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สำหรับงานโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพักเพื่อสนองตอบตรงความต้องการของผู้ปกครองมากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่ามีจำนวนร้อยละ 20.7 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- ความหลากหลายของอาหารและร้านอาหาร (45 ราย)
- คุณภาพของอาหาร (8 ราย)
- อาหารเกี่ยวกับผักมีน้อยเกินไป ควรลดอาหารประเภททอดและของมัน (5 ราย)
- ขยายเวลาในการเปิดขายอาหาร (4 ราย)
- อาหารไม่ค่อยร้อนและไม่สดใหม่ (3 ราย)
- ราคาอาหารบางอย่างสูงมากเกินไป (2 ราย)

สิ่งแวดล้อมความสะดวก

- การระบายอากาศในโรงอาหาร บรรยากาศไม่ดี อากาศร้อน (7 ราย)
- ความสะอาดของห้องอาหาร (5 ราย)
- ดูแลเรื่องความสะอาดห้องน้ำ (3 ราย)
- ความสะอาดของภาชนะ (2 ราย)
- อุปกรณ์ในโรงอาหารชำรุด ปรับปรุงเครื่องทำน้ำดื่ม (2 ราย)

เป็นต้น

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่ามีจำนวนร้อยละ 14.2 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- เพิ่มร้านอาหารและเมนูอาหาร เช่น อาหารเจ หรือ มังสวิรัติ (24 ราย)
- เพิ่มเมนูอาหารเพื่อสุขภาพ ใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ (18 ราย)
- ขยายเวลาในการเปิดปิดร้านอาหาร (8 ราย)
- ความสดใหม่ของอาหาร ความรวดเร็วในการทำอาหาร (2 ราย)
- มีการรายงานอาหารในแต่ละวันให้นักเรียนทราบ (1 ราย)
- มีการประเมินการให้บริการของร้านค้าด้วย (1 ราย)
- เพิ่มที่ทำความสะอาดภาชนะเช่น หม้อน้ำร้อนเอาไว้ล้างช้อนส้อม (1 ราย)
- ที่จอดรถบริเวณโรงอาหารไม่เป็นระเบียบ (1 ราย)
- จัดการเรื่องระบบการถ่ายเทอากาศ (1 ราย)
- ควรซ่อมแซมส่วนที่ชำรุดในช่วงปิดเทอม (1 ราย)

เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ (เชิงคุณภาพ)

จากการสนทนากลุ่มกับตัวแทนผู้ปกครอง ได้แสดงความคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทางโรงเรียนนำไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในเรื่องดังต่อไปนี้

เกี่ยวกับอาหาร

- ปัญหาคุณภาพของอาหาร คือ อยากให้มีข้าวกล้อง และอาหารประเภทผัก เช่น อาจจะเป็นสลัด ผัก หรืออาหารเพื่อสุขภาพในเมนูอาหารแต่ละวัน เพื่อส่งเสริมสุขภาพ เพราะเมนูอาหารของทางโรงเรียนส่วนมากจะมีแต่ของทอด ๆ
- ปัญหาความหลากหลายของอาหาร น่าจะมีการหมุนเวียนอาหาร เปลี่ยนเมนูอาหารบ้าง เนื่องจากเท่าที่เห็นเมนูอาหารของทางโรงเรียนร้านไหนขายอะไรก็จะขายแบบเดิมๆ ไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง
- ร้านค้ามีเมนูอาหารซ้ำ ๆ กันอยู่ ในแต่ละประเภทของอาหาร อยากให้มีการวางแผนการทำอาหารของแต่ละร้านค้าก่อน เพื่อจะได้กระจายความหลากหลายของเมนูอาหารให้กับนักเรียน

เกี่ยวกับการให้บริการ

- ปัญหาเวลาการเปิด-ปิดร้านค้าในวันเสาร์-อาทิตย์ ร้านค้าที่เปิดมีจำนวนน้อย เด็กบางกลุ่มต้องกลับบ้าน และเด็กบางกลุ่มต้องอยู่หอ เข้าใจว่าร้านค้าไม่ค่อยได้กำไร เพราะจำนวนนักเรียนน้อย แต่อยากให้มีเมนูเวียนร้านที่จะเปิดขายในวันเสาร์-อาทิตย์ก็ได้ เช่น สัปดาห์นี้ร้านก๋วยเตี๋ยวขาย แล้วสัปดาห์หน้าร้านข้าวหมูแดง หรือข้าวมันไก่ เป็นต้น และก็อยากให้ร้านอาหารตามสั่งเปิดขายด้วย เพราะบางที่อาหารไม่หลากหลาย เด็กมาบ่นกันมากกว่าอาหารไม่ค่อยมีให้กิน หลากหลาย มีแต่เมนูเดิมๆ
- นักเรียน ร.ด. บางทีกลับมาเย็นหรือมืด ร้านอาหารปิดหมดแล้ว หารับประทานอาหารลำบาก อยากให้ทางร้านค้าและทางกรรมการนักเรียน (ก.น.) ประชุมกันว่านักเรียนมีเรียน ร.ด. กันวันไหน เพื่อที่จะได้ขยายเวลาในการขายอาหารออกไปปิดซัก 2 ชม. ในวันที่มีการเรียน ร.ด. ก็จะดีมาก ไม่ต้องไปพึ่งอาหารในสหกรณ์ เด็กวัยกำลังเจริญเติบโตและต้องใช้สมอง จึงอยากให้เด็กได้รับอาหารที่สมบูรณ์ ไม่ใช่แค่ขนมหรือนมเพียงอย่างเดียว

เกี่ยวกับความร่วมมือ

- การให้คำปรึกษาด้านโภชนาการ ผู้ปกครองไม่ทราบว่าทางโรงเรียนจัดทำข้อมูลในด้านนี้ จึงอยากถามว่ามีขั้นตอนและการดูแลให้คำปรึกษาด้านสภาวะโภชนาการแก่เด็กอย่างไรบ้าง หรือให้ผู้ปกครองและนักเรียนกับทางคณะครูช่วยกันคิดลักษณะเมนูอาหาร เพื่อส่งเสริมโภชนาการในเด็ก
- ร้านค้าควรมีการประชุมกับทางคณะกรรมการนักเรียน (ก.น.) เพื่อทราบข้อมูลความต้องการของนักเรียน อาจจะประชุมกันในวันหยุด หรือในแต่ละสัปดาห์ว่าอยากให้ทางร้านค้าทำเมนูอาหารอะไรบ้าง เพราะบางร้านก็ทำอาหารซ้ำซาก เด็กนักเรียนก็อยากเปลี่ยนลักษณะการทานอาหารเป็นประเภทอื่นๆ บ้าง

- ควรจัดให้มีการประชุมระหว่างร้านค้า คณะกรรมการนักเรียน (ก.น.) และคณะครู เพื่อทราบความต้องการของนักเรียนในด้านโภชนาการ การปฏิบัติของแม่ค้าแต่ละร้าน ขั้นตอนและการประกอบอาหารที่ถูกสุขลักษณะอนามัย

เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- แม่ค้าบางคน พูดจาไม่ค่อยสุภาพ บางคนใจดี บางคนดู จึงอยากให้มีการจัดเมตตาในการบริการแก่เด็ก เพราะผู้ปกครองเอาลูกมาฝาก ก็ย่อมไว้วางใจว่าจะดูแลลูกเรา และอบรมสั่งสอนลูกของเรา ให้เป็นคนที่มีคุณภาพทางสังคม การพูดจาไม่สุภาพอาจจะทำให้เด็กได้รับอิทธิพลดังกล่าว และกลายเป็นคนก้าวร้าวได้ในอนาคต แม่ค้าจึงควรเอาใจใส่เรื่องบริการให้มากขึ้นด้วย
- แม่ค้าบางร้าน ไม่ค่อยเคร่งครัดในการแต่งตัวให้ถูกสุขลักษณะ บางทีไม่เห็นใส่ผ้ากันเปื้อนและใส่หมวก จึงอยากให้มีการปรับปรุงการแต่งตัวในการทำอาหาร และการบริการให้ถูกสุขลักษณะ ถูกต้องมากขึ้น

เกี่ยวกับด้านสถานที่

- ความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ อยากให้เน้นเรื่องความสะอาดของโรงอาหาร ให้เหมาะสมและถูกสุขลักษณะ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยภายในโรงอาหาร เช่น การซื้ออาหารควรให้นักเรียนต่อแถว สร้างระเบียบวินัยในการใช้บริการ
- ภายในโรงอาหาร บางจุด บางที ไม่ค่อยสะอาด ก็อยากให้เคร่งครัดในการทำ ความสะอาด เช่น โต๊ะรับประทานอาหาร ห้องน้ำ ควรทำให้ความสะอาดให้ถูกสุขลักษณะ เพราะห้องทานอาหารเป็นห้องที่นักเรียนจะต้องทานอาหาร ทำให้สามารถรับเชื้อโรคได้ง่าย และไม่ส่งผลดีต่อสุขอนามัยเด็กนักเรียน
- ปัญหาการถ่ายเทอากาศภายในโรงอาหาร รู้สึกว่าอากาศภายในโรงอาหารถ่ายเทไม่ค่อยดี มีควัน มีกลิ่น ซึ่งคิดว่าไม่เหมาะสมในการรับประทานอาหาร เพราะไม่ถูกสุขลักษณะอนามัย ในการถ่ายเทอากาศภายในโรงอาหารคิดว่าทิศทางการตั้งอาคารไม่ถูกต้อง อากาศเลยถ่ายเทได้ไม่ดี อยากให้ปรับปรุงด้วยเพื่อสุขอนามัยของทางนักเรียน

8.2 ความพึงพอใจต่องานหอพักชายและหญิง ฝ่ายกิจการหอพัก(A8)

ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนจำนวน 386 ตัวอย่าง ต่องานหอพักชายและหญิงฝ่ายกิจการหอพัก ในด้านการดำเนินงาน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนรู้สึกพึงพอใจมากในเรื่อง ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการดูแลนักเรียน และ ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค เมื่อเทียบกับเรื่องอื่น ๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

งานหอพักชายและหญิง	ความพึงพอใจ		
	ร้อยละเฉลี่ย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพอใจ
ด้านที่ 1 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ			
1. หอพักมีความพร้อมด้านอาคารสถานที่ สาธารณูปโภคและบริเวณโดยรอบสะอาด ถูกสุขลักษณะ	86.1	4.22	พอใจมาก
2. การกำกับ ดูแลนักเรียนให้ประพฤติตนตามระเบียบการพักอาศัยในหอพักของโรงเรียน	86.1	4.21	พอใจมาก
3. การติดต่อประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลเชิงพฤติกรรมของนักเรียนกับผู้ปกครองเพื่อการดูแลและพัฒนานักเรียน	85.2	4.04	พอใจ
4. การจัดกิจกรรมส่งเสริมให้นักเรียนอยู่ร่วมกันในหอพักอย่างมีความสุข ปลูกฝังวินัย คุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมอันดีงาม	85.6	4.12	พอใจ
5. การจัดกิจกรรมส่งเสริมให้นักเรียนหอพักได้ออกกำลังกายและเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการต่างๆ	85.9	4.18	พอใจ
ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
1. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	85.8	4.15	พอใจ
2. ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ	86.4	4.27	พอใจมาก
3. ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ	86.2	4.24	พอใจมาก
4. ความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการดูแลนักเรียน	86.8	4.35	พอใจมาก
5. ความมีคุณธรรมและจริยธรรม เช่น บริการด้วยความเสมอภาค	86.7	4.33	พอใจมาก
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่			
1. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้ง	86.6	4.31	พอใจมาก
2. ความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย	86.3	4.25	พอใจมาก
3. ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ/จุดให้บริการเพียงพอ	85.9	4.17	พอใจ
4. มีช่องทางติดต่อสื่อสารที่ช่วยในการให้บริการได้หลายรูปแบบ	85.6	4.11	พอใจ
5. สภาพแวดล้อมทั่วไปเอื้ออำนวยต่อการใช้บริการ	86.1	4.22	พอใจมาก

ความพึงพอใจโดยรวม

ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ปกครองนักเรียนจำนวน 386 ตัวอย่าง ต่องานหอพักชายและหญิงฝ่ายกิจการหอพัก อยู่ในระดับพอใจ โดยได้คะแนนเฉลี่ย 4.15 หรือคิดเป็นร้อยละเฉลี่ย 85.8

ข้อเสนอแนะ (เชิงปริมาณ)

สิ่งที่ผู้ปกครองนักเรียนจำนวน 386 ตัวอย่าง ต้องการให้โรงเรียนมหิตลวิทยานสรณ์ นำไปพัฒนาปรับปรุงอย่างเร่งด่วน สำหรับงานหอพักชายและหญิง ฝายกิจการหอพัก เพื่อสนองตอบตรงความต้องการของผู้ปกครองมากที่สุด

1) เรื่องที่ควรปรับปรุงแก้ไขพบว่า มีจำนวนร้อยละ 19.9 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

ขบวนการ/ขั้นตอนการบริการ

- จัดระเบียบภายในหอพักให้มีความเหมาะสม เช่น วินัยในการวางรองเท้าของหอพัก, ความเท่าเทียมกันของนักเรียน, ควรจัดให้มีการสลับเปลี่ยนห้องพัก เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านการเรียนมากกว่าการเล่น, เพิ่มกิจกรรมภายในหอพัก (5 ราย)

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- จัดเจ้าหน้าที่มาคอยดูแล (7 ราย)
- การเข้มงวดกับนักเรียน (3 ราย)
- ควรรายงานข้อมูลนักเรียน (2 ราย)

สิ่งอำนวยความสะดวก

- ความสะอาด (19 ราย)
- กำจัดยุงและหนู (11 ราย)
- สถานที่ในการติดต่อประสานงานไม่คอยสะดวก (7 ราย)
- ซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดในหอพัก (6 ราย)
- ห้องพักไม่เพียงพอ และคับแคบ (3 ราย)
- มีจุดสำหรับให้ผู้ปกครองได้นั่งพัก (2 ราย)
- บริการซักรีดเสื้อผ้า (2 ราย)
- จัดให้มีเครื่องทำน้ำอุ่น (2 ราย)
- ความปลอดภัย (2 ราย)
- ห้ามผู้ปกครองขึ้นไปบนหอพัก
- หอพักชาย หญิง อยู่ไกลที่จอดรถ (2 ราย)
- การเข้มงวดเรื่องการเปิดปิดแอร์ และการทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศ (2 ราย)

เป็นต้น

2) ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่เป็นประโยชน์พบว่า มีจำนวนร้อยละ 7.5 ของทั้งหมดที่ได้แสดงความคิดเห็น โดยเรียงจำนวนผู้ตอบจากมากไปน้อยได้แก่

- กำจัดยุงและหนู (6 ราย)
- ความสะอาด (3 ราย)
- ความสะดวกในการติดต่อประสานงาน (3 ราย)
- เข้มงวดเรื่องการเข้าออกหอพักมากเกินไป ควรเปิดหอพักตลอดเวลาไม่ควรกำหนดเวลาปิด (4 ราย)
- มีการตรวจดูแลความเรียบร้อย (2 ราย)
- ดูแลเรื่องความปลอดภัย, ดูแลเรื่องการปลุกและการนอนของนักเรียน (3 ราย)
- ควรมีการซ่อมแซมหอพัก และสาธารณูปโภค (2 ราย)
- แยกสัดส่วนพื้นที่ชายและหญิง, แยกการเรียนการสอนชายหญิง (2 ราย)
- ไม่ควรเข้มงวดมากเกินไปจนเด็กอึดอัด, มีนักจิตวิทยามาคอยดูแลเด็ก (2 ราย)
- ให้ผู้ปกครองขึ้นไปดูหอพักได้บ้าง (1 ราย)

เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ (เชิงคุณภาพ)

จากการสนทนากลุ่มกับตัวแทนผู้ปกครอง ได้แสดงความคิดเห็น พร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อให้ทางโรงเรียนนำไปพิจารณาปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น ในเรื่องดังต่อไปนี้

เกี่ยวกับระเบียบวินัย

- อยากให้นักเรียนชายและนักเรียนหญิง รู้จักกฎของการอยู่หอพักร่วมกัน ต้องอยู่กันอย่างมีระเบียบวินัยมากขึ้น ต้องให้อาจารย์ทราบข้อมูล และเรื่องของนักเรียนก่อนให้นักเรียนเข้ามาอยู่ในหอพัก เพราะว่าอาจารย์เป็นผู้ที่ต้องทราบข้อมูลความเป็นอยู่ของเด็กลักษณะนิสัยของเด็กแต่ละคน เพื่อที่จะให้เด็กปรับตัวในการมาอยู่หอได้
- การส่งเสียงภายในหอพักดังมาก อยากให้ดูแลเรื่องการส่งเสียงดังหน่อย เพราะเด็กบางคนอาจจะต้องการความสงบ และต้องการใช้สมาธิในการทำงานหรืออ่านหนังสือ กลางคืนบางทีตึกแล้ว แต่เด็กก็ไม่ยอมนอนและก่อกวนในตอนเช้า ดูแล้วไม่เป็นระเบียบเลยอยากให้อาจารย์ดูแลด้วย
- ควรมีมาตรการลงโทษผู้ที่กระทำผิดภายในหอพัก อาจจะไม่ต้องลงโทษรุนแรงในทีเดียว แต่อาจจะค่อย ๆ เริ่ม หรือมีรางวัลให้แก่ผู้ที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และค่อย ๆ เพิ่มมาตรการดูแลให้อยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสม เพื่อสร้างระเบียบวินัย
- อยากให้ปลูกฝังวินัยในการดูแลตัวเอง เพราะเด็กแต่ละคนมาจากครอบครัวที่แตกต่างกัน ต้องมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับเพื่อนและสังคมของหอพัก เพื่อที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบให้ได้ เพราะเด็กบางคนไม่มีระเบียบวินัยในการอยู่หอพัก ซ้ำยังปรับตัวได้ไม่เหมาะสมเลย
- ตอนเช้าหลังจากที่เคารพธงชาติแล้ว อยากให้อาจารย์เดินตรวจ เพราะอาจจะมีนักเรียนค้างอยู่บนหอพัก โดยการเดินสำรวจทุก ๆ ห้อง เพื่อให้แน่ใจว่านักเรียนไม่ได้ค้างอยู่บนหอพัก หรือแอบอยู่บนหอพัก
- ปัจจุบันกฎระเบียบหอพักไม่ค่อยเข้มงวดเหมือนเมื่อก่อน สมัยก่อนอาจารย์เข้มงวด อาจจะเป็นเพราะอาจารย์หอพักเปลี่ยนบ่อย จึงค่อนข้างจะไม่เข้มงวดเหมือนอาจารย์คนก่อนๆ
- จัดระเบียบการอยู่ในหอพักด้วยกัน โดยการอยู่ร่วมกันอย่างถูกต้อง และดูแลซึ่งกันและกัน เพราะหอพักก็เปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง ที่นักเรียนต้องอาศัยอยู่ จึงจำเป็นต้องทำตัวให้มีระเบียบวินัย สร้างระเบียบวินัยในหอพัก

เกี่ยวกับสถานที่

- บางจุดของหอพัก มีมูลนกจำนวนมาก อยากให้ช่วยดูแลเรื่องความสะอาดด้วย เพราะเห็นมูลนกหลายๆ จุดของหอพัก เกรงว่าจะเป็นแหล่งของเชื้อโรค เช่น ไข้หวัดนกและสิ่งสกปรกต่างๆ
- ตกแต่งสถานที่บริเวณหอพักให้สวยงามทัศนียภาพ ทัศนียภาพดูสวยงาม เช่น มีการเอาต้นไม้มาปลูกตกแต่งรอบๆ บริเวณหอพัก เพื่อให้พื้นที่ดูสวยงามบรรยากาศหอพักดูสวยงาม เป็นต้น

เกี่ยวกับเรื่องยุ่ง

- ยุ่งบริเวณหอพักมีจำนวนมาก อยากให้ช่วยดูแลเรื่องยุ่ง เพราะช่วงก่อน 16.00 น. นักเรียนยังขึ้นหอไม่ได้ ทำให้ต้องนั่งบริเวณรอบๆ ทำให้เด็กโดนยุงกัด เกรงว่าจะเป็นไข้เลือดออก ผู้ปกครองไปนั่งบริเวณดังกล่าวยังโดนยุงกัด จึงอยากให้หาวิธีกำจัดยุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น อาจจะให้เด็กช่วยคิดวิธีทำเครื่องดักจับยุง หรือหาเครื่องดักจับยุงมาวางตามจุดบริเวณต่างๆ รอบ ๆ หอพัก เพื่อเป็นการช่วยลดปริมาณยุง เพราะเป็นห่วงเรื่องสุขภาพและหน้าหนาวมีแมลงตัวเล็กๆ ไม่ทราบว่าแมลงอะไรคอยกัดและดูดเลือดเด็ก เคยได้ยินมาว่าเด็กบางคนแพ้รุนแรงจนไม่สามารถเรียนที่นี่ได้อีกเพราะติดเชื้อในกระแสเลือด จึงอยากให้ช่วยดูแลด้วยเพราะเป็นห่วงเรื่องสุขภาพเด็กมาก
- จัดระเบียบการพ่นยากำจัดยุงภายในหอพักหรืออาคารเรียน โดยคิดว่าควรพ่นวันเสาร์-อาทิตย์ ซึ่งเป็นวันที่เด็กเดินทางกลับบ้านและไม่อยู่หอพัก แต่ส่วนมากจะมาพ่นในวันธรรมดาที่เด็กเรียนอยู่ ทำให้เด็กได้รับสารพิษและคิดว่ามันอาจจะอันตรายได้

เกี่ยวกับบุคลากรผู้ให้บริการ

- ครูที่อยู่ประจำหอพักเปลี่ยนบ่อย เด็กเลยไม่ค่อยมีความเกรงใจและให้ความเคารพ อยากให้มีอาจารย์มาคอยดูแลได้หอพักเหมือนเดิม และไม่ต้องเปลี่ยนหรือหมุนเวียนอาจารย์บ่อย
- อยากให้มีอาจารย์หรือฝ่ายกิจการหอพักมาประจำอยู่ได้หอพักเหมือนเดิม เพราะจะได้คอยดูแลความเรียบร้อย เนื่องจากอาจมีคนนอก และคนที่ไม่ได้พักในหอพัก แอบขึ้นไปบนหอพักดูแล้วจะไม่ค่อยเป็นระเบียบ และไม่คอยปลอดภัยต่อนักเรียนด้วย
- อาจารย์ไม่ค่อยติดตามผลงาน และเอาจริงเอจัง ในเรื่องกิจการภายในหอพัก อาจเป็นเพราะผู้ปกครองบางคนไม่ยอมให้อาจารย์ดูแลเรื่องระเบียบวินัยของเด็กให้เหมาะสมเท่าที่ควร จึงอยากให้จัดการประชุมและแสดงความเข้าใจร่วมกันว่าอาจารย์ควรทำหน้าที่อย่างไร ปฏิบัติอย่างไร และผู้ปกครองควรปฏิบัติอย่างไร จะได้ไม่เป็นการส่งเสริม ตามใจ ลูกหลานมากเกินไป
- อาจารย์ที่คอยดูแลหอพักควรปฏิบัติตัวตามระเบียบหอพักด้วยเช่นกัน อาจารย์ควรปฏิบัติตนให้เป็นแบบอย่างทั้งเรื่องการอยู่อาศัย และระเบียบวินัย เด็กเป็นอย่างไรอาจารย์ก็ควรปฏิบัติด้วยเช่นกัน
- ครูที่ดูแลหอพักควรตั้งใจ ดูแลและติดตามกิจการดูแลหอพักให้มากขึ้น เวลาเด็กมีปัญหาควรให้คำปรึกษา และคำแนะนำตลอดจนให้ความช่วยเหลือเด็กให้มากขึ้น

เกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน

- นักเรียนกลุ่มมัธยมศึกษาปีที่ 4 บอกว่านักเรียนที่อาศัยอยู่ด้วยกันไม่ค่อยมีความรักและสัมพันธ์ภาพการอยู่ร่วมกันเลย อยากให้สร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างเด็กให้มีความรักซึ่งกันและกัน ดูแลซึ่งกัน ไม่ใช่ต่างคนต่างอยู่ เกรงว่าเด็กจะมีปัญหาเรื่องการอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นในอนาคต
- มีการร่วมกันแสดงความคิดเห็นระหว่างผู้ปกครองเครือข่ายครู และนักเรียน เพื่อสร้างระเบียบการอยู่ภายในหอพักของนักเรียนให้มีระเบียบวินัย
- จัดทำ work shop ระหว่างครู นักเรียนและผู้ปกครอง เพื่อทราบข้อมูลปัญหาของนักเรียน จุดเด่นและจุดอ่อนของการอยู่ร่วมกันในหอพักและหาวิธีแก้ไขปัญหของนักเรียน
- มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน อยู่ภายใต้กฎระเบียบเดียวกัน ไม่ใช่บังคับแต่เฉพาะนักเรียน อาจารย์ก็เช่นกัน อย่าใช้อภิสิทธิ์อาจารย์ จะเข้าออกหอพักเวลาก็โมงหรือทำอะไรในหอพักก็ได้ ควรปฏิบัติตามกฎระเบียบของหอพักเหมือนกับที่นักเรียนปฏิบัติตาม
- ควรจัดให้มีโต๊ะอาจารย์ดูแลประจำหอพัก บริเวณใต้หอพักเหมือนเดิม เพราะบางที่นักเรียนติดต่ออาจารย์ลำบาก และอาจารย์ก็ดูแลเด็กได้ไม่ทั่วถึง
- สำหรับกระแสข่าวเกี่ยวกับเรื่องความเข้มงวดภายในโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ทั้งเรื่องการเรียนการสอนนั้น ผู้ปกครองทุกคนคิดว่าไม่น่าจะมีผลกระทบอะไร เพราะคนภายนอกที่อ่านข่าวและติดตามข่าวเกี่ยวกับสถานการณ์ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ จะทราบว่าโรงเรียนมีการบริหารงานอย่างไร และมีการเรียนการสอนอย่างไร ระเบียบการดูแลเด็กเป็นอย่างไร ผู้ปกครองยังคงให้ความไว้วางใจในการบริหารงานของทางโรงเรียนว่ามีการจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพในการบริหารงาน และให้ความไว้วางใจในตัวคณะครูอาจารย์ทุกท่านว่าจะส่งเสริมบุตรหลานและสอนวิชาความรู้ให้บุตรหลานเป็นนักเรียนที่มีคุณภาพดีต่อไปในอนาคต

เกี่ยวกับของหาย

- ปัญหาของหายและการขโมยของภายในหอพัก มีของหายบ่อยมาก เช่น รองเท้า เสื้อผ้า เมื่อนักเรียนบอกอาจารย์แล้ว อาจารย์ไม่ค่อยติดตามผลให้นักเรียน อยากให้มีมาตรการปิดหอพักแล้วค้นทุกห้องว่าใครเอาของ ๆ เพื่อนไป เพื่อสร้างวินัยในการอยู่ร่วมกันของนักเรียน และหากเกิดการแทรกแซงจากผู้ปกครอง ต้องทำความเข้าใจระหว่างผู้ปกครองและครูว่าการกระทำดังกล่าว เป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสมของบุตรหลาน ถ้ายังให้ทำย หรือตามใจเด็ก ในอนาคตเด็กอาจจะกลายเป็นอาชญากรทางสังคม จึงควรมีมาตรการลงโทษผู้ที่กระทำความผิด โดยมีการสอบสวนก่อน และเรียกผู้ปกครองของเด็กคนนั้นเข้ามาคุย เพื่อไม่ให้เกิดการขโมยภายในหอพักของเด็กนักเรียนอีก
- ควรเข้มงวดเรื่องการดูแลหอพัก ของใช้ของนักเรียนควรมีการทำสัญลักษณ์เพื่อช่วยในการติดตามหากของใช้นั้นหาย โดยที่อาจารย์จะต้องคอยติดตามเรื่อง และสอบสวนของหายภายในหอพักให้แก่เด็กนักเรียน และอยากให้นักเรียนไปติดตามผลกับอาจารย์ด้วย เพราะบ่อยครั้งที่หาของพบและอาจารย์ประกาศให้ทราบ แต่ไม่ค่อยมีคนมารับของจำนวนมาก

9. ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) จำนวน 400 ตัวอย่าง และหน่วยงานภายนอกจำนวน 260 ตัวอย่าง ระหว่างวันที่ 17 กันยายน-9 พฤศจิกายน 2553 บริษัทฯ มีข้อสรุปและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1) **ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่องานบริการต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์** (ตัวชี้วัดที่ 2.1) โดยรวมอยู่ในระดับพอใจ มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 หรือคิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 85.2
- 2) เมื่อวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละงานบริการที่มีผลอย่างมากในอันดับแรก ๆ ต่อความพึงพอใจโดยรวมทั้งหมดที่นักเรียนมีต่อโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า
 - 2.1) **บริการที่เป็นจุดแข็ง** (รักษามาตรฐานการให้บริการ) หมายถึงงานบริการที่นักเรียนรู้สึกค่อนข้างพอใจมาก (เมื่อเทียบกับงานบริการอื่น ๆ) เพราะงานบริการนั้นสามารถตอบสนองความคาดหวังได้เป็นอย่างดี จึงขอใหรักษามาตรฐานการให้บริการ (ด้านขั้นตอนบริการ ผู้ให้บริการ และสถานที่ให้บริการ) ของงานบริการนั้นให้คงที่ตลอดไป ซึ่งได้แก่
 - **งานห้องสมุด** ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.14 และ correlation (r) =0.5387) การให้บริการที่ตรงกับความต้องการและรู้สึกพอใจ เช่น การบริการยืม-คืน หนังสือ สิ่งพิมพ์ สื่อมัลติมีเดีย (มีความสะดวกรวดเร็ว), เวลาเปิดบริการศูนย์วิทยบริการ (จันทร์-ศุกร์ 08.00-22.00 น., เสาร์-อาทิตย์และวันนักขัตฤกษ์ 10.30-22.00 น.) และความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ เป็นต้น
 - **งานหอพักชายและหญิง** ฝ่ายกิจการหอพัก (ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.09 และ correlation (r) =0.4772) การให้บริการที่ตรงกับความต้องการและรู้สึกพอใจ เช่น ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและความช่วยเหลือ, ความเอาใจใส่และติดตามผลการให้บริการ และความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการดูแลนักเรียน เป็นต้น

2.2) **บริการที่เป็นจุดอ่อน(ควรปรับปรุง)** หมายถึงงานบริการที่นักเรียนรู้สึกค่อนข้างพอใจน้อย (เมื่อเทียบกับงานบริการอื่น ๆ) เพราะงานบริการเหล่านั้นยังไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังได้เท่าที่ควร จึงขอให้พยายามแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการ (ด้านขั้นตอนบริการ ผู้ให้บริการ และสถานที่ให้บริการ) ของงานบริการนั้น ให้ดีขึ้นอีกได้แก่

- **งานโภชนาการ** ฝ่ายกิจการหอพัก (ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.02 และ correlation (r) =0.5128) การให้บริการที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น เช่น การติดตามและให้คำปรึกษา นักเรียนที่มีปัญหาภาวะโภชนาการ, ความสะอาดของภาชนะและอุปกรณ์เครื่องใช้ในโรงอาหาร และคุณภาพอาหารและเครื่องดื่มที่จำหน่ายในโรงอาหารมีความเหมาะสม ด้านปริมาณและราคา เป็นต้น
- **งานวิชาการและงานทะเบียน** ฝ่ายวิชาการ (ความพึงพอใจเฉลี่ย 3.90 และ correlation (r) =0.5069) การให้บริการที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้น เช่น การจัดสถานที่สอบและการจัดตารางสอบ ในการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน, ระบบการลงทะเบียนเรียน และการเพิ่ม-ถอน ทั้งรายวิชาพื้นฐาน รายวิชาเพิ่มเติมและกิจกรรมชุมนุม และการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอนและตารางสอน เป็นต้น

3) **ความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอก**(ผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนและผู้บริหาร-ครูโรงเรียนเครือข่าย, ผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย และผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนในโครงการ วมว.) ที่มีต่องานบริการทั้งหมดของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (ตัวชี้วัด 2.2) โดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.42 หรือคิดเป็นความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 87.1

จากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) การให้บริการที่มีผลอย่างมากในอันดับแรก ๆ ต่อความพึงพอใจโดยรวมของแต่ละงานบริการที่หน่วยงานภายนอกมีต่อโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า

3.1) **โครงการบริการวิชาการ**ซึ่งประเมินความพึงพอใจโดย ผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.51 และ correlation (r) =0.3548

บริการที่เป็นจุดอ่อน(ควรปรับปรุง)

- การให้คำปรึกษาและแนวทางในการดำเนินงานของโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย/สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (r=0.5427)
- การติดตามการดำเนินงานของโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย/สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา (r=0.4135)
- การพัฒนาทางวิชาการให้กับบุคลากรโรงเรียนจุฬารัตนราชวิทยาลัย/พัฒนาด้านเทคนิคการจัดกิจกรรมให้กับบุคลากรในโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น (r=0.3545)

- 3.2) **โครงการห้องเรียนวิทยาศาสตร์ในโรงเรียนซึ่งประเมินโดย ผู้บริหาร-ครูของโรงเรียนในโครงการ** รวม. มีความพึงพอใจเฉลี่ย 4.37 และ correlation (r) =0.4475

บริการที่เป็นจุดแข็ง (รักษามาตรฐานการให้บริการ)

- โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุมคณะกรรมการบริหาร/ อนุกรรมการ และให้ความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของโครงการอย่างสม่ำเสมอ (r=0.6052)

บริการที่เป็นจุดอ่อน (ควรปรับปรุง)

- โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหลักสูตรการเรียนการสอน และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่เป็นต้นแบบ (r=0.5503)

- 3.3) **งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการประเมินโดยผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนและผู้บริหาร-ครูโรงเรียนเครือข่าย** (ความพึงพอใจเฉลี่ย 4.34 และ correlation (r) =0.3212)

บริการที่เป็นจุดแข็ง (รักษามาตรฐานการให้บริการ)

- ความสะดวกในการประสานงานกับโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ก่อนมาศึกษาดูงาน (r=0.3725)

บริการที่เป็นจุดอ่อน (ควรปรับปรุง)

- การประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ผ่านสื่อต่าง ๆ (r=0.6138)

- 4) อย่างไรก็ตาม โรงเรียนควรพิจารณาข้อเสนอแนะและความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ ที่ได้จากการสำรวจเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ (สนทนากลุ่ม) ควบคู่กันไป เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการงานต่าง ๆ ที่โรงเรียนให้บริการ และสนองตอบตรงตามความต้องการของนักเรียน และหน่วยงานภายนอก ต่อไป