

#####

#



#####



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
BANGKOK UNIVERSITY

## รายงานผลการสำรวจ

เรื่อง

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน  
มหิดลวิทยานุสรณ์

ฉบับปรับปรุง

30 ธันวาคม 2554

โดย ศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
(กรุงเทพโพลล์)

<u>หัวข้อ</u>	<u>หน้า</u>
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
• ที่มาของโครงการ.....	5
• วัตถุประสงค์ของโครงการ .....	5
• ขอบเขตของการสำรวจ .....	6
• กรอบแนวคิดของการสำรวจ.....	7
• คำจำกัดความ.....	7
<b>บทที่ 2 วิธีดำเนินงานวิจัย</b>	
• ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ .....	9
• เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล .....	10
• การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	12
• การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	13
• สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล .....	14
• ระยะเวลาทำการสำรวจ.....	14
<b>บทที่ 3 ผลการสำรวจ</b>	
<b><u>กลุ่มผู้รับบริการภายใน</u></b>	
• ข้อมูลพื้นฐานของนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง .....	16
• ความคิดเห็นเกี่ยวกับโรงเรียนของนักเรียนกลุ่มตัวอย่าง.....	17
• ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของทางโรงเรียน.....	19
• ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในฝ่ายต่างๆของโรงเรียน	
ฝ่ายกิจการหอพัก.....	25
ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ .....	44
ฝ่ายวิชาการ.....	61
ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	72
ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์.....	86

กลุ่มผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกที่โรงเรียนให้บริการ

- กลุ่มผู้มาศึกษาตุงาน.....94
- กลุ่มบุคลากรโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย.....103
- กลุ่มผู้ประสานงานในโครงการ วมว. ของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.....111
- กลุ่มผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์..... 178

## ภาคผนวก

รายงานสรุป.....128

**บทที่ 1**  
**บทนำ**

#

###

#####

#

## ที่มาของโครงการ

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้ “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน”

ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2546 เห็นชอบในหลักการ รายละเอียดของแนวทางและวิธีการในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ที่เสนอโดยสำนักงาน ก.พ.ร. กำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องทำการพัฒนาการปฏิบัติงานและทำข้อตกลงผลงานกับผู้บังคับบัญชาและคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผล โดยจะได้รับสิ่งจูงใจตามระดับของผลงานตามที่ตกลงไว้

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรมหาชน 4 มิติ ได้แก่

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

โดยมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” และเพื่อให้เกิดความเป็นมาตรฐานมีความน่าเชื่อถือเป็นที่ยอมรับว่ามีความถูกต้องทางวิชาการ รวมทั้งมีความเป็นกลาง ปราศจากอคติในการสำรวจ ดังนั้น ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 ทางโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ได้จัดโครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการขึ้น โดยให้ทางศูนย์วิจัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (กรุงเทพโพลล์) เป็นผู้เสนอโครงสร้างการสำรวจในครั้งนี้

## วัตถุประสงค์ของโครงการ

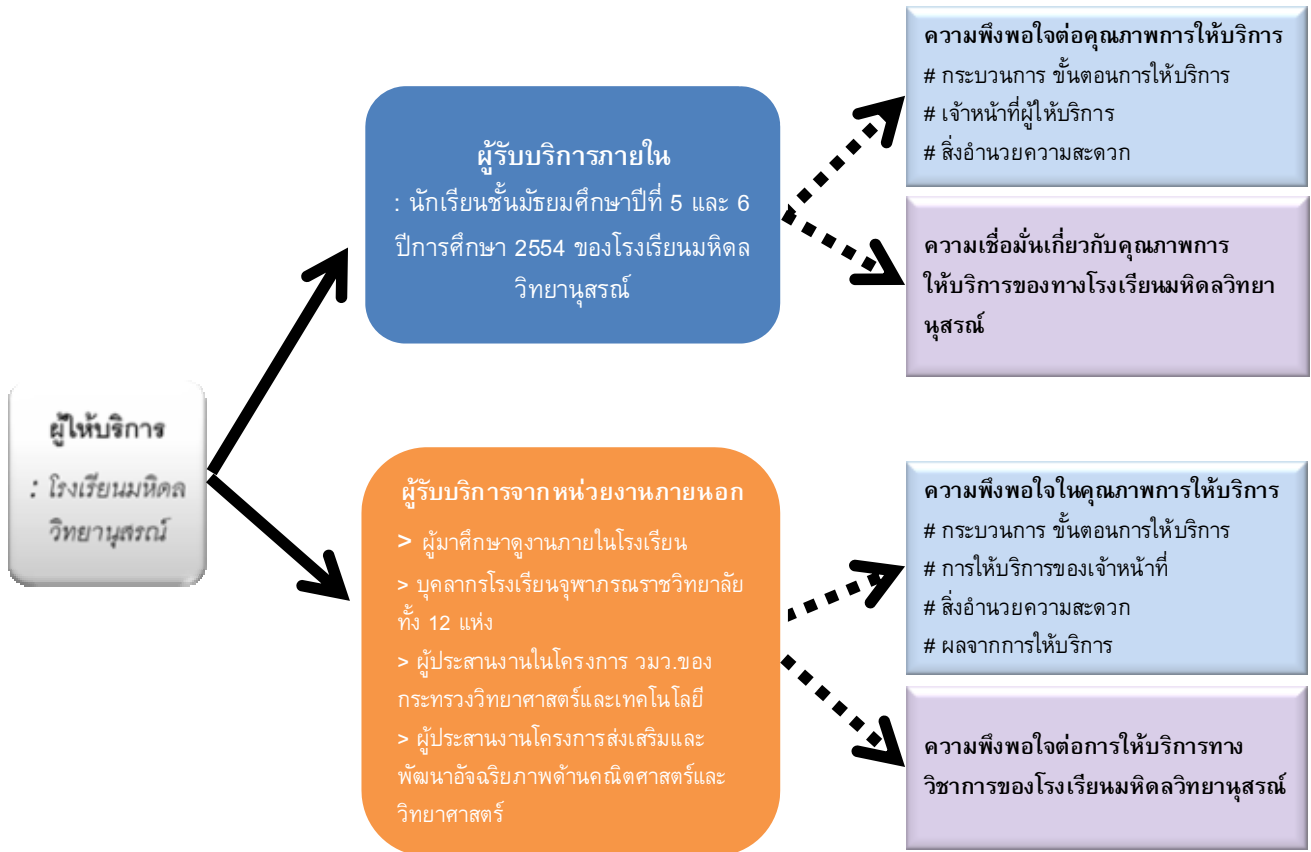
โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์หลัก คือ

1. เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์จากผู้รับบริการ ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากโครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์จากผู้รับบริการไปประกอบพิจารณาปรับปรุง และแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น
3. เพื่อให้โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ได้นำข้อมูลไปใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ/งาน

### ขอบเขตของการสำรวจ

1. ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ซึ่งผู้รับบริการ สำหรับการสำรวจครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ
  - 1.1 ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ปีการศึกษา 2554
  - 1.2 ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกที่โรงเรียนให้บริการ ได้แก่
    - 1.2.1 ผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
    - 1.2.2 บุคลากรโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยทั้ง 12 แห่ง
    - 1.2.3 ผู้ประสานงานในโครงการ รวม.ของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
    - 1.2.4 ผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์
2. ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจในครั้งนี้ ประกอบด้วย
  - 2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ ตามข้อกำหนดของ ก.พ.ร. ได้แก่
    - ✓ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
    - ✓ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
    - ✓ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  - 2.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

**กรอบแนวคิดของการสำรวจ**



**คำจำกัดความ**

“การบริการ” หมายถึง กระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่งานบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ นำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549. หน้า7)

“ผู้รับบริการ” หมายถึง บุคคลที่มีความต้องการมารับบริการ มีอำนาจในการใช้บริการ และมีพฤติกรรมบริโภคบริการ (อรรถน์ สีหะอำไพ, 2546.)

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานให้บริการ ทั้งที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้รับบริการโดยตรง และผู้ที่ไม่ได้ติดต่อกับผู้รับบริการโดยตรง (อรรถน์ สีหะอำไพ, 2546.)

“ความพึงพอใจ” หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (อรรถน์ สีหะอำไพ, 2546.)

“ความพึงพอใจในการบริการ” หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ (อรรถน์ สีหะอำไพ, 2546.)

#

**บทที่ 2**  
**วิธีดำเนินงานวิจัย**

#

###

#####

#



## ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Approach) มีแบบสอบถาม (Structured Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประมวลผลและวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการที่กำหนด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของโครงการ

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่สำรวจ

### ประชากร ได้แก่

1. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ปีการศึกษา 2554
2. ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกที่โรงเรียนให้บริการ ได้แก่
  - 2.1 ผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
  - 2.2 บุคลากรโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยทั้ง 12 แห่ง
  - 2.3 ผู้ประสานงานในโครงการ วมว.ของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
  - 2.4 ผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่ได้รับบริการจากทางโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ทั้งที่เป็นนักเรียนและบุคลากรจากหน่วยงานภายนอกที่โรงเรียนให้บริการ

### การกำหนดขนาดตัวอย่าง

กำหนดขนาดตัวอย่างผู้รับบริการกับทางโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ มีหลักพิจารณาจากจำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้รับบริการภายใน ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ปีการศึกษา 2554 จำนวน 378 คน

2. กลุ่มผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกที่โรงเรียนให้บริการ รวมทั้งหมด 4 กลุ่ม จำนวน 318 คน ได้แก่

- 2.1 ผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนมหิตลวิद्याนุสรณ์ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 134 คน
- 2.2 บุคลากรโรงเรียนจุฬาราชวิทยาลัยทั้ง 12 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 130 คน
- 2.3 ผู้ประสานงานในโครงการ วมว. ของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 21 คน
- 2.4 ผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 33 คน

โดยทั้งนี้ ได้รับการประสานงานและข้อมูลจากทางโรงเรียนมหิตลวิद्याนุสรณ์

### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการสำรวจครั้งนี้ จะกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

1. ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) สำหรับกลุ่มผู้รับบริการภายใน ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ของโรงเรียนมหิตลวิद्याนุสรณ์ โดยใช้ทุกห้องเรียนเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ห้องเรียน (ชั้นละ 10 ห้องเรียน) และในแต่ละห้องเรียน จะทำการเลือกผู้รับบริการตัวอย่างห้องเรียนละ 12 คน (จากทั้งหมดห้องเรียนละ 24 คน) โดยใช้หลักการเลือกสุ่มอย่างมีระบบที่สุ่มเลือกเลขที่เป็นเลขคู่กับเลขคี่สลับกันไปในแต่ละห้องเรียน ดังตารางข้างล่างนี้

<u>ระดับชั้น ม.5</u>	ม5/1	ม5/2	ม5/3	ม5/4	ม5/5	ม5/6	ม5/7	ม5/8	ม5/9	ม5/10
<u>การสุ่มโดยเลือกเลขที่</u>	คู่	คี่	คู่	คี่	คู่	คี่	คู่	คี่	คู่	คี่
<u>ระดับชั้น ม.6</u>	ม6/1	ม6/2	ม6/3	ม6/4	ม6/5	ม6/6	ม6/7	ม6/8	ม6/9	ม6/10
<u>การสุ่มโดยเลือกเลขที่</u>	คี่	คู่	คี่	คู่	คี่	คู่	คี่	คู่	คี่	คู่

2. กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ กลุ่มผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกที่โรงเรียนให้บริการ เป็นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่เจาะจงหน่วยตัวอย่างเป็นผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนมหิตลวิद्याนุสรณ์ บุคลากรของโรงเรียนจุฬาราชวิทยาลัยทั้ง 12 แห่ง ผู้ประสานงานในโครงการ วมว.ของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิद्याนุสรณ์ในครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามที่มีโครงสร้างที่แน่นอน ในการวัดจะมีข้อคำถามเป็นคำถามประเภท...

#

- ◆ แบบเลือกตอบ(Check List Norminal) สำหรับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ◆ แบบประเมินค่า (Likert Scale) 5 ระดับ สำหรับการวัดระดับความพึงพอใจ ได้แก่
  - 1) พอใจน้อยที่สุด 2) พอใจน้อย 3) พอใจปานกลาง 4) พอใจมาก 5) พอใจมากที่สุด
- ◆ แบบคำถามปลายเปิด (Open-ended Question) สำหรับข้อมูลที่เสนอความคิดเห็น

โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วน และในการเก็บข้อมูลจะแยกแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

### ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับผู้รับบริการภายใน (นักเรียน)

ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานและความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพ
- ความพึงพอใจในภาพรวม
- สิ่งที่ทำเพื่อโรงเรียน

ส่วนที่ 2 >> ความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงเรียนในฝ่ายต่างๆ (5 ฝ่าย) ซึ่งแต่ละฝ่ายเนื้อหาจะประกอบด้วย

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

>> จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

### ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับหน่วยงานภายนอก ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ
- อายุ
- การศึกษา
- สถานภาพ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

ส่วนที่ 3 >> ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ได้แก่

- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ด้านผลจากการให้บริการ

>> จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุงของการให้บริการ และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี ปรัชญาผู้เชี่ยวชาญ/ผู้มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเอกสารต่าง ๆ ที่ได้รับจากทางผู้ว่าจ้าง
2. เริ่มสร้างแนวประเด็นคำถาม โดยการพิจารณาร่วมกันระหว่างผู้ว่าจ้าง และศูนย์วิจัยฯ เพื่อกำหนดขอบเขต จัดหมวดหมู่ ความสอดคล้องเหมาะสม โดยพิจารณาให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ทั้ง 2 ชุดที่กำหนดไว้ ได้แก่ ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับกลุ่มผู้รับบริการภายใน และชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับหน่วยงานภายนอกที่ใช้บริการ
3. นำร่างแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดให้ทางผู้ว่าจ้างพิจารณาตรวจแก้ไขเบื้องต้นเพื่อใช้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ ครอบคลุมทุกประเด็นการสำรวจ
4. ขั้นตอนการทดสอบแบบสอบถามเพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ร่างเสร็จแล้วไปทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มประชาชนเป้าหมายที่มีใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ราย เพื่อทดสอบถึงความเข้าใจในคำถาม ทั้งในส่วนของภาษา ความครบถ้วนของข้อความตอบ และนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
5. แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว จะส่งให้ทางผู้ว่าจ้างพิจารณา แก้ไข และอนุมัติ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามที่ได้รับอนุมัติแล้วไปดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการในแต่ละกลุ่ม ได้พิจารณาจาก ประเภทกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะการให้บริการ และข้อจำกัดของการเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างหรือผู้รับบริการ รวมทั้งเรื่องของงบประมาณ ระยะเวลา และปริมาณเจ้าหน้าที่ในการลงเก็บข้อมูล ซึ่งการสำรวจครั้งนี้ ได้กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้รับบริการ แต่ละประเภท ดังนี้

1. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบพบตัว (Face-to-face Interview) หรือให้ผู้รับบริการเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง และรอรับแบบสอบถามกลับ โดยจะส่งทีมนักวิจัยลงพื้นที่เก็บข้อมูลพร้อมทีมงานผู้ช่วยวิจัยที่ผ่านการอบรมทำความเข้าใจ

#

เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยและรายละเอียดในแบบสอบถามลงพื้นที่เก็บข้อมูล จากนั้นดำเนินการรวบรวมข้อมูลให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา

2. ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกที่โรงเรียนให้บริการ ได้แก่ ผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนมหิตลวิद्याนุสรณ์ บุคลากรของโรงเรียนจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัยทั้ง 12 แห่ง ผู้ประสานงานในโครงการ วมว. ของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการโทรศัพท์สอบถาม หรือการส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานดังกล่าว และส่งกลับคืนมายังศูนย์วิจัยกรุงเทพโพลล์ โดยมีการติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ ก่อน

แบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้ว จะถูกนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ทุกชุด ก่อนนำไปลงรหัสข้อมูลและป้อนเข้าคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลในขั้นตอนต่อไป

### การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วทุกชุด จะผ่านการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้และความสอดคล้องของเนื้อหาก่อนทำการลงรหัส (Coding) หลังจากลงรหัสเรียบร้อยแล้ว จะใช้โปรแกรม SPSS for Window Version 12.0 สำหรับการประมวลผลข้อมูล และใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้ในการคำนวณ

#### การหาค่าและประมวลผล

- หาค่าตัวแปรทุกตัวในรูปแบบค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในภาพรวมของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ และข้อแสดงความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
- หาค่าตัวแปรที่แสดงระดับความพึงพอใจ/ระดับความเชื่อมั่น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ช่วงคะแนน</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น</u>
5	4.21 - 5.00	พอใจ/เชื่อมั่นมากที่สุด
4	3.41 - 4.20	พอใจ/เชื่อมั่นมาก
3	2.61 - 3.40	พอใจ/เชื่อมั่นปานกลาง
2	1.81 - 2.60	พอใจ/เชื่อมั่นน้อย
1	1.00 - 1.80	พอใจ/เชื่อมั่นน้อยที่สุด

จะใช้รูปแบบค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) เป็นตัวชี้วัด

## สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในครั้งนี้ จะทำการรายงานข้อมูลเบื้องต้นด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นสถิติที่ใช้สรุปลักษณะที่สำคัญของกลุ่มข้อมูล โดยเป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างหรือประชากร โดยแสดงผลในแต่ละคำถามในรูปของค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

- ค่าความถี่ (Frequency) แสดงจำนวนผู้ตอบแต่ละคำตอบของคำถามแต่ละข้อ
- ค่าร้อยละ (Percentage) แสดงสัดส่วนคำตอบของคำถามแต่ละข้อ
- ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) แสดงระดับความพึงพอใจของแต่ละประเด็น
- ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $S.D.$ ) ใช้วัดการกระจายของข้อมูล เพื่อพิจารณาว่าคะแนนแต่ละตัวจะแตกต่างจากค่าเฉลี่ยมากน้อยเพียงใด
- ตารางแจกแจงข้อมูล (Cross-tabulation Table) เป็นความสัมพันธ์เชิงไขว้แสดงผลจำแนกตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ กับระดับความพึงพอใจ/ระดับความเชื่อมั่น

## ระยะเวลาทำการสำรวจ

ศูนย์วิจัยฯ ประเมินระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประเมินผล รวมทั้งเสนอเป็นรายงานการวิจัยทั้งหมดเป็นระยะเวลา 60 วัน นับตั้งแต่วันลงนามในสัญญาจ้าง

	1-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60
ทางผู้ว่าจ้างส่งรายชื่อผู้ประสานงาน และตารางการเข้าดูงานจากภายนอก	2 วัน											
ออกแบบสอบถาม/ทดสอบ แบบสอบถาม/ปรับปรุงแบบสอบถาม	3 วัน											
ดำเนินการเก็บข้อมูล												
ตรวจสอบลงรหัสและบันทึกข้อมูล												
ประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล												
เขียนและจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ พร้อมส่งมอบ												

**บทที่ 3**  
**ผลการสำรวจ**

#

###

##### #

## ผลการสำรวจ : กลุ่มผู้รับบริการภายใน

ผลการสำรวจกลุ่มผู้รับบริการภายในกับทางโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ซึ่งได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ประจำปีการศึกษา 2554 จำนวน 378 คน สามารถแยกเนื้อหาสาระแสดงผลการสำรวจตามตารางต่างๆ ดังต่อไปนี้

### ★ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

**ตารางที่ 1** แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการภายใน

		จำนวน	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	237	62.7%
	หญิง	141	37.3%
รวม		<b>378</b>	<b>100.0%</b>
อายุ	15 ปี	7	1.9%
	16 ปี	133	35.2%
	17 ปี	180	47.6%
	18 ปี	57	15.1%
	19 ปี	1	0.3%
รวม		<b>378</b>	<b>100.0%</b>
สถานภาพ	นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5	203	53.7%
	นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6	175	46.3%
รวม		<b>378</b>	<b>100.0%</b>



## ★ ความคิดเห็นเกี่ยวกับโรงเรียนของกลุ่มตัวอย่าง

### ☆ ความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในภาพรวม

1. พอใจการบริการทุกอย่าง/ให้บริการรวดเร็ว มีทรัพยากรพร้อมครบทุกด้าน เช่น ให้ข้อมูลแนะแนว ให้ความรู้ดี หอพักดูแลดี สนับสนุนนักเรียน ให้โอกาสทางการใช้ภาษา
2. อาจารย์ส่วนใหญ่ใจดี ใส่ใจดูแล เป็นกันเองกับเด็ก ตั้งใจสอน การเรียนการสอนดี
3. สิ่งอำนวยความสะดวกและอุปกรณ์ สถานที่ที่มีความสะดวกสบายเหมาะสม มีความพร้อมทันสมัย
4. ควรปรับปรุงระบบลงทะเบียน MIS
5. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ เป็นกันเอง และเต็มใจให้บริการ
6. ศูนย์วิทยบริการและการจัดทรัพยากรสารสนเทศมีบริการหลายรูปแบบ สะดวกสบาย มีคุณภาพและทันสมัย เช่น ห้องสมุด อินเทอร์เน็ต
7. ร้านค้า โรงอาหารมีโภชนาดี อร่อย สะอาด สะดวกสบาย
8. การจัดการ การดำเนินงานต่างๆเป็นระบบ งานเสร็จทันเวลา มีคุณภาพ
9. โรงเรียนสะอาด เป็นระเบียบ
10. ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มี WiFi เร็ว มีการดูแลระบบ Wireless พร้อมให้คำปรึกษาช่วยเหลือแก้ปัญหา Laptop และเรื่องต่างๆ
11. การประกาศต่างๆมักประกาศในตอนเช้าของวันกิจกรรม ทำให้เตรียมตัวไม่ทัน
12. ศูนย์วิทยบริการ ควรมีกฎระเบียบเคร่งครัดในการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนกลางอย่างชัดเจน

## ❖ ความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับสิ่งที่จะทำเพื่อช่วยเหลือโรงเรียน

1. ให้ความร่วมมือ/ช่วยเหลือกิจกรรมโรงเรียน เช่น Buddy งาน ISSF ราชตรีศรีตรัง @mwit pre-mwit งานประชาสัมพันธ์ต่างๆ การร่วมแข่งขันต่างๆ ทำค่ายบำเพ็ญประโยชน์ ฯลฯ
2. ปฏิบัติตามกฎระเบียบโรงเรียน
3. ตั้งใจเรียน
4. ทำตัวเป็นนักเรียนที่ดี/ทำหน้าที่ของตนเองให้ดี เช่น ไม่เบียดเบียนผู้อื่น
5. ช่วยงานอาจารย์ เช่น ขนย้ายหนังสือ/สิ่งของต่างๆในโรงเรียน จัดเก็บเอกสาร ทำความสะอาด
6. ทำความสะอาดโรงเรียน ห้องเรียน ห้องนอน หอพักและอาคาร สม่ำเสมอ
7. พัฒนาสังคม/ช่วยเหลือสังคม เช่น อ่านหนังสือให้คนตาบอดฟัง ทิ้งขยะให้ลงถัง
8. ประหยัดทรัพยากรให้มากที่สุด เช่น น้ำ ไฟฟ้า
9. สร้างชื่อเสียงให้กับโรงเรียน
10. ช่วยประชาสัมพันธ์บอกข่าวโรงเรียนให้บุคคลภายนอกรับรู้/แนะนำข้อมูลที่เป็นประโยชน์
11. ไม่ทำลายทรัพย์สินของโรงเรียนเสียหาย/ดูแลของใช้ในห้องเรียน
12. ช่วยเหลือรุ่นน้อง/ให้ความรู้รุ่นน้อง และคอยตักเตือนเพื่อนๆ
13. เป็นนักวิจัย/นักวิทยาศาสตร์
14. ร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงโรงเรียน/เข้าร่วมประชุมของหอพัก
15. ไม่สร้างปัญหาให้คนอื่น/ไม่ทำลายชื่อเสียงโรงเรียน
16. ช่วยหาวิธีการสร้างเสริมอุดมการณ์ของโรงเรียนแก่เด็กนักเรียน

## ★ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของทางโรงเรียน

หลังจากทำการสำรวจในส่วนที่เกี่ยวกับความรู้สึกเชื่อมั่นของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของทางโรงเรียนในปัจจุบันแล้ว สามารถแสดงผลการสำรวจแยกออกเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

**ตารางที่ 2** แสดงความรู้สึกเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของทางโรงเรียนในปัจจุบัน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น

ประเด็นความเชื่อมั่น		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
1. นักเรียนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ	ไม่ตอบ	23	6.1%	3.92	0.777	มาก
	น้อยที่สุด	4	1.1%			
	น้อย	11	2.9%			
	ปานกลาง	65	17.2%			
	มาก	204	54.0%			
	มากที่สุด	71	18.8%			
รวม		378	100.0%			
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	ไม่ตอบ	24	6.3%	4.04	0.832	มาก
	น้อยที่สุด	5	1.3%			
	น้อย	11	2.9%			
	ปานกลาง	52	13.8%			
	มาก	182	48.1%			
	มากที่สุด	104	27.5%			
รวม		378	100.0%			
3. การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	ไม่ตอบ	23	6.1%	3.86	0.859	มาก
	น้อยที่สุด	4	1.1%			
	น้อย	16	4.2%			
	ปานกลาง	86	22.8%			
	มาก	167	44.2%			
	มากที่สุด	82	21.7%			
รวม		378	100.0%			

#

**ตารางที่ 2 แสดงความรู้สึกเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของทางโรงเรียนในปัจจุบัน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความเชื่อมั่น		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
4. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>24</b>	<b>6.3%</b>	<b>4.38</b>	<b>0.809</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	4	1.1%			
	น้อย	4	1.1%			
	ปานกลาง	38	10.1%			
	มาก	117	31.0%			
	มากที่สุด	191	50.5%			
<b>รวม</b>		<b><u>378</u></b>	<b><u>100.0%</u></b>			
5. เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่าเชื่อถือ	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>23</b>	<b>6.1%</b>	<b>4.06</b>	<b>0.826</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	2	0.5%			
	น้อย	13	3.4%			
	ปานกลาง	60	15.9%			
	มาก	167	44.2%			
	มากที่สุด	113	29.9%			
<b>รวม</b>		<b><u>378</u></b>	<b><u>100.0%</u></b>			
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>23</b>	<b>6.1%</b>	<b>4.01</b>	<b>0.894</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	4	1.1%			
	น้อย	15	4.0%			
	ปานกลาง	71	18.8%			
	มาก	149	39.4%			
	มากที่สุด	116	30.7%			
<b>รวม</b>		<b><u>378</u></b>	<b><u>100.0%</u></b>			

#

**ตารางที่ 2 แสดงความรู้สึกเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของทางโรงเรียนในปัจจุบัน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความเชื่อมั่น	จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น	
7. นักเรียนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	ไม่ตอบ	23	6.1%	3.86	0.880	มาก
	น้อยที่สุด	7	1.9%			
	น้อย	15	4.0%			
	ปานกลาง	78	20.6%			
	มาก	175	46.3%			
	มากที่สุด	80	21.2%			
<b>รวม</b>	<b>378</b>	<b>100.0%</b>				
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม)	ไม่ตอบ	23	6.1%	4.13	0.810	มาก
	น้อยที่สุด	4	1.1%			
	น้อย	9	2.4%			
	ปานกลาง	45	11.9%			
	มาก	176	46.6%			
	มากที่สุด	121	32.0%			
<b>รวม</b>	<b>378</b>	<b>100.0%</b>				
9. มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	ไม่ตอบ	23	6.1%	3.88	0.873	มาก
	น้อยที่สุด	7	1.9%			
	น้อย	12	3.2%			
	ปานกลาง	81	21.4%			
	มาก	172	45.5%			
	มากที่สุด	83	22.0%			
<b>รวม</b>	<b>378</b>	<b>100.0%</b>				

**ตารางที่ 2 แสดงความรู้สึกเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของทางโรงเรียนในปัจจุบัน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความเชื่อมั่น		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
10. เจ้าหน้าที่ที่มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนักเรียน/ผู้ใช้บริการ	ไม่ตอบ	23	6.1%	3.85	0.943	มาก
	น้อยที่สุด	9	2.4%			
	น้อย	19	5.0%			
	ปานกลาง	78	20.6%			
	มาก	161	42.6%			
	มากที่สุด	88	23.3%			
รวม		378	100.0%			
11. เจ้าหน้าที่ที่มีการปรับปรุงการทำงานกรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	ไม่ตอบ	24	6.3%	3.77	0.930	มาก
	น้อยที่สุด	6	1.6%			
	น้อย	27	7.1%			
	ปานกลาง	86	22.8%			
	มาก	159	42.1%			
	มากที่สุด	76	20.1%			
รวม		378	100.0%			
12. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่(ให้บริการ) เป็นอย่างดี	ไม่ตอบ	23	6.1%	4.08	0.816	มาก
	น้อยที่สุด	4	1.1%			
	น้อย	6	1.6%			
	ปานกลาง	63	16.7%			
	มาก	167	44.2%			
	มากที่สุด	115	30.4%			
รวม		378	100.0%			

#

**ตารางที่ 2 แสดงความรู้สึกเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของทางโรงเรียนในปัจจุบัน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความเชื่อมั่น		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลา ราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>23</b>	<b>6.1%</b>	<b>4.11</b>	<b>0.798</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	4	1.1%			
	น้อย	6	1.6%			
	ปานกลาง	53	14.0%			
	มาก	175	46.3%			
	มากที่สุด	117	31.0%			
<b>รวม</b>		<b>378</b>	<b>100.0%</b>			
14. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>23</b>	<b>6.1%</b>	<b>3.93</b>	<b>0.815</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	4	1.1%			
	น้อย	10	2.6%			
	ปานกลาง	77	20.4%			
	มาก	180	47.6%			
	มากที่สุด	84	22.2%			
<b>รวม</b>		<b>378</b>	<b>100.0%</b>			
15. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงาน	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>23</b>	<b>6.1%</b>	<b>4.11</b>	<b>0.775</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	2	0.5%			
	น้อย	7	1.9%			
	ปานกลาง	56	14.8%			
	มาก	175	46.3%			
	มากที่สุด	115	30.4%			
<b>รวม</b>		<b>378</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 2** แสดงความรู้สึกเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของทางโรงเรียนในปัจจุบัน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความเชื่อมั่น		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความเชื่อมั่น
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>23</b>	<b>6.1%</b>	<b>4.15</b>	<b>0.782</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	2	0.5%			
	น้อย	7	1.9%			
	ปานกลาง	52	13.8%			
	มาก	167	44.2%			
	มากที่สุด	127	33.6%			
<b>รวม</b>		<b>378</b>	<b>100.0%</b>			
17. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>23</b>	<b>6.1%</b>	<b>4.13</b>	<b>0.790</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	2	0.5%			
	น้อย	6	1.6%			
	ปานกลาง	60	15.9%			
	มาก	162	42.9%			
	มากที่สุด	125	33.1%			
<b>รวม</b>		<b>378</b>	<b>100.0%</b>			
<b>ภาพรวม</b>				<b>4.02</b>	<b>0.836</b>	<b>มาก</b>



## ★ ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในฝ่ายต่าง ๆ ของโรงเรียน

เนื่องจากทางโรงเรียนมีฝ่ายหลักๆ ที่ให้บริการกับนักเรียนจำนวน 5 ฝ่าย และงานที่ให้บริการในแต่ละฝ่ายก็มีเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้คำถามในแบบสอบถามมีจำนวนมาก นำมาซึ่งการสร้างความเบื่อหน่ายให้กับผู้ตอบ และอาจมีผลต่อคำตอบที่ได้มามีค่าไม่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงได้ จึงได้ทำการแบ่งแบบสอบถามสำหรับส่วนนี้ออกเป็น 2 ชุด ได้แก่

**ชุดที่ 1 (สีฟ้า)** ประกอบด้วยคำถามในฝ่ายกิจการหอพัก และฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามสำหรับชุดนี้ จำนวนทั้งสิ้น 200 คน

**ชุดที่ 2 (สีชมพู)** ประกอบด้วยคำถามในฝ่ายวิชาการ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มีนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามสำหรับชุดนี้ จำนวนทั้งสิ้น 178 คน

โดยภาพรวมของทั้ง 5 ฝ่ายของโรงเรียนมีระดับความพึงพอใจมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.93 และ SD. = 0.791) ซึ่งสามารถพิจารณาแยกรายละเอียดออกเป็นฝ่ายต่างๆ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้กล่าวไปแล้ว ดังนี้

### 1. ฝ่ายกิจการหอพัก

นักเรียนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นกับฝ่ายกิจการหอพักของโรงเรียนมีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน ได้แสดงความรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่างๆ รวมถึงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการให้บริการทั้งด้านจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่างๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**ตารางที่ 3** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ตอนที่ 1.1</b> ความรู้สึกพึงพอใจต่องานฝ่ายกิจการหอพัก โดยภาพรวม	ไม่ตอบ	30	15.0%	3.84	0.868	มาก
	น้อยที่สุด	4	2.0%			
	น้อย	8	4.0%			
	ปานกลาง	32	16.0%			
	มาก	94	47.0%			
	มากที่สุด	32	16.0%			
รวม		200	100.0%			

#

**ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>I. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>						
<b>1. งานกิจการหอพักนักเรียน</b>						
1.1 การได้รับความสะดวกในการเข้าพัก	ไม่ตอบ	1	0.5%	<b>3.99</b>	<b>0.961</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	5	2.5%			
	น้อย	11	5.5%			
	ปานกลาง	29	14.5%			
	มาก	89	44.5%			
	มากที่สุด	65	32.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.2 การได้รับบริการในการเข้าพัก	ไม่ตอบ	1	0.5%	<b>3.87</b>	<b>1.036</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	9	4.5%			
	น้อย	12	6.0%			
	ปานกลาง	31	15.5%			
	มาก	91	45.5%			
	มากที่สุด	56	28.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.3 ระบบการให้บริการที่ทันสมัย	ไม่ตอบ	1	0.5%	<b>3.57</b>	<b>1.079</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	12	6.0%			
	น้อย	20	10.0%			
	ปานกลาง	44	22.0%			
	มาก	88	44.0%			
	มากที่สุด	35	17.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 3** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานกิจการหอพักนักเรียน (ต่อ)</b>						
1.4 การบริการซ่อมแซมบำรุงรักษาพัสดุภัณฑ์ภายในหอพัก	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>	<b>2.89</b>	<b>1.165</b>	ปานกลาง
	น้อยที่สุด	28	14.0%			
	น้อย	46	23.0%			
	ปานกลาง	60	30.0%			
	มาก	49	24.5%			
	มากที่สุด	16	8.0%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.5 ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่หอพัก	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>	<b>3.99</b>	<b>0.918</b>	มาก
	น้อยที่สุด	5	2.5%			
	น้อย	7	3.5%			
	ปานกลาง	33	16.5%			
	มาก	93	46.5%			
	มากที่สุด	61	30.5%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.6 การให้บริการของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>	<b>3.91</b>	<b>1.009</b>	มาก
	น้อยที่สุด	8	4.0%			
	น้อย	10	5.0%			
	ปานกลาง	32	16.0%			
	มาก	90	45.0%			
	มากที่สุด	59	29.5%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 3** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานกิจการหอพักนักเรียน (ต่อ)</b>						
1.7 การทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยใต้หอพัก	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>	<b>3.91</b>	<b>0.925</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	5	2.5%			
	น้อย	12	6.0%			
	ปานกลาง	28	14.0%			
	มาก	104	52.0%			
	มากที่สุด	50	25.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.8 การควบคุมดูแลทรัพย์สินและความสงบเรียบร้อยเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของนักเรียนในหอพัก	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>	<b>3.63</b>	<b>1.011</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	6	3.0%			
	น้อย	23	11.5%			
	ปานกลาง	47	23.5%			
	มาก	86	43.0%			
	มากที่สุด	37	18.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.9 การเปิดปิดหอพักระหว่างเวลา 05.30-07.00 น. และเวลา 16.00-22.00 น. ในวันจันทร์-ศุกร์	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>	<b>3.63</b>	<b>1.138</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	13	6.5%			
	น้อย	16	8.0%			
	ปานกลาง	52	26.0%			
	มาก	68	34.0%			
	มากที่สุด	50	25.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 3** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานกิจการหอพักนักเรียน (ต่อ)</b>						
1.10 การเปิดปิดหอพักระหว่างเวลา 05.30-22.00 น. ในวันเสาร์-อาทิตย์และวันหยุด	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.5%	<b>4.23</b>	<b>0.897</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	5	2.5%			
	น้อย	4	2.0%			
	ปานกลาง	20	10.0%			
	มาก	81	40.5%			
	มากที่สุด	89	44.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.11 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหอพักกับนักเรียน เช่น การจัดกิจกรรมร่วมกัน	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.5%	<b>3.57</b>	<b>1.139</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	13	6.5%			
	น้อย	19	9.5%			
	ปานกลาง	54	27.0%			
	มาก	67	33.5%			
	มากที่สุด	46	23.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.12 รูปแบบการจัดกิจกรรมที่เน้นพัฒนาคุณภาพของนักเรียน ภายในหอพัก	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.5%	<b>3.49</b>	<b>1.091</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	15	7.5%			
	น้อย	18	9.0%			
	ปานกลาง	50	25.0%			
	มาก	86	43.0%			
	มากที่สุด	30	15.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 3** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานกิจการหอพักนักเรียน (ต่อ)</b>						
1.13 การรณรงค์ให้นักเรียนประหยัดน้ำประปาและกระแสไฟฟ้า ในหอพัก	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.5%	<b>3.56</b>	<b>1.090</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	12	6.0%			
	น้อย	18	9.0%			
	ปานกลาง	55	27.5%			
	มาก	75	37.5%			
	มากที่สุด	39	19.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
<b>2. งานโภชนาการและสุขภาพอนามัย</b>						
2.1 การจัดการด้านความสะอาด สุขอนามัยของโรงอาหาร ร้านค้า และโภชนาการของโรงเรียน	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.5%	<b>3.99</b>	<b>0.890</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	9	4.5%			
	ปานกลาง	34	17.0%			
	มาก	93	46.5%			
	มากที่สุด	60	30.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.2 ปริมาณ และราคาอาหารในโรงอาหาร ร้านค้าของโรงเรียนมีความยุติธรรม	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.5%	<b>4.17</b>	<b>0.833</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	4	2.0%			
	น้อย	2	1.0%			
	ปานกลาง	25	12.5%			
	มาก	94	47.0%			
	มากที่สุด	74	37.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 3** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานโภชนาการและสุขภาพอนามัย (ต่อ)</b>						
2.3 การจัดทำเล้าร้านค้าในโรงอาหารมี ความเป็นระเบียบ	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>	<b>4.29</b>	<b>0.814</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	5	2.5%			
	ปานกลาง	12	6.0%			
	มาก	90	45.0%			
	มากที่สุด	89	44.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.4 การจัดบริการน้ำดื่มที่ถูกต้อง สุขลักษณะและสะอาด	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>	<b>4.14</b>	<b>0.916</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	5	2.5%			
	น้อย	6	3.0%			
	ปานกลาง	23	11.5%			
	มาก	87	43.5%			
	มากที่สุด	78	39.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.5 การให้บริการปฐมพยาบาลและการ ดูแลรักษาผู้ป่วยเบื้องต้น	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>	<b>4.13</b>	<b>0.825</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	6	3.0%			
	ปานกลาง	26	13.0%			
	มาก	95	47.5%			
	มากที่สุด	70	35.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 3** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานโภชนาการและสุขภาพอนามัย (ต่อ)</b>						
2.6 การจัดให้มีการตรวจสอบสภาพประจำปีของนักเรียน	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.5%	<b>4.30</b>	<b>0.790</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	2	1.0%			
	ปานกลาง	23	11.5%			
	มาก	80	40.0%			
	มากที่สุด	92	46.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
<b>II. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
<b>1. งานกิจการหอพักนักเรียน</b>						
1.1 อาจารย์ประจำหอพักสามารถให้คำปรึกษาในเรื่องการใช้ชีวิตประจำวันและการปรับตัวในโรงเรียนได้เป็นอย่างดี	<i>ไม่ตอบ</i>	2	1.0%	<b>3.80</b>	<b>1.050</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	12	6.0%			
	น้อย	8	4.0%			
	ปานกลาง	36	18.0%			
	มาก	93	46.5%			
	มากที่สุด	49	24.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.2 การแต่งกายของอาจารย์ประจำหอพัก มีความเหมาะสม	<i>ไม่ตอบ</i>	2	1.0%	<b>4.31</b>	<b>0.851</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	4	2.0%			
	น้อย	4	2.0%			
	ปานกลาง	14	7.0%			
	มาก	80	40.0%			
	มากที่สุด	96	48.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#



**ตารางที่ 3** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานกิจการหอพักนักเรียน (ต่อ)</b>						
1.3 อาจารย์มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียน	<i>ไม่ตอบ</i>	2	1.0%	<b>3.99</b>	<b>1.040</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	10	5.0%			
	น้อย	8	4.0%			
	ปานกลาง	23	11.5%			
	มาก	89	44.5%			
	มากที่สุด	68	34.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.4 อาจารย์ประจำหอพัก เต็มใจให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ	<i>ไม่ตอบ</i>	2	1.0%	<b>4.08</b>	<b>0.999</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	6	3.0%			
	น้อย	10	5.0%			
	ปานกลาง	25	12.5%			
	มาก	78	39.0%			
	มากที่สุด	79	39.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.5 การดูแลให้นักเรียนอยู่ในระเบียบของหอพัก	<i>ไม่ตอบ</i>	2	1.0%	<b>3.88</b>	<b>1.055</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	9	4.5%			
	น้อย	10	5.0%			
	ปานกลาง	39	19.5%			
	มาก	78	39.0%			
	มากที่สุด	62	31.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 3** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานโภชนาการและสุขภาพอนามัย</b>						
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ให้คำปรึกษา และคำแนะนำเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพอนามัยได้เป็นอย่างดี	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.5%	<b>4.07</b>	<b>0.879</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	8	4.0%			
	ปานกลาง	34	17.0%			
	มาก	85	42.5%			
	มากที่สุด	70	35.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.2 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่นักเรียนที่เจ็บป่วยให้หายเป็นปกติ	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.5%	<b>4.10</b>	<b>0.847</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	7	3.5%			
	ปานกลาง	29	14.5%			
	มาก	92	46.0%			
	มากที่สุด	69	34.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.3 เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ติดตามและให้คำแนะนำแก่นักเรียนที่มีปัญหาสุขภาพ	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.5%	<b>4.11</b>	<b>0.825</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	6	3.0%			
	ปานกลาง	28	14.0%			
	มาก	96	48.0%			
	มากที่สุด	67	33.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 3** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานโภชนาการและสุขภาพอนามัย (ต่อ)</b>						
2.4 เจ้าหน้าที่ให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะโภชนาการและให้คำแนะนำที่เหมาะสม	<i>ไม่ตอบ</i>	2	1.0%	<b>3.99</b>	<b>0.898</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	4	2.0%			
	น้อย	7	3.5%			
	ปานกลาง	35	17.5%			
	มาก	92	46.0%			
	มากที่สุด	60	30.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
<b>III. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
<b>1. งานกิจการหอพักนักเรียน</b>						
1.1 ขนาดของห้องพักมีความสบายเหมาะสม อุณหภูมิในห้องพักมีความเหมาะสม	<i>ไม่ตอบ</i>	2	1.0%	<b>3.86</b>	<b>1.016</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	7	3.5%			
	น้อย	12	6.0%			
	ปานกลาง	39	19.5%			
	มาก	83	41.5%			
	มากที่สุด	57	28.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.2 ปริมาณของห้องพักมีเพียงพอสำหรับนักเรียน	<i>ไม่ตอบ</i>	2	1.0%	<b>4.22</b>	<b>0.951</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	7	3.5%			
	น้อย	3	1.5%			
	ปานกลาง	21	10.5%			
	มาก	75	37.5%			
	มากที่สุด	92	46.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 3** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานกิจการหอพักนักเรียน (ต่อ)</b>						
1.3 ห้องน้ำและห้องสุขามีเพียงพอ	<i>ไม่ตอบ</i>	2	1.0%	<b>3.87</b>	<b>1.087</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	10	5.0%			
	น้อย	10	5.0%			
	ปานกลาง	41	20.5%			
	มาก	72	36.0%			
	มากที่สุด	65	32.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.4 การจัดและตกแต่งอาคารหอพักมีความเหมาะสม	<i>ไม่ตอบ</i>	2	1.0%	<b>3.80</b>	<b>1.011</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	8	4.0%			
	น้อย	10	5.0%			
	ปานกลาง	46	23.0%			
	มาก	83	41.5%			
	มากที่สุด	51	25.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.5 สถานที่ทบทวนตำราและทำรายงานในหอพักมีเพียงพอและเหมาะสม	<i>ไม่ตอบ</i>	2	1.0%	<b>3.33</b>	<b>1.162</b>	<b>ปานกลาง</b>
	น้อยที่สุด	14	7.0%			
	น้อย	35	17.5%			
	ปานกลาง	54	27.0%			
	มาก	61	30.5%			
	มากที่สุด	34	17.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 3** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
<b>1. งานกิจการหอพักนักเรียน (ต่อ)</b>						
1.6 ห้องเอนกประสงค์ สถานที่พักผ่อน มีเพียงพอ	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>2</b>	<b>1.0%</b>	<b>3.28</b>	<b>1.048</b>	ปานกลาง
	น้อยที่สุด	13	6.5%			
	น้อย	25	12.5%			
	ปานกลาง	77	38.5%			
	มาก	59	29.5%			
	มากที่สุด	24	12.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.7 อุปกรณ์ในห้องพัก เช่น โต๊ะอ่านหนังสือ ตู้เสื้อผ้าและเตียง มีเพียงพอและเหมาะสม	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>2</b>	<b>1.0%</b>	<b>4.03</b>	<b>0.963</b>	มาก
	น้อยที่สุด	7	3.5%			
	น้อย	7	3.5%			
	ปานกลาง	26	13.0%			
	มาก	92	46.0%			
	มากที่สุด	66	33.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.8 ชุดเครื่องนอน เช่น ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน เครื่องแต่งกายชุดนอน และชุดหอพักมีเพียงพอและเหมาะสม	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>	<b>3.92</b>	<b>1.036</b>	มาก
	น้อยที่สุด	9	4.5%			
	น้อย	8	4.0%			
	ปานกลาง	37	18.5%			
	มาก	81	40.5%			
	มากที่สุด	64	32.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 3** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานกิจการหอพักนักเรียน (ต่อ)</b>						
1.9 ระบบสัญญาณแจ้งเตือนความปลอดภัยในหอพักเหมาะสม	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>2</b>	<b>1.0%</b>	<b>3.56</b>	<b>1.168</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	16	8.0%			
	น้อย	21	10.5%			
	ปานกลาง	38	19.0%			
	มาก	82	41.0%			
	มากที่สุด	41	20.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.10 การแจ้งข่าวสารทั่วไปของหอพัก เช่น การติดประกาศ การโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั่วถึง	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>	<b>3.64</b>	<b>1.096</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	13	6.5%			
	น้อย	16	8.0%			
	ปานกลาง	41	20.5%			
	มาก	88	44.0%			
	มากที่สุด	41	20.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
<b>2. งานโภชนาการและสุขภาพอนามัย</b>						
2.1 ห้องพยาบาลมีความสะอาด และความเป็นระเบียบเหมาะสม	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>	<b>4.25</b>	<b>0.770</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	2	1.0%			
	ปานกลาง	22	11.0%			
	มาก	91	45.5%			
	มากที่สุด	82	41.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 3** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานโภชนาการและสุขภาพอนามัย (ต่อ)</b>						
2.2 ห้องสุขาในหอพยาบาลมีความสะอาด	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.5%	<b>4.29</b>	<b>0.806</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	2	1.0%			
	ปานกลาง	26	13.0%			
	มาก	76	38.0%			
	มากที่สุด	93	46.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.3 โรงอาหารมีความสะอาด เป็นระเบียบ น่าใช้งาน	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.5%	<b>4.12</b>	<b>0.844</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	4	2.0%			
	ปานกลาง	30	15.0%			
	มาก	91	45.5%			
	มากที่สุด	71	35.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.4 ห้องน้ำและห้องสุขาในโรงอาหารมีความสะอาด	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.5%	<b>3.93</b>	<b>0.940</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	4	2.0%			
	น้อย	10	5.0%			
	ปานกลาง	41	20.5%			
	มาก	85	42.5%			
	มากที่สุด	59	29.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 3** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานโภชนาการและสุขภาพอนามัย (ต่อ)</b>						
2.5 การจัดแบ่งพื้นที่ในโรงอาหารมีความสะอาดและเหมาะสมกับการใช้งาน	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.5%	<b>4.08</b>	<b>0.831</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	4	2.0%			
	ปานกลาง	31	15.5%			
	มาก	97	48.5%			
	มากที่สุด	64	32.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.6 จุดทิ้งขยะมีความสะอาด มองเห็นได้ชัดเจนและเหมาะสมกับการใช้งาน	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.5%	<b>4.09</b>	<b>0.790</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	1	0.5%			
	ปานกลาง	33	16.5%			
	มาก	101	50.5%			
	มากที่สุด	61	30.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.7 อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในโรงอาหาร เช่น ช้อนส้อม จานชาม แก้วน้ำ มีจำนวนเพียงพอ	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.5%	<b>4.10</b>	<b>0.908</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	5	2.5%			
	น้อย	7	3.5%			
	ปานกลาง	22	11.0%			
	มาก	95	47.5%			
	มากที่สุด	70	35.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#



**ตารางที่ 3 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
<b>2. งานโภชนาการและสุขภาพอนามัย (ต่อ)</b>						
2.8 ยา อุปกรณ์ และเครื่องมือ การแพทย์เหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.5%</b>	<b>4.09</b>	<b>0.796</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	2	1.0%			
	ปานกลาง	31	15.5%			
	มาก	102	51.0%			
	มากที่สุด	61	30.5%			
<b>รวม</b>	<b>200</b>	<b>100.0%</b>				

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างนักเรียนดังกล่าว ได้ให้ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักที่เป็นประโยชน์ต่อโรงเรียน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**ตอนที่ 1.2 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นในการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน**

1. ครูเป็นกันเอง และเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของนักเรียนเป็นอย่างดี
2. มีระเบียบขั้นตอนที่เป็นมาตรฐาน
3. ห้องพัคน่าอยู่ สะอาด ปลอดภัย สะดวกสบาย
4. ให้บริการที่ดี รวดเร็ว
5. อาคารสถานที่มีการดูแลทำความสะอาดเป็นประจำ
6. ระบบการจัดการ การดูแลระบบต่าง ๆ มีความพร้อมดีมาก
7. เข้มงวดเรื่องระบบเข้าออกหอพักดี
8. มีความทันสมัย และปรับปรุงตลอดเวลา
9. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ทำหน้าที่ดี เต็มใจให้บริการ
10. อุปกรณ์ของใช้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้

#

## ตอนที่ 1.3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายกิจการ หอพักโรงเรียน

1. กฎระเบียบบางอย่างควรได้รับการยกเว้นในกรณีที่มีความจำเป็น
2. การขอยกนอกโรงเรียนยุ่งยากลำบาก
3. เวลาเปิดปิดไฟ/วิธีการตัดไฟ
4. การดำเนินการบางครั้งล่าช้า เช่น การซ่อมบำรุง
5. บางพื้นที่ยังสกปรก มีเศษผงอยู่
6. ควรเคร่งครัดกฎระเบียบให้มากขึ้น
7. เอาใจใส่ดูแลอุปกรณ์ในห้องนอนให้พร้อมใช้งาน
8. เวลาเปิดปิดหอพัก/เข้าออกหอพัก ควรเปิดตอนบ่าย3/เปิดตลอดวัน
9. ห้องอ่านหนังสือมีไม่เพียงพอ
10. อุปกรณ์เครื่องใช้ในหอพักเสียบ่อยๆ
11. ห้องน้ำในโรงอาหารน้ำไม่ไหลบางครั้ง และไม่มีที่ซด
12. เรียกประชุมบ่อยเกินไป
13. ห้องน้ำบนหอพักไม่เพียงพอ
14. ไฟห้องโถงมีไม่เพียงพอสำหรับอ่านหนังสือ

#

## ตอนที่ 1.4 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียน

1. ควรยกเลิกการปิดไฟหรือตัดไฟเฉพาะห้องที่มีปัญหาเพราะต้องอ่านหนังสือ
2. ควรเข้มงวด/เพิ่มมาตรการ/หาทางจัดการให้นักเรียนมีระเบียบขึ้น
3. ลดความเข้มงวด/ยกเลิกกฎบางกฎ
4. ควรเปิดหอตอนบ่าย 3/หลังเลิกเรียน
5. ควรปรับปรุง/ซ่อมบำรุงให้เร็วกว่านี้ เช่น ห้องทีวี พัดลม แอร์
6. ควรวางแผนจัดการระบบ/ควบคุมให้ดีขึ้น โดยเฉพาะเรื่องความสะอาด
7. ควรตรวจสอบสิ่งต่างๆให้มีสภาพดี พร้อมใช้งานได้เสมอ/เปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่
8. ควรให้มีห้องอ่านหนังสือดีๆ เพิ่มขึ้น
9. อยากให้มีตู้เย็นเพิ่มภายในหอพักด้วย
10. ควรปรับปรุงระบบน้ำประปา ทำความสะอาดห้องน้ำและมีทิชชู
11. ควรมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี และดูแลเรื่องของหายให้มากขึ้น
12. ควรซ่อมโทรทัศน์ในหอและเพิ่มจำนวน
13. ควรให้เด็กต่างจังหวัดออกไปทำธุระนอกโรงเรียนบ้าง
14. เพิ่มขนาดห้องนอน
15. ปรับปรุงการส่งคืนผ้าให้เพียงพอ
16. ห้องส้วมกับห้องอาบน้ำควรอยู่รวมกัน

#

## 2. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

นักเรียนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นกับฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียนมีจำนวนทั้งสิ้น 200 คน ได้แสดงความรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่างๆ รวมถึงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการให้บริการทั้งด้านจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่างๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**ตารางที่ 4** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ตอนที่ 2.1 ความรู้สึกพึงพอใจต่องานฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะโดยภาพรวม	ไม่ตอบ	32	16.0%	4.27	0.777	มากที่สุด
	น้อย	2	1.0%			
	ปานกลาง	28	14.0%			
	มาก	61	30.5%			
	มากที่สุด	77	38.5%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
<b>I. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>						
<b>1. งานอาคารสถานที่</b>						
1.1 การดูแลรักษาความสะอาดของอาคารสถานที่ทั่วไป	ไม่ตอบ	5	2.5%	4.30	0.757	มากที่สุด
	น้อยที่สุด	1	0.5%			
	น้อย	3	1.5%			
	ปานกลาง	20	10.0%			
	มาก	83	41.5%			
	มากที่สุด	88	44.0%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

**ตารางที่ 4** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานอาคารสถานที่ (ต่อ)</b>						
1.2 การดูแลรักษาความสะอาดของห้องเรียนภายในโรงเรียน	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.35</b>	<b>0.734</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	1	0.5%			
	น้อย	2	1.0%			
	ปานกลาง	18	9.0%			
	มาก	80	40.0%			
	มากที่สุด	94	47.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.3 การดูแลรักษาความสะอาดของห้องประชุมต่างๆ ภายในโรงเรียน	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.49</b>	<b>0.706</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	1	0.5%			
	น้อย	1	0.5%			
	ปานกลาง	15	7.5%			
	มาก	63	31.5%			
	มากที่สุด	115	57.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.4 การซ่อมบำรุงอาคารสถานที่และอาคารโดยรวม	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.24</b>	<b>0.888</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	7	3.5%			
	ปานกลาง	26	13.0%			
	มาก	68	34.0%			
	มากที่สุด	92	46.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 4** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานอาคารสถานที่ (ต่อ)</b>						
1.5 การดูแลภูมิทัศน์ ภูมิสถาปัตยกรรมของโรงเรียนให้คงสภาพสวยงามตลอดเวลา	<i>ไม่ตอบ</i>	5	2.5%	<b>4.27</b>	<b>0.844</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	1	0.5%			
	น้อย	5	2.5%			
	ปานกลาง	29	14.5%			
	มาก	66	33.0%			
	มากที่สุด	94	47.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.6 ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	<i>ไม่ตอบ</i>	5	2.5%	<b>4.12</b>	<b>0.931</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	9	4.5%			
	ปานกลาง	35	17.5%			
	มาก	67	33.5%			
	มากที่สุด	82	41.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.7 ระบบสาธารณูปโภคมีสภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา	<i>ไม่ตอบ</i>	5	2.5%	<b>4.18</b>	<b>0.929</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	7	3.5%			
	ปานกลาง	30	15.0%			
	มาก	66	33.0%			
	มากที่สุด	89	44.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 4** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานอาคารสถานที่ (ต่อ)</b>						
1.8 ระบบการให้บริการ โสตทัศนูปกรณ์ที่ทันสมัย	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.32</b>	<b>0.795</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	1	0.5%			
	น้อย	5	2.5%			
	ปานกลาง	19	9.5%			
	มาก	75	37.5%			
	มากที่สุด	95	47.5%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
<b>2. งานยานพาหนะ การจราจร และความปลอดภัย</b>						
2.1 การจัดบริการควบคุมดูแลและ ซ่อมบำรุงยานพาหนะของโรงเรียนให้ มีสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.25</b>	<b>0.880</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	5	2.5%			
	ปานกลาง	30	15.0%			
	มาก	64	32.0%			
	มากที่สุด	94	47.0%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.2 ความสะดวกในการเข้าถึงการใช้ บริการ	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.14</b>	<b>0.977</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	10	5.0%			
	ปานกลาง	33	16.5%			
	มาก	60	30.0%			
	มากที่สุด	89	44.5%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 4** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานยานพาหนะ การจราจร และความปลอดภัย (ต่อ)</b>						
2.3 ระบบการจราจรภายในโรงเรียน	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.29</b>	<b>0.874</b>	มากที่สุด
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	5	2.5%			
	ปานกลาง	27	13.5%			
	มาก	61	30.5%			
	มากที่สุด	100	50.0%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.4 ระบบการดูแลควบคุมด้านความปลอดภัยของโรงเรียนทั้งชีวิตและทรัพย์สิน	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>3.95</b>	<b>0.758</b>	มาก
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	8	4.0%			
	ปานกลาง	25	12.5%			
	มาก	123	61.5%			
	มากที่สุด	37	18.5%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
<b>II. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
<b>1. งานอาคารสถานที่</b>						
1.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำอธิบาย ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.18</b>	<b>0.893</b>	มาก
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	5	2.5%			
	ปานกลาง	30	15.0%			
	มาก	73	36.5%			
	มากที่สุด	84	42.0%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#



**ตารางที่ 4** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานอาคารสถานที่ (ต่อ)</b>						
1.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.10</b>	<b>1.005</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	4	2.0%			
	น้อย	14	7.0%			
	ปานกลาง	23	11.5%			
	มาก	71	35.5%			
	มากที่สุด	83	41.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.13</b>	<b>0.921</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	9	4.5%			
	ปานกลาง	32	16.0%			
	มาก	70	35.0%			
	มากที่สุด	82	41.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.4 ความเท่าเทียมกันในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.19</b>	<b>0.897</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	7	3.5%			
	ปานกลาง	24	12.0%			
	มาก	77	38.5%			
	มากที่สุด	84	42.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานอาคารสถานที่ (ต่อ)</b>						
1.5 จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีเพียงพอ	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.22</b>	<b>0.872</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	3	1.5%			
	ปานกลาง	30	15.0%			
	มาก	71	35.5%			
	มากที่สุด	88	44.0%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
<b>2. งานยานพาหนะ การจราจร และความปลอดภัย</b>						
2.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.17</b>	<b>0.972</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	4	2.0%			
	น้อย	10	5.0%			
	ปานกลาง	24	12.0%			
	มาก	68	34.0%			
	มากที่สุด	89	44.5%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.2 กิริยา มารยาทและการแต่งกายของพนักงานขับรถ	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.19</b>	<b>0.887</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	4	2.0%			
	ปานกลาง	31	15.5%			
	มาก	71	35.5%			
	มากที่สุด	86	43.0%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 4** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานยานพาหนะ การจราจร และความปลอดภัย (ต่อ)</b>						
2.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.26</b>	<b>0.816</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	1	0.5%			
	น้อย	5	2.5%			
	ปานกลาง	25	12.5%			
	มาก	76	38.0%			
	มากที่สุด	88	44.0%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.4 ความเท่าเทียมกันในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.26</b>	<b>0.810</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	1	0.5%			
	น้อย	6	3.0%			
	ปานกลาง	21	10.5%			
	มาก	81	40.5%			
	มากที่สุด	86	43.0%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.5 จำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ	ไม่ตอบ	5	2.5%	<b>4.22</b>	<b>0.872</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	5	2.5%			
	ปานกลาง	30	15.0%			
	มาก	69	34.5%			
	มากที่สุด	89	44.5%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 4** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>III. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
<b>1. งานอาคารสถานที่</b>						
1.1 ไฟฟ้าแสงสว่างตามห้องเรียนมีสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา	<i>ไม่ตอบ</i>	6	3.0%	<b>4.34</b>	<b>0.874</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	4	2.0%			
	น้อย	4	2.0%			
	ปานกลาง	16	8.0%			
	มาก	68	34.0%			
	มากที่สุด	102	51.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.2 แสงสว่างตามทางเดินบนอาคารมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้	<i>ไม่ตอบ</i>	6	3.0%	<b>4.37</b>	<b>0.831</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	5	2.5%			
	ปานกลาง	17	8.5%			
	มาก	65	32.5%			
	มากที่สุด	105	52.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.3 แสงสว่างตามทางเดินบนอาคารมีสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา	<i>ไม่ตอบ</i>	6	3.0%	<b>4.32</b>	<b>0.846</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	2	1.0%			
	ปานกลาง	24	12.0%			
	มาก	66	33.0%			
	มากที่สุด	99	49.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 4** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานอาคารสถานที่ (ต่อ)</b>						
1.4 จำนวนปลั๊กไฟมีเพียงพอต่อการ ใช้	ไม่ตอบ	6	3.0%	<b>3.93</b>	<b>1.129</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	7	3.5%			
	น้อย	17	8.5%			
	ปานกลาง	37	18.5%			
	มาก	54	27.0%			
	มากที่สุด	79	39.5%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.5 ปลั๊กไฟมีสภาพพร้อมใช้ ตลอดเวลา	ไม่ตอบ	6	3.0%	<b>4.05</b>	<b>1.062</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	6	3.0%			
	น้อย	12	6.0%			
	ปานกลาง	32	16.0%			
	มาก	60	30.0%			
	มากที่สุด	84	42.0%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.6 รูปแบบของโต๊ะ เก้าอี้ มีความ เหมาะสม	ไม่ตอบ	6	3.0%	<b>4.08</b>	<b>0.940</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	10	5.0%			
	ปานกลาง	30	15.0%			
	มาก	76	38.0%			
	มากที่สุด	75	37.5%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 4 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานอาคารสถานที่ (ต่อ)</b>						
1.7 จำนวนโต๊ะ เก้าอี้ในห้องเรียน ห้องประชุม ห้องโสตทัศนูปกรณ์ มีเพียงพอต่อการใช้	ไม่ตอบ	6	3.0%	<b>4.20</b>	<b>0.914</b>	มาก
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	8	4.0%			
	ปานกลาง	29	14.5%			
	มาก	65	32.5%			
	มากที่สุด	90	45.0%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.8 โต๊ะ เก้าอี้ในห้องเรียน ห้องประชุม ห้องโสตทัศนูปกรณ์ มีสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา	ไม่ตอบ	6	3.0%	<b>4.30</b>	<b>0.841</b>	มากที่สุด
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	3	1.5%			
	ปานกลาง	27	13.5%			
	มาก	65	32.5%			
	มากที่สุด	97	48.5%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.9 จำนวนเครื่องปรับอากาศมีเพียงพอต่อการใช้	ไม่ตอบ	6	3.0%	<b>4.43</b>	<b>0.787</b>	มากที่สุด
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	1	0.5%			
	ปานกลาง	15	7.5%			
	มาก	66	33.0%			
	มากที่สุด	109	54.5%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 4** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานอาคารสถานที่ (ต่อ)</b>						
1.10 เครื่องปรับอากาศมีสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา	<i>ไม่ตอบ</i>	6	3.0%	<b>4.35</b>	<b>0.857</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	3	1.5%			
	ปานกลาง	22	11.0%			
	มาก	62	31.0%			
	มากที่สุด	104	52.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.11 อุปกรณ์เครื่องมือภายในห้องโสตทัศนูปกรณ์ มีเพียงพอต่อการใช้	<i>ไม่ตอบ</i>	6	3.0%	<b>4.28</b>	<b>0.862</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	4	2.0%			
	ปานกลาง	22	11.0%			
	มาก	71	35.5%			
	มากที่สุด	94	47.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
1.12 อุปกรณ์เครื่องมือภายในห้องโสตทัศนูปกรณ์ มีสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา	<i>ไม่ตอบ</i>	7	3.5%	<b>4.25</b>	<b>0.868</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	4	2.0%			
	น้อย	2	1.0%			
	ปานกลาง	24	12.0%			
	มาก	74	37.0%			
	มากที่สุด	89	44.5%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 4** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานยานพาหนะ การจราจร และความปลอดภัย</b>						
2.1 รถโรงเรียนมีความสะอาดและมีสภาพพร้อมใช้งาน	<i>ไม่ตอบ</i>	6	3.0%	<b>4.24</b>	<b>0.863</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	2	1.0%			
	น้อย	7	3.5%			
	ปานกลาง	21	10.5%			
	มาก	76	38.0%			
	มากที่สุด	88	44.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.2 จำนวนที่จอดรถมีความสะดวกและเพียงพอ	<i>ไม่ตอบ</i>	6	3.0%	<b>4.08</b>	<b>0.983</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	3	1.5%			
	น้อย	11	5.5%			
	ปานกลาง	35	17.5%			
	มาก	63	31.5%			
	มากที่สุด	82	41.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.3 สภาพถนนทางเดินโดยรอบโรงเรียนมีสัญลักษณ์ชัดเจน	<i>ไม่ตอบ</i>	6	3.0%	<b>4.32</b>	<b>0.770</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อย	5	2.5%			
	ปานกลาง	21	10.5%			
	มาก	74	37.0%			
	มากที่สุด	94	47.0%			
<b>รวม</b>		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#



**ตารางที่ 4** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
<b>2. งานยานพาหนะ การจราจร และความปลอดภัย (ต่อ)</b>						
2.4 แสงสว่าง ไฟตามทางเดิน โดยรอบโรงเรียนมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้	ไม่ตอบ	6	3.0%	4.35	0.814	มากที่สุด
	น้อยที่สุด	1	0.5%			
	น้อย	4	2.0%			
	ปานกลาง	24	12.0%			
	มาก	63	31.5%			
	มากที่สุด	102	51.0%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			
2.5 แสงสว่าง ไฟตามทางเดิน โดยรอบโรงเรียนมีสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา	ไม่ตอบ	6	3.0%	4.35	0.809	มากที่สุด
	น้อยที่สุด	1	0.5%			
	น้อย	4	2.0%			
	ปานกลาง	23	11.5%			
	มาก	64	32.0%			
	มากที่สุด	102	51.0%			
รวม		<b>200</b>	<b>100.0%</b>			

#

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างนักเรียนดังกล่าว ได้ให้ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะโรงเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อโรงเรียน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

## **ตอนที่ 2.1 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นในการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน**

1. อุปกรณ์ของใช้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้
2. อาคารสถานที่มีการดูแลทำความสะอาดเป็นประจำ
3. ให้บริการที่ดี รวดเร็ว
4. มีความทันสมัย และปรับปรุงตลอดเวลา
5. มีความปลอดภัย สะดวกสบาย
6. มีที่จอดรถสะดวก
7. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ทำหน้าที่ดี เต็มใจให้บริการ
8. ระบบการจัดการ การดูแลระบบต่างๆ มีความพร้อมดีมาก
9. ห้องเรียนสะอาด สะดวกสบาย
10. รถตู้นั่งสบาย มีความสะดวกสบาย

## ตอนที่ 2.2 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน

1. ที่จอดรถน้อย
2. จำนวนปลั๊กไฟมีไม่เพียงพอในแต่ละห้องเรียน
3. ยานพาหนะน้อย
4. ควรเอาใจใส่ดูแลอุปกรณ์ในห้องเรียนให้พร้อมใช้งาน
5. บางพื้นที่ยังสกปรก มีเศษผงอยู่
6. เวลาเปิดปิดไฟ/วิธีการตัดไฟ
7. จำนวนเก้าอี้ในห้องเรียนมีไม่เพียงพอ
8. การก่อสร้างสวนสุขภาพและสนามฟุตบอล

#

## ตอนที่ 2.3 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะของโรงเรียน

1. ควรวางแผนจัดการระบบ/ควบคุมให้ดีขึ้น โดยเฉพาะเรื่องความสะอาด
2. ควรแจ้งประชาสัมพันธ์ข่าวต่าง ๆ ภายในโรงเรียนให้นักเรียนทราบ
3. ควรเพิ่มที่จอดรถให้เพียงพอ
4. โถงเรียนต่ำเกินไป วางขาไม่สะดวกนั่งไม่สบาย
5. ควรยกเลิกการปิดไฟหรือตัดไฟเฉพาะห้องที่มีปัญหาเพราะต้องอ่านหนังสือ
6. ปรับปรุงสภาพรถให้ดีขึ้น
7. ห้อง Study room ควรเปิดให้บริการได้ตลอดเวลา
8. ควรเข้มงวด/เพิ่มมาตรการ/หาทางจัดการให้นักเรียนมีระเบียบขึ้น
9. ควรปรับปรุง/ซ่อมบำรุงให้เร็วกว่านี้ เช่น พัดลม แอร์
10. ควรปรับความเย็นแอร์
11. ตรวจสอบสิ่งต่างๆ ให้มีสภาพใช้งานได้เสมอ
12. ควรให้ทำแบบประเมินหลังจากใช้บริการแล้ว เช่น รถของโรงเรียน
13. เพิ่มรถใช้ในโครงการมากขึ้น
14. ควรเพิ่มปลั๊กไฟบริเวณใต้หอพัก
15. อยากให้มีต้นไม้สูงๆ เป็นร่มเงา
16. เพิ่มสถานที่พักผ่อน
17. ลดจำนวนการใช้ไฟลง

#

### 3. ฝ่ายวิชาการ

สำหรับนักเรียนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นกับฝ่ายวิชาการมีจำนวนทั้งสิ้น 178 คน ได้แสดงความรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่างๆ รวมถึงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการให้บริการทั้งด้านจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่างๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**ตารางที่ 5** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ตอนที่ 3.1</b> ความรู้สึกพึงพอใจต่องานของฝ่ายวิชาการโรงเรียน โดยภาพรวม	ไม่ตอบ	19	10.7%	<b>3.68</b>	<b>0.822</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	1	0.6%			
	น้อย	12	6.7%			
	ปานกลาง	45	25.3%			
	มาก	80	44.9%			
	มากที่สุด	21	11.8%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
<b>I. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>						
<b>1. งานแนะแนวให้คำปรึกษา</b>						
1.1 การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการแนะแนวการศึกษา แนะนำอาชีพ และพัฒนาบุคลิกภาพของนักเรียน	ไม่ตอบ	1	0.6%	<b>4.14</b>	<b>0.835</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	2	1.1%			
	น้อย	5	2.8%			
	ปานกลาง	24	13.5%			
	มาก	82	46.1%			
	มากที่สุด	64	36.0%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 5** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานแนะแนวให้คำปรึกษา (ต่อ)</b>						
1.2 การจัดกิจกรรมเกี่ยวกับการแนะแนวการศึกษา แนะนำอาชีพ และพัฒนาบุคลิกภาพของนักเรียน	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>4.07</b>	<b>0.807</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	6	3.4%			
	ปานกลาง	28	15.7%			
	มาก	88	49.4%			
	มากที่สุด	55	30.9%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
1.3 จัดให้มีฐานข้อมูลติดตามความก้าวหน้าทั้งด้านการศึกษาต่อและการประกอบอาชีพของนักเรียนเก่า	<b>ไม่ตอบ</b>	<b>1</b>	<b>0.6%</b>	<b>4.04</b>	<b>0.881</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	1	0.6%			
	น้อย	9	5.1%			
	ปานกลาง	32	18.0%			
	มาก	75	42.1%			
มากที่สุด	60	33.7%				
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
1.4 จัดให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างนักเรียนเก่ากับนักเรียนปัจจุบัน	น้อยที่สุด	2	1.1%	<b>3.88</b>	<b>0.852</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	5	2.8%			
	ปานกลาง	49	27.5%			
	มาก	78	43.8%			
	มากที่สุด	44	24.7%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
<b>2. งานวิชาการและงานทะเบียน</b>						
2.1 การรับลงทะเบียนการเรียน และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของนักเรียน	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.6%</b>	<b>3.34</b>	<b>1.127</b>	ปานกลาง
	น้อยที่สุด	14	7.9%			
	น้อย	24	13.5%			
	ปานกลาง	53	29.8%			
	มาก	60	33.7%			
	มากที่สุด	26	14.6%			
<b>รวม</b>	<b>178</b>	<b>100.0%</b>				
2.2 การจัดสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน	น้อยที่สุด	8	4.5%	<b>3.54</b>	<b>0.980</b>	มาก
	น้อย	13	7.3%			
	ปานกลาง	57	32.0%			
	มาก	74	41.6%			
	มากที่สุด	26	14.6%			
<b>รวม</b>	<b>178</b>	<b>100.0%</b>				
2.3 การบันทึกและประมวลผลการเรียนและกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของนักเรียน	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.6%</b>	<b>3.57</b>	<b>0.909</b>	มาก
	น้อยที่สุด	4	2.2%			
	น้อย	15	8.4%			
	ปานกลาง	58	32.6%			
	มาก	76	42.7%			
	มากที่สุด	24	13.5%			
<b>รวม</b>	<b>178</b>	<b>100.0%</b>				

#

**ตารางที่ 5** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานวิชาการและงานทะเบียน (ต่อ)</b>						
2.4 การออกเอกสารรับรองผลการเรียน และรายงานผลการเรียนของนักเรียน	ไม่ตอบ	1	0.6%	<b>3.82</b>	<b>0.817</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	1	0.6%			
	น้อย	8	4.5%			
	ปานกลาง	47	26.4%			
	มาก	86	48.3%			
	มากที่สุด	35	19.7%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
<b>II. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
<b>1. งานแนะแนวให้คำปรึกษา</b>						
1.1 ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้การแนะแนว ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้อย่างเหมาะสม	น้อย	3	1.7%	<b>4.28</b>	<b>0.719</b>	<b>มากที่สุด</b>
	ปานกลาง	19	10.7%			
	มาก	82	46.1%			
	มากที่สุด	74	41.6%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
1.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>4.34</b>	<b>0.766</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อย	2	1.1%			
	ปานกลาง	20	11.2%			
	มาก	68	38.2%			
	มากที่สุด	87	48.9%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#



**ตารางที่ 5** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานแนะแนวให้คำปรึกษา (ต่อ)</b>						
1.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.6%	<b>4.10</b>	<b>0.769</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	4	2.2%			
	ปานกลาง	32	18.0%			
	มาก	83	46.6%			
	มากที่สุด	58	32.6%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
1.4 ความเท่าเทียมกันในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.6%	<b>4.19</b>	<b>0.752</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	2	1.1%			
	ปานกลาง	30	16.9%			
	มาก	77	43.3%			
	มากที่สุด	68	38.2%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
1.5 จำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>4.09</b>	<b>0.783</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	4	2.2%			
	ปานกลาง	29	16.3%			
	มาก	88	49.4%			
	มากที่สุด	56	31.5%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 5** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานวิชาการและงานทะเบียน</b>						
2.1 ความมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	น้อยที่สุด	2	1.1%	<b>3.64</b>	<b>0.834</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	13	7.3%			
	ปานกลาง	54	30.3%			
	มาก	87	48.9%			
	มากที่สุด	22	12.4%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2.2 กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>3.85</b>	<b>0.871</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	13	7.3%			
	ปานกลาง	37	20.8%			
	มาก	87	48.9%			
	มากที่สุด	40	22.5%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2.3 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	น้อย	15	8.4%	<b>3.71</b>	<b>0.833</b>	<b>มาก</b>
	ปานกลาง	50	28.1%			
	มาก	85	47.8%			
	มากที่สุด	28	15.7%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2.4 ความเท่าเทียมกันในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>3.95</b>	<b>0.790</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	6	3.4%			
	ปานกลาง	36	20.2%			
	มาก	93	52.2%			
	มากที่สุด	42	23.6%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 5 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานวิชาการและงานทะเบียน (ต่อ)</b>						
2.5 จำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>3.96</b>	<b>0.780</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	3	1.7%			
	ปานกลาง	43	24.2%			
	มาก	87	48.9%			
	มากที่สุด	44	24.7%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
<b>III. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
<b>1. งานแนะแนวให้คำปรึกษา</b>						
1.1 สถานที่ตั้ง/จุดให้บริการ พบเห็นได้อย่างชัดเจน	น้อยที่สุด	2	1.1%	<b>3.70</b>	<b>0.984</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	18	10.1%			
	ปานกลาง	54	30.3%			
	มาก	61	34.3%			
	มากที่สุด	43	24.2%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
1.2 ความสะดวกในการเข้าถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>3.88</b>	<b>0.904</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	13	7.3%			
	ปานกลาง	39	21.9%			
	มาก	78	43.8%			
	มากที่สุด	47	26.4%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 5** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
<b>1. งานแนะแนวให้คำปรึกษา (ต่อ)</b>						
1.3 การจัดระบบการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>4.07</b>	<b>0.752</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	3	1.7%			
	ปานกลาง	29	16.3%			
	มาก	94	52.8%			
	มากที่สุด	51	28.7%			
<b>รวม</b>	<b>178</b>	<b>100.0%</b>				
1.4 ปริมาณและความพอเพียงของเอกสาร หนังสือ และสื่อที่จะให้บริการ	น้อย	7	3.9%	<b>4.06</b>	<b>0.772</b>	<b>มาก</b>
	ปานกลาง	27	15.2%			
	มาก	93	52.2%			
	มากที่สุด	51	28.7%			
<b>รวม</b>	<b>178</b>	<b>100.0%</b>				
1.5 มีการให้ข้อมูลทางด้านแหล่งเงินทุนงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง	<b>ไม่ตอบ</b>	<b>1</b>	<b>0.6%</b>	<b>4.14</b>	<b>0.862</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	1	0.6%			
	น้อย	7	3.9%			
	ปานกลาง	28	15.7%			
	มาก	72	40.4%			
	มากที่สุด	69	38.8%			
<b>รวม</b>	<b>178</b>	<b>100.0%</b>				

#

**ตารางที่ 5** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานวิชาการและงานทะเบียน</b>						
2.1 สถานที่ตั้ง/จุดให้บริการ พบเห็นได้อย่างชัดเจน	น้อย	11	6.2%	<b>3.94</b>	<b>0.868</b>	<b>มาก</b>
	ปานกลาง	39	21.9%			
	มาก	77	43.3%			
	มากที่สุด	51	28.7%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2.2 ความสะดวกในการเข้าถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	<b>ไม่ตอบ</b>	<b>1</b>	<b>0.6%</b>	<b>3.75</b>	<b>0.803</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	1	0.6%			
	น้อย	10	5.6%			
	ปานกลาง	49	27.5%			
	มาก	90	50.6%			
	มากที่สุด	27	15.2%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2.3 การจัดระบบการให้บริการหรือสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ฯลฯ	น้อยที่สุด	4	2.2%	<b>3.60</b>	<b>1.016</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	23	12.9%			
	ปานกลาง	49	27.5%			
	มาก	67	37.6%			
	มากที่สุด	35	19.7%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 5** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
<b>2. งานวิชาการและงานทะเบียน (ต่อ)</b>						
2.4 ระบบการออกเอกสารรับรองและรายงานผลการเรียนมีความทันสมัย	ไม่ตอบ	1	0.6%	3.85	0.930	มาก
	น้อยที่สุด	5	2.8%			
	น้อย	11	6.2%			
	ปานกลาง	28	15.7%			
	มาก	94	52.8%			
	มากที่สุด	39	21.9%			
<b>รวม</b>	<b>178</b>	<b>100.0%</b>				

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างนักเรียนดังกล่าว ได้ให้ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของฝ่ายวิชาการโรงเรียนที่เป็นประโยชน์ต่อโรงเรียน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**ตอนที่ 3.2** แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นในการให้บริการของฝ่ายวิชาการโรงเรียน

1. การดำเนินการง่าย/บริการรวดเร็ว เช่น การออกเอกสาร
2. อาจารย์/เจ้าหน้าที่มีความสามารถ เอาใจใส่นักเรียน มีมนุษยสัมพันธ์ดี
3. การบริการมีคุณภาพ มีความถูกต้อง โปร่งใส เป็นระบบ
4. มีข้อมูลและระบบที่ทันสมัย
5. มีการรับลงทะเบียนที่ดีเป็นออนไลน์ดูทันสมัย
6. อาจารย์ให้คำปรึกษาดีมาก
7. มีการประชาสัมพันธ์ดี/บ่อย

#

### ตอนที่ 3.2 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นในการให้บริการของฝ่ายวิชาการโรงเรียน (ต่อ)

8. ฝ่ายแนะแนวมีข้อมูลด้านทุนการศึกษาและวิจัยอย่างชัดเจน
9. มีการบรรยายพิเศษเกี่ยวกับการศึกษาต่ออยู่เสมอ
10. โอกาสทางวิชาการกับต่างประเทศ/โครงการแลกเปลี่ยน ศึกษาต่อต่างประเทศมีมากมาย
11. ให้บริการเท่าเทียมกันและทั่วถึงดี
12. การออกเอกสารรับรองมีความทันสมัย
13. สถานที่สะอาด น่าใช้งานสะดวกสบาย
14. การจัดเนื้อหาการเรียนการสอนดี
15. มีการประเมิน

### ตอนที่ 3.3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายวิชาการโรงเรียน

1. ควรปรับปรุงระบบ MIS (ระบบลงทะเบียนเรียน)
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์/การให้ข้อมูลที่ชัดเจนกับนักเรียนมากกว่านี้ เช่น การแจ้งผลสอบนักเรียน

### ตอนที่ 3.4 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายวิชาการโรงเรียน

1. ควรปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. ควรเปลี่ยนสถานที่ของฝ่ายแนะแนว

#### 4. ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

นักเรียนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นกับฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียนมีจำนวนทั้งสิ้น 178 คน ได้แสดงความรู้สึกรับรองต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่างๆ รวมถึงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการให้บริการทั้งด้านจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่างๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**ตารางที่ 6** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ตอนที่ 4.1</b> ความรู้สึกรับรองต่อคุณภาพการให้บริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโรงเรียน โดยภาพรวม	ไม่ตอบ	11	6.2%	<b>3.81</b>	<b>0.749</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	1	0.6%			
	น้อย	6	3.4%			
	ปานกลาง	41	23.0%			
	มาก	94	52.8%			
	มากที่สุด	25	14.0%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
<b>I. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>						
<b>1. งานห้องสมุด</b>						
1.1 ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศตรงต่อความต้องการ	น้อย	6	3.4%	<b>3.99</b>	<b>0.763</b>	<b>มาก</b>
	ปานกลาง	34	19.1%			
	มาก	93	52.2%			
	มากที่สุด	45	25.3%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
1.2 ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับหลักสูตรการเรียนการสอน	น้อย	5	2.8%	<b>4.06</b>	<b>0.738</b>	<b>มาก</b>
	ปานกลาง	28	15.7%			
	มาก	96	53.9%			
	มากที่สุด	49	27.5%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#



**ตารางที่ 6** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานห้องสมุด (ต่อ)</b>						
1.3 ห้องสมุดมีทรัพยากรสารสนเทศเพียงพอต่อการเรียนการสอน และการวิจัย	น้อย	12	6.7%	<b>3.90</b>	<b>0.835</b>	<b>มาก</b>
	ปานกลาง	35	19.7%			
	มาก	89	50.0%			
	มากที่สุด	42	23.6%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
1.4 เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC = Online Public Access Computer) เข้าถึงและสืบค้นได้ง่าย	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>2</b>	<b>1.1%</b>	<b>3.71</b>	<b>0.933</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	2	1.1%			
	น้อย	16	9.0%			
	ปานกลาง	49	27.5%			
	มาก	73	41.0%			
	มากที่สุด	36	20.2%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
1.5 ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ให้บริการตรงกับความต้องการ	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.6%</b>	<b>3.83</b>	<b>0.888</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	1	0.6%			
	น้อย	12	6.7%			
	ปานกลาง	45	25.3%			
	มาก	77	43.3%			
	มากที่สุด	42	23.6%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

**ตารางที่ 6** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานห้องสมุด (ต่อ)</b>						
1.6 เว็บไซต์ห้องสมุดมีเนื้อหาที่ทันสมัยและตรงกับความต้องการ	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>3.76</b>	<b>0.896</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	13	7.3%			
	ปานกลาง	52	29.2%			
	มาก	73	41.0%			
	มากที่สุด	39	21.9%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
1.7 เว็บไซต์ห้องสมุดมีการปรับปรุงอยู่เสมอ	น้อยที่สุด	4	2.2%	<b>3.69</b>	<b>0.951</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	13	7.3%			
	ปานกลาง	53	29.8%			
	มาก	72	40.4%			
	มากที่สุด	36	20.2%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
<b>2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>						
2.1 โครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับลักษณะการใช้งานอย่างเพียงพอและทั่วถึง	น้อยที่สุด	2	1.1%	<b>3.87</b>	<b>0.823</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	8	4.5%			
	ปานกลาง	37	20.8%			
	มาก	95	53.4%			
	มากที่สุด	36	20.2%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 6** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)</b>						
2.2 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประโยชน์สำหรับศึกษาค้นคว้าและการวิจัย	ไม่ตอบ	1	0.6%	<b>4.11</b>	<b>0.695</b>	มาก
	น้อย	2	1.1%			
	ปานกลาง	28	15.7%			
	มาก	96	53.9%			
	มากที่สุด	51	28.7%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2.3 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเชื่อมโยงและให้บริการอย่างทั่วถึง	ไม่ตอบ	1	0.6%	<b>4.04</b>	<b>0.849</b>	มาก
	น้อย	8	4.5%			
	ปานกลาง	36	20.2%			
	มาก	74	41.6%			
	มากที่สุด	59	33.1%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2.4 สามารถใช้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในโรงเรียนได้ทุกที่ ทุกเวลา	น้อยที่สุด	2	1.1%	<b>3.72</b>	<b>0.962</b>	มาก
	น้อย	18	10.1%			
	ปานกลาง	48	27.0%			
	มาก	70	39.3%			
	มากที่สุด	40	22.5%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2.5 เว็บไซต์ของโรงเรียนให้ข้อมูลที่ เป็นประโยชน์และมีข้อมูลที่ถูกต้องและทันสมัย	น้อย	6	3.4%	<b>4.06</b>	<b>0.757</b>	มาก
	ปานกลาง	28	15.7%			
	มาก	94	52.8%			
	มากที่สุด	50	28.1%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)</b>						
2.6 มีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ๆ อยู่เสมอ	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>3.94</b>	<b>0.757</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	2	1.1%			
	ปานกลาง	44	24.7%			
	มาก	90	50.6%			
	มากที่สุด	41	23.0%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
<b>II. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
<b>1. งานห้องสมุด</b>						
1.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ และความสามารถในการให้บริการ	น้อยที่สุด	4	2.2%	<b>3.90</b>	<b>0.945</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	11	6.2%			
	ปานกลาง	32	18.0%			
	มาก	83	46.6%			
	มากที่สุด	48	27.0%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
1.2 เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความเต็มใจช่วยเหลือ	น้อยที่สุด	13	7.3%	<b>3.46</b>	<b>1.155</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	21	11.8%			
	ปานกลาง	52	29.2%			
	มาก	56	31.5%			
	มากที่สุด	36	20.2%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 6** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานห้องสมุด (ต่อ)</b>						
1.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	น้อยที่สุด	5	2.8%	<b>3.92</b>	<b>0.996</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	9	5.1%			
	ปานกลาง	39	21.9%			
	มาก	68	38.2%			
	มากที่สุด	57	32.0%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
1.4 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	น้อยที่สุด	6	3.4%	<b>3.70</b>	<b>0.948</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	11	6.2%			
	ปานกลาง	45	25.3%			
	มาก	84	47.2%			
	มากที่สุด	32	18.0%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
1.5 จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอ	น้อยที่สุด	4	2.2%	<b>3.84</b>	<b>0.877</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	5	2.8%			
	ปานกลาง	46	25.8%			
	มาก	84	47.2%			
	มากที่สุด	39	21.9%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 6** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>						
2.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ และความสามารถในการให้บริการ	น้อยที่สุด	3	1.7%	<b>4.06</b>	<b>0.808</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	2	1.1%			
	ปานกลาง	29	16.3%			
	มาก	92	51.7%			
	มากที่สุด	52	29.2%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2.2 เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมีความเต็มใจช่วยเหลือ	น้อยที่สุด	9	5.1%	<b>3.68</b>	<b>1.027</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	13	7.3%			
	ปานกลาง	38	21.3%			
	มาก	84	47.2%			
	มากที่สุด	34	19.1%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	น้อยที่สุด	2	1.1%	<b>3.93</b>	<b>0.874</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	10	5.6%			
	ปานกลาง	32	18.0%			
	มาก	88	49.4%			
	มากที่สุด	46	25.8%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 6** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)</b>						
2.4 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	น้อยที่สุด	5	2.8%	<b>3.72</b>	<b>0.907</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	9	5.1%			
	ปานกลาง	47	26.4%			
	มาก	86	48.3%			
	มากที่สุด	31	17.4%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2.5 จำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงพอ	น้อยที่สุด	4	2.2%	<b>3.83</b>	<b>0.873</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	6	3.4%			
	ปานกลาง	43	24.2%			
	มาก	88	49.4%			
	มากที่สุด	37	20.8%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
<b>III. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
<b>1. งานห้องสมุด</b>						
1.1 การสืบค้นข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์สะดวกและรวดเร็ว	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>1</b>	<b>0.6%</b>	<b>4.07</b>	<b>0.911</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	3	1.7%			
	น้อย	6	3.4%			
	ปานกลาง	31	17.4%			
	มาก	72	40.4%			
	มากที่สุด	65	36.5%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
<b>1. งานห้องสมุด (ต่อ)</b>						
1.2 บรรยากาศห้องสมุดเหมาะสำหรับการศึกษาค้นคว้า	น้อยที่สุด	5	2.8%	<b>3.85</b>	<b>1.039</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	16	9.0%			
	ปานกลาง	33	18.5%			
	มาก	71	39.9%			
	มากที่สุด	53	29.8%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
1.3 ห้องสมุดมีแสงสว่างเพียงพอ	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>4.27</b>	<b>0.778</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อย	2	1.1%			
	ปานกลาง	24	13.5%			
	มาก	72	40.4%			
	มากที่สุด	79	44.4%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
1.4 ห้องสมุดสะอาดและน่าเข้าไปใช้	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>4.29</b>	<b>0.768</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อย	2	1.1%			
	ปานกลาง	22	12.4%			
	มาก	73	41.0%			
	มากที่สุด	80	44.9%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#



**ตารางที่ 6** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. งานห้องสมุด (ต่อ)</b>						
1.5 มีการประชาสัมพันธ์ และจัดกิจกรรมส่งเสริมการใช้ห้องสมุดอย่างสม่ำเสมอ	น้อยที่สุด	10	5.6%	<b>3.63</b>	<b>1.103</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	12	6.7%			
	ปานกลาง	57	32.0%			
	มาก	54	30.3%			
	มากที่สุด	45	25.3%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
<b>2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ</b>						
2.1 การ log in เข้าสู่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สะดวกและรวดเร็ว	น้อยที่สุด	2	1.1%	<b>4.10</b>	<b>0.877</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	6	3.4%			
	ปานกลาง	30	16.9%			
	มาก	74	41.6%			
	มากที่สุด	66	37.1%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2.2 จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	น้อยที่สุด	10	5.6%	<b>3.44</b>	<b>1.169</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	33	18.5%			
	ปานกลาง	40	22.5%			
	มาก	59	33.1%			
	มากที่สุด	36	20.2%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 6 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศโรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)</b>						
2.3 การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์โปรแกรมพื้นฐานและโปรแกรมประยุกต์	น้อยที่สุด	2	1.1%	<b>3.76</b>	<b>0.898</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	12	6.7%			
	ปานกลาง	50	28.1%			
	มาก	77	43.3%			
	มากที่สุด	37	20.8%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2.4 การดูแลปรับปรุงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้ใช้งานได้ตลอดเวลา	น้อยที่สุด	3	1.7%	<b>3.78</b>	<b>0.954</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	12	6.7%			
	ปานกลาง	51	28.7%			
	มาก	68	38.2%			
	มากที่สุด	44	24.7%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2.5 การให้คำปรึกษาดูแลและซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์	น้อยที่สุด	3	1.7%	<b>3.71</b>	<b>0.916</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	12	6.7%			
	ปานกลาง	53	29.8%			
	มาก	75	42.1%			
	มากที่สุด	35	19.7%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2.6 มีการประชาสัมพันธ์ การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงอย่างสม่ำเสมอ	น้อยที่สุด	4	2.2%	<b>3.68</b>	<b>0.947</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	15	8.4%			
	ปานกลาง	48	27.0%			
	มาก	78	43.8%			
	มากที่สุด	33	18.5%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างนักเรียนดังกล่าว ได้ให้ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อโรงเรียน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### **ตอนที่ 4.2 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นในการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียน**

1. ทรัพยากรในห้องสมุดมีเพียงพอต่อความต้องการ/หนังสือเยอะดี
2. สถานที่สะอาด น่าใช้งาน สะดวกสบาย
3. การค้นหาหนังสือง่าย เป็นระบบและมีเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ ทันสมัย และเพียงพอต่อการบริการ
4. มีข้อมูลและระบบที่ทันสมัย
5. การดำเนินการง่าย/บริการรวดเร็ว เช่น การออกเอกสาร
6. อาจารย์เจ้าหน้าที่มีความสามารถ เอาใจใส่นักเรียน มีมนุษยสัมพันธ์ดี
7. อินเทอร์เน็ตมีความเร็ว ง่ายต่อการใช้งาน
8. การบริการมีคุณภาพ มีความถูกต้อง โปร่งใส เป็นระบบ
9. ให้บริการเท่าเทียมกันและทั่วถึงดี
10. หนังสือมีทุกประเภท

### **ตอนที่ 4.3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียน**

1. ปรับความเร็วของ Wireless ให้เพิ่มขึ้น บางครั้งใช้อินเทอร์เน็ตไม่ได้/บางพื้นที่ไม่มีสัญญาณ
2. ควรมีหนังสือ/เครื่องคอมพิวเตอร์/ทรัพยากรห้องสมุดมากกว่านี้
3. ระบบตรวจสอบหนังสือในห้องสมุด/มีหนังสือหายบ่อยๆ
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์/การให้ข้อมูลที่ชัดเจนกับนักเรียนมากกว่านี้

#

#### ตอนที่ 4.4 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียน

1. ควรเพิ่มหนังสือเรียน แบบฝึกหัดที่น่าสนใจให้มากกว่านี้
2. ควรเพิ่มสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ใช้ได้ทุกที่และมีประสิทธิภาพ
3. ควรอบรมมารยาทการใช้ห้องสมุดให้นักเรียน/ควบคุมไม่ให้ส่งเสียงดังรบกวนผู้อื่น
4. ควรเพิ่มคอมพิวเตอร์เพื่อสืบหาหนังสือในห้องสมุด
5. ควรมีมาตรการเกี่ยวกับการยืมคืนหนังสือที่เข้มงวดกว่านี้
6. ควรมีบริเวณให้นั่งอ่านหนังสือมากขึ้น
7. ควรเปิดให้มีการถ่ายเอกสารหลัง 19.00 น.
8. ควรปรับปรุงพนักงานให้ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ
9. ควรจัดอบรมนักเรียนเกี่ยวกับการใช้เน็ตเวิร์คและซอฟต์แวร์ให้มากกว่านี้
10. ควรปรับฐานข้อมูลหนังสือให้ตรงกับความเป็นจริง
11. ควรรณรงค์ให้นักเรียนห้ามขีดเขียนหนังสือของห้องสมุด

## 5. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

นักเรียนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความคิดเห็นกับฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ของโรงเรียนมีจำนวนทั้งสิ้น 178 คน ได้แสดงความรู้สึกพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในประเด็นต่างๆ รวมถึงความคิดเห็นที่เกี่ยวกับการให้บริการทั้งด้านจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่างๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์โรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น**

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>ตอนที่ 5.1</b> ความรู้สึกพึงพอใจต่องานของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ของโรงเรียน โดยภาพรวม	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>14</b>	<b>7.9%</b>	<b>4.07</b>	<b>0.739</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	3	1.7%			
	ปานกลาง	30	16.9%			
	มาก	83	46.6%			
	มากที่สุด	48	27.0%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
<b>I. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1. การแสวงหาความร่วมมือเพื่อขยายโอกาสทางวิชาการสำหรับนักเรียนและครูกับโรงเรียน สถาบัน และองค์กรทั้งในและต่างประเทศ	น้อย	3	1.7%	<b>4.21</b>	<b>0.734</b>	<b>มากที่สุด</b>
	ปานกลาง	24	13.5%			
	มาก	84	47.2%			
	มากที่สุด	67	37.6%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2. การประสานงานและให้บริการนักเรียนและครูในการเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนทางการศึกษา การแข่งขันการนำเสนอผลงาน และกิจกรรมทางวิชาการอื่นๆ ในต่างประเทศ	น้อย	1	0.6%	<b>4.18</b>	<b>0.722</b>	<b>มาก</b>
	ปานกลาง	30	16.9%			
	มาก	83	46.6%			
	มากที่สุด	64	36.0%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์โรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>I. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)</b>						
3. การพัฒนาปรับปรุงเอกสารและเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษของโรงเรียน	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>3.83</b>	<b>0.827</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	6	3.4%			
	ปานกลาง	54	30.3%			
	มาก	78	43.8%			
	มากที่สุด	39	21.9%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
4. การให้คำแนะนำในการเขียนและตรวจแก้รายงานและผลงานต่าง ๆ ของนักเรียน	น้อย	5	2.8%	<b>3.85</b>	<b>0.767</b>	<b>มาก</b>
	ปานกลาง	52	29.2%			
	มาก	85	47.8%			
	มากที่สุด	36	20.2%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
5. การให้บริการแปลเอกสารและเตรียมหนังสือรับรองภาษาอังกฤษให้นักเรียน	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>3.91</b>	<b>0.818</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	5	2.8%			
	ปานกลาง	47	26.4%			
	มาก	81	45.5%			
	มากที่สุด	44	24.7%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
6. การแสวงหา ประสานงาน และดำเนินการเกี่ยวกับทุนการศึกษาต่อจากต่างประเทศให้กับนักเรียน	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>4.02</b>	<b>0.795</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	4	2.2%			
	ปานกลาง	36	20.2%			
	มาก	86	48.3%			
	มากที่สุด	51	28.7%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์โรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>I. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (ต่อ)</b>						
7. การประสานงานกับนักเรียนและครูเพื่อร่วมให้การต้อนรับคณะผู้ศึกษาดูงานจากต่างประเทศ	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>4.11</b>	<b>0.758</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	2	1.1%			
	ปานกลาง	30	16.9%			
	มาก	88	49.4%			
	มากที่สุด	57	32.0%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
<b>II. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
1. ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้คำอธิบาย ตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจนและถูกต้อง	น้อย	1	0.6%	<b>4.24</b>	<b>0.739</b>	<b>มากที่สุด</b>
	ปานกลาง	29	16.3%			
	มาก	74	41.6%			
	มากที่สุด	74	41.6%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	น้อย	6	3.4%	<b>4.21</b>	<b>0.807</b>	<b>มากที่สุด</b>
	ปานกลาง	25	14.0%			
	มาก	73	41.0%			
	มากที่สุด	74	41.6%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
3. กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	น้อย	3	1.7%	<b>4.22</b>	<b>0.755</b>	<b>มากที่สุด</b>
	ปานกลาง	26	14.6%			
	มาก	77	43.3%			
	มากที่สุด	72	40.4%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#



**ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์โรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>II. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)</b>						
4. ความรวดเร็วในการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่	<i>ไม่ตอบ</i>	1	0.6%	<b>3.94</b>	<b>0.752</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	1	0.6%			
	น้อย	3	1.7%			
	ปานกลาง	40	22.5%			
	มาก	94	52.8%			
	มากที่สุด	39	21.9%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
5. ความเท่าเทียมกันในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>4.15</b>	<b>0.803</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	2	1.1%			
	ปานกลาง	34	19.1%			
	มาก	74	41.6%			
	มากที่สุด	67	37.6%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
6. จำนวนเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ	น้อยที่สุด	1	0.6%	<b>4.12</b>	<b>0.786</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	3	1.7%			
	ปานกลาง	30	16.9%			
	มาก	83	46.6%			
	มากที่สุด	61	34.3%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์โรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>III. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
1. สถานที่ตั้ง/จุดให้บริการ พบเห็นได้อย่างชัดเจน	<i>ไม่ตอบ</i>	2	1.1%	<b>4.23</b>	<b>0.826</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อยที่สุด	1	0.6%			
	น้อย	6	3.4%			
	ปานกลาง	20	11.2%			
	มาก	73	41.0%			
	มากที่สุด	76	42.7%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
2. ความสะดวกในการเข้าถึงเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	<i>ไม่ตอบ</i>	2	1.1%	<b>4.09</b>	<b>0.834</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	6	3.4%			
	ปานกลาง	36	20.2%			
	มาก	71	39.9%			
	มากที่สุด	63	35.4%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
3. มีที่นั่งพักสำหรับนักเรียนหรือผู้มาติดต่อ	<i>ไม่ตอบ</i>	2	1.1%	<b>4.06</b>	<b>0.873</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	1	0.6%			
	น้อย	5	2.8%			
	ปานกลาง	41	23.0%			
	มาก	65	36.5%			
	มากที่สุด	64	36.0%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์โรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)**

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>III. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)</b>						
4. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	ไม่ตอบ	2	1.1%	<b>4.33</b>	<b>0.736</b>	<b>มากที่สุด</b>
	น้อย	1	0.6%			
	ปานกลาง	25	14.0%			
	มาก	65	36.5%			
	มากที่สุด	85	47.8%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
5. การจัดทำสื่อเพื่อเผยแพร่ผลงานต่างๆของนักเรียนอย่างต่อเนื่อง	ไม่ตอบ	2	1.1%	<b>3.93</b>	<b>0.821</b>	<b>มาก</b>
	น้อยที่สุด	2	1.1%			
	น้อย	4	2.2%			
	ปานกลาง	42	23.6%			
	มาก	85	47.8%			
	มากที่สุด	43	24.2%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			
6. ความสะดวกในด้านการเผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารด้านต่างประเทศที่ได้รับจากสถาบันการศึกษาต่างประเทศรวมทั้งการประสานงานด้านระเบียบวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการติดต่อกับประเทศต่างๆ	ไม่ตอบ	2	1.1%	<b>4.05</b>	<b>0.743</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	4	2.2%			
	ปานกลาง	32	18.0%			
	มาก	91	51.1%			
	มากที่สุด	49	27.5%			
<b>รวม</b>		<b>178</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 7** แสดงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์โรงเรียน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ	
<b>III. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ต่อ)</b>						
7. ปรับปรุงรูปแบบฐานข้อมูลด้านวิเทศสัมพันธ์ให้มีความทันสมัยและต่อเนื่อง	<i>ไม่ตอบ</i>	<b>4</b>	<b>2.2%</b>	<b>4.06</b>	<b>0.813</b>	<b>มาก</b>
	น้อย	4	2.2%			
	ปานกลาง	40	22.5%			
	มาก	71	39.9%			
	มากที่สุด	59	33.1%			
<b>รวม</b>	<b>178</b>	<b>100.0%</b>				

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างนักเรียนดังกล่าว ได้ให้ความคิดเห็นที่เกี่ยวกับจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ที่เป็นประโยชน์ต่อโรงเรียน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**ตอนที่ 5.2** แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นในการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ของโรงเรียน

1. โอกาสทางวิชาการกับต่างประเทศ/โครงการแลกเปลี่ยน ศึกษาต่อต่างประเทศมีมากมาย
2. อาจารย์เจ้าหน้าที่มีความสามารถ เอาใจใส่นักเรียน มีมนุษยสัมพันธ์ดี
3. อาจารย์ให้คำปรึกษาดีมาก
4. มีการประชาสัมพันธ์ดี/บ่อย
5. การดำเนินการง่าย/บริการรวดเร็ว
6. สถานที่สะอาด น่าใช้งานสะดวกสบาย
7. มีข้อมูลและระบบที่ทันสมัย
8. การบริการมีระบบ มีคุณภาพ มีความถูกต้อง โปร่งใส และเท่าเทียมกันทั่วถึงดี
9. มีความร่วมมือกับโรงเรียนอื่นๆมาก

### ตอนที่ 5.3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ของโรงเรียน

1. ควรมีการประชาสัมพันธ์/การให้ข้อมูลที่ชัดเจนกับนักเรียนมากกว่านี้
2. นักเรียนบางคนขาดโอกาสไปแลกเปลี่ยนที่ต่างประเทศ เกิดความไม่เท่าเทียมกัน
3. โรงเรียนเครือข่ายกับประเทศเพื่อนบ้านมีน้อย
4. เจ้าหน้าที่น้อยเกินไป และพื้นที่ให้บริการมีน้อย เข้าถึงยาก
5. เว็บไซต์โรงเรียนไม่ทันสมัย โดยเฉพาะสาขาภาษาต่างประเทศ

### ตอนที่ 5.4 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ของโรงเรียน

1. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น
2. ควรเปิดโอกาสให้นักเรียนทุกคนได้ไปต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสบการณ์บ้าง
3. ควรจัดให้มีการแข่งขัน/กิจกรรมส่งเสริมการพบปะระหว่างนักเรียนไทยกับนักเรียนต่างประเทศให้มากขึ้น
4. ควรเพิ่มโรงเรียนเครือข่ายให้มากขึ้น
5. ควรหาทุนต่างประเทศให้นักเรียนเพิ่มขึ้น
6. ควรมีเกณฑ์การคัดเลือกนักเรียนไปต่างประเทศให้ชัดเจน

## ผลการสำรวจ : กลุ่มผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกที่โรงเรียนให้บริการ

สำหรับกลุ่มผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกที่โรงเรียนให้บริการ มีผู้รับบริการที่ให้ข้อมูลจำนวนทั้งสิ้น 318 คน  
แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนมหิตลวิทยาลัย จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 134 คน
2. กลุ่มบุคลากรโรงเรียนจุฬาราชวิทยาลัย 12 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 130 คน
3. กลุ่มผู้ประสานงานในโครงการ วมว.ของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 21 คน
4. กลุ่มผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ 40 ศูนย์ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 33 คน

ในแต่ละกลุ่มจะประกอบด้วยข้อมูลผลการสำรวจ 4 ส่วน คือ 1. ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัย 3. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และ 4. จุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากกลุ่มผู้รับบริการดังกล่าว โดยรายละเอียดของเนื้อหาสาระ สามารถแสดงผลแยกเป็นส่วนต่างๆ ดังต่อไปนี้

### 1. กลุ่มผู้มาศึกษาดูงาน

ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกที่เป็นกลุ่มผู้มาศึกษาดูงาน มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 134 คน ที่แสดงความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการ และคุณภาพในการให้บริการ รวมถึงความคิดเห็นด้านจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการของทางโรงเรียน ตามตารางแสดงผลรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 8** แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้มาศึกษาตงาน

		จำนวน	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	54	40.3%
	หญิง	80	59.7%
รวม		<b>134</b>	<b>100.0%</b>
อายุ	20-29 ปี	60	44.8%
	30-39 ปี	52	38.8%
	40-49 ปี	11	8.2%
	50-59 ปี	11	8.2%
รวม		<b>134</b>	<b>100.0%</b>
การศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	1	0.7%
	ปริญญาตรี	107	79.9%
	สูงกว่าปริญญาตรี	26	19.4%
รวม		<b>134</b>	<b>100.0%</b>
สถานภาพ	ครู/อาจารย์	129	96.3%
	นักเรียน/นักศึกษา	1	0.7%
	เจ้าหน้าที่โรงเรียน	2	1.5%
	ผู้บริหาร (ผอ. รองผอ.)	2	1.5%
รวม		<b>134</b>	<b>100.0%</b>

**ตารางที่ 9 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของผู้มาศึกษาดูงาน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น**

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. การติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่คณะผู้มาศึกษาดูงาน	พอใจปานกลาง	4	3.0%	<b>4.37</b>	<b>0.542</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจมาก	77	57.5%			
	พอใจมากที่สุด	53	39.6%			
	<b>รวม</b>	<b>134</b>	<b>100.0%</b>			
2. การให้ความรู้เรื่อง "งานหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน สำหรับนักเรียนที่มีความสามารถพิเศษด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์"	ไม่พอใจ	1	0.7%	<b>4.28</b>	<b>0.719</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจปานกลาง	18	13.4%			
	พอใจมาก	58	43.3%			
	พอใจมากที่สุด	57	42.5%			
<b>รวม</b>	<b>134</b>	<b>100.0%</b>				
3. การให้ความรู้เรื่อง "การบริหารงานของโรงเรียนในรูปแบบองค์กรมหาชน"	<b>ตอบไม่ได้/ไม่รู้</b>	<b>1</b>	<b>0.7%</b>	<b>4.17</b>	<b>0.687</b>	<b>มาก</b>
	พอใจปานกลาง	22	16.4%			
	พอใจมาก	67	50.0%			
	พอใจมากที่สุด	44	32.8%			
<b>รวม</b>	<b>134</b>	<b>100.0%</b>				
4. เนื้อหาสาระที่ได้รับเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการ	ไม่พอใจเลย	1	0.7%	<b>4.07</b>	<b>0.728</b>	<b>มาก</b>
	ไม่พอใจ	1	0.7%			
	พอใจปานกลาง	22	16.4%			
	พอใจมาก	74	55.2%			
	พอใจมากที่สุด	36	26.9%			
<b>รวม</b>	<b>134</b>	<b>100.0%</b>				
5. เนื้อหาสาระที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	ไม่พอใจ	1	0.7%	<b>3.97</b>	<b>0.682</b>	<b>มาก</b>
	พอใจปานกลาง	30	22.4%			
	พอใจมาก	75	56.0%			
	พอใจมากที่สุด	28	20.9%			
<b>รวม</b>	<b>134</b>	<b>100.0%</b>				
<b>ภาพรวม</b>				<b>4.16</b>	<b>0.672</b>	<b>มาก</b>

#



**ตารางที่ 10** แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
ของผู้มาศึกษาดูงาน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบชัดเจน	พอใจปานกลาง	8	6.0%	<b>4.38</b>	<b>0.598</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจมาก	67	50.0%			
	พอใจมากที่สุด	59	44.0%			
	<b>รวม</b>	<b>134</b>	<b>100.0%</b>			
1.2 ระยะเวลาดำเนินการมีความเหมาะสม	พอใจปานกลาง	31	23.1%	<b>4.01</b>	<b>0.694</b>	<b>มาก</b>
	พอใจมาก	70	52.2%			
	พอใจมากที่สุด	33	24.6%			
	<b>รวม</b>	<b>134</b>	<b>100.0%</b>			
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	ไม่พอใจ	1	0.7%	<b>4.28</b>	<b>0.630</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจปานกลาง	10	7.5%			
	พอใจมาก	74	55.2%			
	พอใจมากที่สุด	49	36.6%			
<b>รวม</b>	<b>134</b>	<b>100.0%</b>				
1.4 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมในการให้บริการ	<i>ตอบไม่ได้/ไม่รู้</i>	<b>1</b>	<b>0.7%</b>	<b>4.47</b>	<b>0.623</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจปานกลาง	9	6.7%			
	พอใจมาก	52	38.8%			
	พอใจมากที่สุด	72	53.7%			
<b>รวม</b>	<b>134</b>	<b>100.0%</b>				

#

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1.5 การประสานงานและการประชาสัมพันธ์	ตอบไม่ได้/ไม่รู้อะไร	2	1.5%	4.19	0.700	มาก
	ไม่พอใจ	1	0.7%			
	พอใจปานกลาง	19	14.2%			
	พอใจมาก	66	49.3%			
	พอใจมากที่สุด	46	34.3%			
รวม		134	100.0%			

ตารางที่ 10 แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของผู้มาศึกษาดูงาน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	พอใจปานกลาง	1	0.7%	4.65	0.494	มากที่สุด
	พอใจมาก	45	33.6%			
	พอใจมากที่สุด	88	65.7%			
รวม		134	100.0%			
2.2 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	พอใจปานกลาง	9	6.7%	4.52	0.622	มากที่สุด
	พอใจมาก	46	34.3%			
	พอใจมากที่สุด	79	59.0%			
รวม		134	100.0%			

#

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
2.3 ชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน	พอใจปานกลาง	9	6.7%	<b>4.42</b>	<b>0.617</b>	มากที่สุด
	พอใจมาก	60	44.8%			
	พอใจมากที่สุด	65	48.5%			
รวม		<b>134</b>	<b>100.0%</b>			
2.4 ความรวดเร็วในการให้บริการ	พอใจปานกลาง	17	12.7%	<b>4.30</b>	<b>0.683</b>	มากที่สุด
	พอใจมาก	60	44.8%			
	พอใจมากที่สุด	57	42.5%			
รวม		<b>134</b>	<b>100.0%</b>			

#

###

##### #

**ตารางที่ 10** แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
ของผู้มาศึกษาดูงาน พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 การอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษา	ไม่พอใจ	1	0.7%	<b>4.25</b>	<b>0.720</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจปานกลาง	19	14.2%			
	พอใจมาก	60	44.8%			
	พอใจมากที่สุด	54	40.3%			
<b>รวม</b>		<b>134</b>	<b>100.0%</b>			
3.2 มีเอกสาร/คู่มือ/ข้อมูลการให้บริการ	พอใจปานกลาง	28	20.9%	<b>4.10</b>	<b>0.718</b>	<b>มาก</b>
	พอใจมาก	64	47.8%			
	พอใจมากที่สุด	42	31.3%			
<b>รวม</b>		<b>134</b>	<b>100.0%</b>			
<b>4. ด้านผลจากการให้บริการ</b>						
4.1 ได้รับความตรงตามความคาดหวัง	ไม่พอใจ	1	0.7%	<b>4.17</b>	<b>0.643</b>	<b>มาก</b>
	พอใจปานกลาง	15	11.2%			
	พอใจมาก	78	58.2%			
	พอใจมากที่สุด	40	29.9%			
<b>รวม</b>		<b>134</b>	<b>100.0%</b>			
4.2 สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการเรียนการสอน/การทำงานของตน	ไม่พอใจ	1	0.7%	<b>4.04</b>	<b>0.630</b>	<b>มาก</b>
	พอใจปานกลาง	21	15.7%			
	พอใจมาก	84	62.7%			
	พอใจมากที่สุด	28	20.9%			
<b>รวม</b>		<b>134</b>	<b>100.0%</b>			
<b>ภาพรวม</b>				<b>4.29</b>	<b>0.644</b>	<b>มากที่สุด</b>

#

## ตอนที่ 1.2 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นในการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ของผู้มาศึกษาดูงาน

1. วิชาการเป็นเลิศ การเรียนการสอนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเด่น ทันสมัย
2. ใส่ใจในการให้บริการ ให้การต้อนรับดีและเป็นมิตร
3. นักเรียนมีอัตลักษณ์ของตนเอง/เด็กมีโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์
4. การเน้นให้ความรู้วิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ที่เป็นรูปธรรมน่าสนใจ เข้าใจง่าย
5. มีเครื่องมือ/สื่อที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้กับการเรียนการสอน
6. มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ
7. การให้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย
8. การทำงานเป็นขั้นตอน มีความเป็นระบบชัดเจน มีการบริหารจัดการดี
9. มีอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อนักเรียน
10. การอำนวยความสะดวก/ความสะดวกสบายในสถานที่ต้อนรับคณะครูอาจารย์ที่มาดูงาน
11. มีความสะดวกรวดเร็วในการบริการ
12. มีเอกสารเตรียมให้พร้อมสำหรับผู้มาดูงาน
13. สามารถให้คำปรึกษาแนะนำในปัญหาที่เกิดขึ้นได้
14. มีการประสานงาน ทำงานด้านการเรียนการสอนร่วมกันดี รวดเร็ว
15. การรับสมัครนักเรียนมีการประชาสัมพันธ์ที่ดี

**ตอนที่ 1.3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของผู้มาศึกษาดูงาน**

1. เวลาที่ใช้ในการดูงานน้อยเกินไป
2. ควรจัดให้เข้าไปดูการเรียนการสอนในชั้นเรียนจริง

**ตอนที่ 1.4 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของผู้มาศึกษาดูงาน**

1. ควรทำเอกสารเป็นคู่มือใช้ภาษาให้ชัดเจนกว่านี้

## 2. กลุ่มบุคลากรโรงเรียนจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย

ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกที่เป็นกลุ่มบุคลากรโรงเรียนจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 130 คน ที่แสดงความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการ และคุณภาพในการให้บริการ รวมถึงความคิดเห็นด้านจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการของทางโรงเรียน ตามตารางแสดงผลรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 11 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างโรงเรียนจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย**

		จำนวน	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	62	47.7%
	หญิง	68	52.3%
รวม		<b>130</b>	<b>100.0%</b>
อายุ	20-29 ปี	23	17.7%
	30-39 ปี	35	26.9%
	40-49 ปี	37	28.5%
	50-59 ปี รวมกัน	35	26.9%
	รวม	<b>130</b>	<b>100.0%</b>
	ปริญญาตรี	60	46.2%
	สูงกว่าปริญญาตรี	70	53.8%
รวม		<b>130</b>	<b>100.0%</b>
ตำแหน่งหน้าที่	ผู้บริหาร (ผอ./รองผอ.)	24	18.5%
	ครูผู้สอน	98	75.4%
	ผู้ประสานงาน	8	6.2%
รวม		<b>130</b>	<b>100.0%</b>

**ตารางที่ 12** แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของโรงเรียนจุฬาภรณฯ พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. การดำเนินการสอบคัดเลือกนักเรียนเข้าเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ห้องวิทยาศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554 ทั้งรอบแรกและรอบสอง	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	2	1.5%	4.38	0.602	มากที่สุด
	พอใจปานกลาง	8	6.2%			
	พอใจมาก	64	49.2%			
	พอใจมากที่สุด	56	43.1%			
<b>รวม</b>		<b>130</b>	<b>100.0%</b>			
2. การทำแผนการจัดการเรียนรู้ฉบับย่อ เพื่อนำไปใช้จัดการเรียนการสอนนักเรียนห้อง วิทยาศาสตร์ร่วมกัน	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	1	0.8%	4.28	0.718	มากที่สุด
	พอใจปานกลาง	20	15.4%			
	พอใจมาก	53	40.8%			
	พอใจมากที่สุด	56	43.1%			
<b>รวม</b>		<b>130</b>	<b>100.0%</b>			
3. การร่วมกันคัดเลือก และปรับปรุงข้อสอบปลายภาคเรียน	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	5	3.8%	4.01	0.767	มาก
	ไม่พอใจเลย	2	1.5%			
	พอใจปานกลาง	24	18.5%			
	พอใจมาก	68	52.3%			
	พอใจมากที่สุด	31	23.8%			
<b>รวม</b>		<b>130</b>	<b>100.0%</b>			
4. การเชิญครูจากโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัยมาร่วมกิจกรรมทางวิชาการและประชุมเชิงปฏิบัติการ ณ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	3	2.3%	4.20	0.759	มาก
	ไม่พอใจเลย	1	0.8%			
	พอใจปานกลาง	20	15.4%			
	พอใจมาก	57	43.8%			
	พอใจมากที่สุด	49	37.7%			
<b>รวม</b>		<b>130</b>	<b>100.0%</b>			
<b>ภาพรวม</b>				<b>4.23</b>	<b>0.712</b>	<b>มากที่สุด</b>

#



**ตารางที่ 13** แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
ของโรงเรียนจุฬาภรณฯ พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบชัดเจน	พอใจปานกลาง	12	9.2%	<b>4.25</b>	<b>0.614</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจมาก	73	56.2%			
	พอใจมากที่สุด	45	34.6%			
<b>รวม</b>		<b>130</b>	<b>100.0%</b>			
1.2 ระยะเวลาดำเนินการมีความเหมาะสม	ไม่พอใจ	1	0.8%	<b>4.04</b>	<b>0.675</b>	<b>มาก</b>
	พอใจปานกลาง	24	18.5%			
	พอใจมาก	74	56.9%			
	พอใจมากที่สุด	31	23.8%			
<b>รวม</b>		<b>130</b>	<b>100.0%</b>			
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	พอใจปานกลาง	12	9.2%	<b>4.19</b>	<b>0.585</b>	<b>มาก</b>
	พอใจมาก	81	62.3%			
	พอใจมากที่สุด	37	28.5%			
<b>รวม</b>		<b>130</b>	<b>100.0%</b>			
1.4 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมในการให้บริการ	ไม่พอใจเลย	1	0.8%	<b>4.15</b>	<b>0.802</b>	<b>มาก</b>
	ไม่พอใจ	2	1.5%			
	พอใจปานกลาง	21	16.2%			
	พอใจมาก	58	44.6%			
	พอใจมากที่สุด	48	36.9%			
<b>รวม</b>		<b>130</b>	<b>100.0%</b>			

#

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1.5 การประสานงานและการประชาสัมพันธ์	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	1	0.8%	4.15	0.792	มาก
	ไม่พอใจ	4	3.1%			
	พอใจปานกลาง	20	15.4%			
	พอใจมาก	58	44.6%			
	พอใจมากที่สุด	47	36.2%			
รวม		<b>130</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 13** แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
ของโรงเรียนจุฬาภรณฯ พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	2	1.5%	<b>4.57</b>	<b>0.584</b>	<b>มากที่สุด</b>
	ไม่พอใจ	1	0.8%			
	พอใจปานกลาง	3	2.3%			
	พอใจมาก	46	35.4%			
	พอใจมากที่สุด	78	60.0%			
<b>รวม</b>		<b>130</b>	<b>100.0%</b>			
2.2 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	2	1.5%	<b>4.43</b>	<b>0.636</b>	<b>มากที่สุด</b>
	ไม่พอใจ	1	0.8%			
	พอใจปานกลาง	7	5.4%			
	พอใจมาก	56	43.1%			
	พอใจมากที่สุด	64	49.2%			
<b>รวม</b>		<b>130</b>	<b>100.0%</b>			
2.3 ชี้แจงและให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	2	1.5%	<b>4.29</b>	<b>0.642</b>	<b>มากที่สุด</b>
	ไม่พอใจ	1	0.8%			
	พอใจปานกลาง	10	7.7%			
	พอใจมาก	68	52.3%			
	พอใจมากที่สุด	49	37.7%			
<b>รวม</b>		<b>130</b>	<b>100.0%</b>			

#

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
2.4 ความรวดเร็วในการให้บริการ	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	2	1.5%	4.26	0.690	มากที่สุด
	ไม่พอใจ	1	0.8%			
	พอใจปานกลาง	15	11.5%			
	พอใจมาก	62	47.7%			
	พอใจมากที่สุด	50	38.5%			
รวม		130	100.0%			

**ตารางที่ 13** แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของโรงเรียนจุฬาภรณฯ พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 การอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษา	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	1	0.8%	4.12	0.673	มาก
	ไม่พอใจ	1	0.8%			
	พอใจปานกลาง	19	14.6%			
	พอใจมาก	72	55.4%			
	พอใจมากที่สุด	37	28.5%			
รวม		130	100.0%			
3.2 มีเอกสาร/คู่มือ/ข้อมูลการให้บริการ	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	2	1.5%	3.99	0.737	มาก
	ไม่พอใจ	3	2.3%			
	พอใจปานกลาง	26	20.0%			
	พอใจมาก	68	52.3%			
	พอใจมากที่สุด	31	23.8%			
รวม		130	100.0%			

#

4. ด้านผลจากการให้บริการ						
4.1 ได้รับบริการตรงตามความคาดหวัง	ไม่พอใจ	4	3.1%	4.02	0.698	มาก
	พอใจปานกลาง	18	13.8%			
	พอใจมาก	79	60.8%			
	พอใจมากที่สุด	29	22.3%			
	รวม	130	100.0%			
4.2 สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการเรียนการสอน/การทำงานของตน	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	1	0.8%	4.29	0.666	มากที่สุด
	ไม่พอใจ	2	1.5%			
	พอใจปานกลาง	9	6.9%			
	พอใจมาก	67	51.5%			
	พอใจมากที่สุด	51	39.2%			
รวม	130	100.0%				
ภาพรวม				4.21	0.677	มากที่สุด

## ตอนที่ 2.2 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นในการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของโรงเรียนจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย

1. วิชาการเป็นเลิศ การเรียนการสอนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเด่น ทันสมัย
2. นักเรียนมีอัตลักษณ์ของตนเอง/เด็กมีโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์
3. มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ
4. มีการประสานงาน ทำงานด้านการเรียนการสอนร่วมกันดี รวดเร็ว
5. การทำงานเป็นขั้นเป็นตอน เป็นระบบชัดเจน มีการบริหารจัดการดี
6. มีเครื่องมือ/สื่อที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้กับการเรียนการสอน
7. ให้คำปรึกษา ใส่ใจในการให้บริการ ให้การต้อนรับดีและเป็นมิตร
8. ด้านงบประมาณสนับสนุน
9. การเน้นให้ความรู้วิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ที่เป็นรูปธรรมน่าสนใจ เข้าใจง่าย
10. การพัฒนาบุคลากรมีความต่อเนื่องและน่าเชื่อถือ

#

11. มีอุปกรณ์สื่อการเรียนการสอนพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อนักเรียน
12. การอำนวยความสะดวก/ความสะดวกสบายในที่พัก สถานที่จัดประชุม
13. การให้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย

### **ตอนที่ 2.3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของโรงเรียนจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย**

1. การพัฒนาความรู้ให้กับครูผู้สอนของร.ร.จุฬาลงกรณ์ฯมีน้อยเกินไป
2. หลักสูตรแน่นเกินไป อาจทำให้เด็กเครียดเกินไป

### **ตอนที่ 2.4 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของโรงเรียนจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย**

1. อยากให้มีความร่วมมือทางวิชาการอย่างต่อเนื่อง/มีการอบรมสัมมนาของโรงเรียนเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง
2. ควรทำความเข้าใจระบบการเรียนการสอนของร.ร.จุฬาลงกรณ์ฯให้มากขึ้น/จัดอบรมร่วมกัน เพื่อกำหนดทิศทางการเรียนการสอนไปในทางเดียวกัน
3. ควรมีการปรับปรุงด้าน IT เพื่อการติดต่อประสานงานได้ง่าย สะดวกและต่อเนื่อง
4. ควรจัดให้มีการสอนแบบถ่ายทอดสด (VDO Conference) ในเนื้อหาที่ยาก ๆ
5. ควรเพิ่มวิชาคุณธรรมจริยธรรมเพื่อเด็กจะได้เป็นคนดี
6. ควรจัดให้ครูในโรงเรียนเครือข่ายได้ไปดูงาน/แลกเปลี่ยนที่ต่างประเทศร่วมกับโรงเรียนมหิดลฯด้วย
7. ควรให้เจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลฯลงมาติดตามผลในแต่ละวิชาให้มากขึ้น

### 3. กลุ่มผู้ประสานงานในโครงการ รวม. ของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกที่เป็นกลุ่มผู้ประสานงานในโครงการ รวม. ของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 21 คน ที่แสดงความรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการ และคุณภาพในการให้บริการ รวมถึงความคิดเห็นด้านจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการของทางโรงเรียน ตามตารางแสดงผลรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 14** แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ประสานงานในโครงการ รวม.

		จำนวน	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	10	47.6%
	หญิง	11	52.4%
รวม		<b>21</b>	<b>100.0%</b>
อายุ	20-29 ปี	1	4.8%
	30-39 ปี	3	14.3%
	40-49 ปี	7	33.3%
	50-59 ปี	8	38.1%
	60 ปีขึ้นไป	2	9.5%
รวม		<b>21</b>	<b>100.0%</b>
การศึกษา	ปริญญาตรี	2	9.5%
	สูงกว่าปริญญาตรี	19	90.5%
รวม		<b>21</b>	<b>100.0%</b>
สถานศึกษา/หน่วยงานสังกัด	สำนักปลัดกระทรวงฯ	6	28.6%
	ดรุณสิกขาลัย	2	9.5%
	สาริต ม.เชียงใหม่	3	14.3%
	ราชสีมาวิทยาลัย	4	19.0%
	มอ.วิทยานุสรณ์	3	14.3%
	สาริต ม.สงขลานครินทร์	3	14.3%
รวม		<b>21</b>	<b>100.0%</b>
ตำแหน่งหน้าที่ในโครงการ	กรรมการบริหารโครงการ	11	52.4%
	ผู้ประสานงานระดับโรงเรียน	5	23.8%
	ผู้ประสานงานระดับมหาวิทยาลัย	5	23.8%
รวม		<b>21</b>	<b>100.0%</b>

#

**ตารางที่ 15** แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการของโรงเรียนมหิดลวิทยา  
 นุสรณ์ของผู้ประสานงานในโครงการ รวม. พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละ  
 ประเด็น

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. การเข้าร่วมประชุมให้ความ คิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การดำเนินงานของโครงการ รวม.	พอใจปาน กลาง	2	9.5%	<b>4.43</b>	<b>0.676</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจมาก	8	38.1%			
	พอใจมาก ที่สุด	11	52.4%			
<b>รวม</b>		<b>21</b>	<b>100.0%</b>			
2. การดำเนินการสอบคัดเลือก นักเรียนเข้าเป็นนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4 ห้อง วิทยาศาสตร์ในโรงเรียนประจำปี การศึกษา 2554 รอบแรก	พอใจปาน กลาง	1	4.8%	<b>4.62</b>	<b>0.590</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจมาก	6	28.6%			
	พอใจมาก ที่สุด	14	66.7%			
<b>รวม</b>		<b>21</b>	<b>100.0%</b>			
3. การจัดการทดสอบวัดความ ถนัดทางการเรียน (SAT) ให้กับ นักเรียนโครงการ รวม. ในทุก โรงเรียน	<b>ตอบไม่ได้/ไม่รู้</b>	<b>2</b>	<b>9.5%</b>	<b>4.37</b>	<b>0.684</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจปาน กลาง	2	9.5%			
	พอใจมาก	8	38.1%			
	พอใจมาก ที่สุด	9	42.9%			
<b>รวม</b>		<b>21</b>	<b>100.0%</b>			
4. การจัดกิจกรรมทางวิชาการ ร่วมกันระหว่างครูและเจ้าหน้าที่ ของโรงเรียนที่อยู่ในโครงการ รวม. และโรงเรียนมหิดลวิทยา นุสรณ์	<b>ตอบไม่ได้/ไม่รู้</b>	<b>2</b>	<b>9.5%</b>	<b>4.00</b>	<b>0.667</b>	<b>มาก</b>
	พอใจปาน กลาง	4	19.0%			
	พอใจมาก	11	52.4%			
	พอใจมาก ที่สุด	4	19.0%			
<b>รวม</b>		<b>21</b>	<b>100.0%</b>			
<b>ภาพรวม</b>				<b>4.36</b>	<b>0.654</b>	<b>มากที่สุด</b>

#



**ตารางที่ 16** แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
ของผู้ประสานงานในโครงการ รวม. พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบชัดเจน	พอใจปานกลาง	3	14.3%	<b>4.33</b>	<b>0.730</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจมาก	8	38.1%			
	พอใจมากที่สุด	10	47.6%			
<b>รวม</b>		<b>21</b>	<b>100.0%</b>			
1.2 ระยะเวลาดำเนินการมีความเหมาะสม	พอใจปานกลาง	3	14.3%	<b>4.43</b>	<b>0.746</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจมาก	6	28.6%			
	พอใจมากที่สุด	12	57.1%			
<b>รวม</b>		<b>21</b>	<b>100.0%</b>			
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	<i>ตอบไม่ได้/ไม่รู้</i>	<b>1</b>	<b>4.8%</b>	<b>4.25</b>	<b>0.716</b>	<b>มาก</b>
	พอใจปานกลาง	3	14.3%			
	พอใจมาก	9	42.9%			
	พอใจมากที่สุด	8	38.1%			
<b>รวม</b>		<b>21</b>	<b>100.0%</b>			
1.4 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมในการให้บริการ	<i>ตอบไม่ได้/ไม่รู้</i>	<b>1</b>	<b>4.8%</b>	<b>4.50</b>	<b>0.688</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจปานกลาง	2	9.5%			
	พอใจมาก	6	28.6%			
	พอใจมากที่สุด	12	57.1%			
<b>รวม</b>		<b>21</b>	<b>100.0%</b>			
1.5 การประสานงานและการประชาสัมพันธ์	พอใจปานกลาง	3	14.3%	<b>4.24</b>	<b>0.700</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจมาก	10	47.6%			
	พอใจมากที่สุด	8	38.1%			
<b>รวม</b>		<b>21</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 16** แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของผู้  
 ประสานงานในโครงการ รวม. พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นมิตร	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	2	9.5%	<b>4.74</b>	<b>0.452</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจมาก	5	23.8%			
	พอใจมากที่สุด	14	66.7%			
	<b>รวม</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>			
2.2 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	2	9.5%	<b>4.68</b>	<b>0.478</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจมาก	6	28.6%			
	พอใจมากที่สุด	13	61.9%			
	<b>รวม</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>			
2.3 ชี้แจงและให้คำแนะนำ เกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	2	9.5%	<b>4.42</b>	<b>0.692</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจปานกลาง	2	9.5%			
	พอใจมาก	7	33.3%			
	พอใจมากที่สุด	10	47.6%			
<b>รวม</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>				
2.4 ความรวดเร็วในการ ให้บริการ	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	2	9.5%	<b>4.42</b>	<b>0.692</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจปานกลาง	2	9.5%			
	พอใจมาก	7	33.3%			
	พอใจมากที่สุด	10	47.6%			
<b>รวม</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>				

#

**ตารางที่ 16** แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของผู้  
 ประสานงานในโครงการ รวม. พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 การอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษา	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	2	9.5%	<b>4.53</b>	<b>0.612</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจปานกลาง	1	4.8%			
	พอใจมาก	7	33.3%			
	พอใจมากที่สุด	11	52.4%			
<b>รวม</b>		<b>21</b>	<b>100.0%</b>			
3.2 มีเอกสาร/คู่มือ/ข้อมูลการให้บริการ	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	1	4.8%	<b>4.40</b>	<b>0.503</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจมาก	12	57.1%			
	พอใจมากที่สุด	8	38.1%			
<b>รวม</b>		<b>21</b>	<b>100.0%</b>			
<b>4. ด้านผลจากการให้บริการ</b>						
4.1 ได้รับบริการตรงตามความคาดหวัง	พอใจปานกลาง	2	9.5%	<b>4.29</b>	<b>0.644</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจมาก	11	52.4%			
	พอใจมากที่สุด	8	38.1%			
<b>รวม</b>		<b>21</b>	<b>100.0%</b>			
4.2 สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการเรียนการสอน/การทำงานของตน	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	1	4.8%	<b>4.15</b>	<b>0.671</b>	<b>มาก</b>
	พอใจปานกลาง	3	14.3%			
	พอใจมาก	11	52.4%			
	พอใจมากที่สุด	6	28.6%			
<b>รวม</b>		<b>21</b>	<b>100.0%</b>			
<b>ภาพรวม</b>				<b>4.41</b>	<b>0.640</b>	<b>มากที่สุด</b>

#

**ตอนที่ 3.2** แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นในการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของผู้ประสานงานในโครงการ รวม.

1. มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ
2. มีการประสานงาน ทำงานด้านการเรียนการสอนร่วมกันดี รวดเร็ว
3. วิชาการเป็นเลิศ การเรียนการสอนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเด่น ทันสมัย
4. ใส่ใจในการให้บริการ ให้การต้อนรับดีและเป็นมิตร
5. สามารถให้คำปรึกษาแนะนำ และให้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย
6. การทำงานเป็นขั้นเป็นตอน เป็นระบบชัดเจน มีการบริหารจัดการดี

**ตอนที่ 3.3** แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของผู้ประสานงานในโครงการ รวม.

1. ควรให้ข้อมูลที่เปิดเผย และมีรายละเอียดชัดเจนมากกว่านี้
2. เครือข่ายทางวิชาการมีน้อย

**ตอนที่ 3.4** แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของผู้ประสานงานในโครงการ รวม.

1. ควรมีการสนับสนุนอบรมครูในโรงเรียนด้านวิชาการ วิทยาศาสตร์เพื่อพัฒนาคุณภาพโรงเรียนตนเองให้มากขึ้น

#### 4. กลุ่มผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์

ผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกที่เป็นกลุ่มผู้ประสานงานในโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มีจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 33 คน ที่แสดงความรู้สึกรับพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการ และคุณภาพในการให้บริการ รวมถึงความคิดเห็นด้านจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการของทางโรงเรียน ตามตารางแสดงผลรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 17 แสดงข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพฯ

		จำนวน	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	9	27.3%
	หญิง	24	72.7%
รวม		<b>33</b>	<b>100.0%</b>
อายุ	20-29 ปี	1	3.0%
	30-39 ปี	3	9.1%
	40-49 ปี	12	36.4%
	50-59 ปี	17	51.5%
รวม		<b>33</b>	<b>100.0%</b>
การศึกษา	ปริญญาตรี	3	9.1%
	สูงกว่าปริญญาตรี	30	90.9%
รวม		<b>33</b>	<b>100.0%</b>

**ตารางที่ 18** แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ของผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพ พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น

		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. การพิจารณาจัดสรรงบประมาณประจำปี 2554 เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานโครงการ	พอใจปานกลาง	4	12.1%	<b>4.21</b>	<b>0.650</b>	มากที่สุด
	พอใจมาก	18	54.5%			
	พอใจมากที่สุด	11	33.3%			
<b>รวม</b>		<b>33</b>	<b>100.0%</b>			
2. การจัดครูและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนเข้าร่วมสังเกตการณ์การจัดค่ายเพื่อติดตามผลโครงการ	<i>ตอบไม่ได้/ไม่รู้</i>	7	21.2%	<b>3.96</b>	<b>0.528</b>	มาก
	พอใจปานกลาง	4	12.1%			
	พอใจมาก	19	57.6%			
	พอใจมากที่สุด	3	9.1%			
<b>รวม</b>		<b>33</b>	<b>100.0%</b>			
3. การประสานงานกับสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ เพื่อให้การสนับสนุนทางวิชาการในการดำเนินงานโครงการของจังหวัด	<i>ตอบไม่ได้/ไม่รู้</i>	2	6.1%	<b>4.03</b>	<b>0.547</b>	มาก
	พอใจปานกลาง	4	12.1%			
	พอใจมาก	22	66.7%			
	พอใจมากที่สุด	5	15.2%			
<b>รวม</b>		<b>33</b>	<b>100.0%</b>			
<b>ภาพรวม</b>				<b>4.07</b>	<b>0.575</b>	<b>มาก</b>

#

**ตารางที่ 19** แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพ พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบชัดเจน	พอใจปานกลาง	2	6.1%	<b>4.45</b>	<b>0.617</b>	มากที่สุด
	พอใจมาก	14	42.4%			
	พอใจมากที่สุด	17	51.5%			
<b>รวม</b>		<b>33</b>	<b>100.0%</b>			
1.2 ระยะเวลาดำเนินการมีความเหมาะสม	พอใจปานกลาง	7	21.2%	<b>4.06</b>	<b>0.704</b>	มาก
	พอใจมาก	17	51.5%			
	พอใจมากที่สุด	9	27.3%			
<b>รวม</b>		<b>33</b>	<b>100.0%</b>			
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	พอใจปานกลาง	2	6.1%	<b>4.36</b>	<b>0.603</b>	มากที่สุด
	พอใจมาก	17	51.5%			
	พอใจมากที่สุด	14	42.4%			
<b>รวม</b>		<b>33</b>	<b>100.0%</b>			
1.4 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมในการให้บริการ	<i>ตอบไม่ได้/ไม่รู้</i>	<b>1</b>	<b>3.0%</b>	<b>4.19</b>	<b>0.693</b>	มาก
	พอใจปานกลาง	5	15.2%			
	พอใจมาก	16	48.5%			
	พอใจมากที่สุด	11	33.3%			
<b>รวม</b>		<b>33</b>	<b>100.0%</b>			
1.5 การประสานงานและการประชาสัมพันธ์	พอใจปานกลาง	1	3.0%	<b>4.52</b>	<b>0.566</b>	มากที่สุด
	พอใจมาก	14	42.4%			
	พอใจมากที่สุด	18	54.5%			
<b>รวม</b>		<b>33</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 19** แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพ พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	พอใจปานกลาง	1	3.0%	<b>4.70</b>	<b>0.529</b>	มากที่สุด
	พอใจมาก	8	24.2%			
	พอใจมากที่สุด	24	72.7%			
รวม		<b>33</b>	<b>100.0%</b>			
2.2 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	พอใจมาก	13	39.4%	<b>4.61</b>	<b>0.496</b>	มากที่สุด
	พอใจมากที่สุด	20	60.6%			
รวม		<b>33</b>	<b>100.0%</b>			
2.3 ชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน	พอใจปานกลาง	2	6.1%	<b>4.39</b>	<b>0.609</b>	มากที่สุด
	พอใจมาก	16	48.5%			
	พอใจมากที่สุด	15	45.5%			
รวม		<b>33</b>	<b>100.0%</b>			
2.4 ความรวดเร็วในการให้บริการ	พอใจมาก	18	54.5%	<b>4.45</b>	<b>0.506</b>	มากที่สุด
	พอใจมากที่สุด	15	45.5%			
รวม		<b>33</b>	<b>100.0%</b>			
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 การอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษา	พอใจปานกลาง	6	18.2%	<b>4.27</b>	<b>0.761</b>	มากที่สุด
	พอใจมาก	12	36.4%			
	พอใจมากที่สุด	15	45.5%			
รวม		<b>33</b>	<b>100.0%</b>			
3.2 มีเอกสาร/คู่มือ/ข้อมูลการให้บริการ	พอใจปานกลาง	4	12.1%	<b>4.24</b>	<b>0.663</b>	มากที่สุด
	พอใจมาก	17	51.5%			
	พอใจมากที่สุด	12	36.4%			
รวม		<b>33</b>	<b>100.0%</b>			

#



**ตารางที่ 19** แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพ พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>4. ด้านผลจากการให้บริการ</b>						
4.1 ได้รับบริการตรงตามความคาดหวัง	พอใจปานกลาง	2	6.1%	<b>4.27</b>	<b>0.574</b>	มากที่สุด
	พอใจมาก	20	60.6%			
	พอใจมากที่สุด	11	33.3%			
<b>รวม</b>		<b>33</b>	<b>100.0%</b>			
4.2 สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการเรียนการสอน/การทำงานของตน	<i>ตอบไม่ได้/ไม่รู้</i>	<b>1</b>	<b>3.0%</b>	<b>4.22</b>	<b>0.659</b>	มากที่สุด
	พอใจปานกลาง	4	12.1%			
	พอใจมาก	17	51.5%			
	พอใจมากที่สุด	11	33.3%			
<b>รวม</b>		<b>33</b>	<b>100.0%</b>			
<b>ภาพรวม</b>				<b>4.36</b>	<b>0.614</b>	<b>มากที่สุด</b>

**ตอนที่ 4.2** แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดเด่นในการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพ

1. มีการประสานงาน ทำงานด้านการเรียนการสอนร่วมกันดี รวดเร็ว
2. ใส่ใจในการให้บริการ ให้การต้อนรับดีและเป็นมิตร
3. การทำงานเป็นขั้นเป็นตอน เป็นระบบชัดเจน มีการบริหารจัดการดี
4. วิชาการเป็นเลิศ การเรียนการสอนด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเด่น ทันสมัย
5. การติดตามผลการจัดค่ายให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
6. มีเครื่องมือ/สื่อที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้กับการเรียนการสอน
7. การอำนวยความสะดวก/ความสะดวกสบายในที่พัก สถานที่จัดประชุม
8. ด้านงบประมาณสนับสนุน
9. ให้คำปรึกษาแนะนำ ให้ข้อมูลที่ชัดเจน เข้าใจง่าย
10. นักเรียนมีอัตลักษณ์ของตนเอง/เด็กมีโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์
11. มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ

**ตอนที่ 4.3 แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจุดที่ควรปรับปรุงการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพฯ**

1. เครือข่ายทางวิชาการมีน้อย แก้ปัญหาการเรียนการสอนไม่ทั่วถึง
2. เอกสารกิจกรรมควรทำเป็นคู่มือ
3. เพิ่มงบประมาณ

**ตอนที่ 4.4 แสดงข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมและพัฒนาอัจฉริยภาพฯ**

1. ควรจัดสรรงบประมาณให้มากกว่านี้ให้แยกงบประมาณการดำเนินงานออกจากงบประมาณของเด็ก
2. ควรมีการสนับสนุนอบรมครูในโรงเรียนด้านวิชาการ วิทยาศาสตร์เพื่อพัฒนาคุณภาพโรงเรียนตนเองให้มากขึ้น

**ตารางที่ 20** แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
 ของกลุ่มผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกทั้ง 4 กลุ่ม พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน  
 มาตรฐานในแต่ละประเด็น

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
<b>1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบชัดเจน	พอใจปานกลาง	25	7.9%	<b>4.33</b>	<b>0.617</b>	<b>มากที่สุด</b>
	พอใจมาก	162	50.9%			
	พอใจมากที่สุด	131	41.2%			
<b>รวม</b>		<b>318</b>	<b>100.0%</b>			
1.2 ระยะเวลาดำเนินการมีความเหมาะสม	ไม่พอใจ	1	0.3%	<b>4.06</b>	<b>0.695</b>	<b>มาก</b>
	พอใจปานกลาง	65	20.4%			
	พอใจมาก	167	52.5%			
	พอใจมากที่สุด	85	26.7%			
<b>รวม</b>		<b>318</b>	<b>100.0%</b>			
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	<i>ตอบไม่ได้/ไม่รู้</i>	<b>1</b>	<b>0.3%</b>	<b>4.25</b>	<b>0.614</b>	<b>มากที่สุด</b>
	ไม่พอใจ	1	0.3%			
	พอใจปานกลาง	27	8.5%			
	พอใจมาก	181	56.9%			
	พอใจมากที่สุด	108	34.0%			
<b>รวม</b>		<b>318</b>	<b>100.0%</b>			
1.4 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมในการให้บริการ	<i>ตอบไม่ได้/ไม่รู้</i>	<b>3</b>	<b>0.9%</b>	<b>4.31</b>	<b>0.727</b>	<b>มากที่สุด</b>
	ไม่พอใจเลย	1	0.3%			
	ไม่พอใจ	2	0.6%			
	พอใจปานกลาง	37	11.6%			
	พอใจมาก	132	41.5%			
	พอใจมากที่สุด	143	45.0%			
<b>รวม</b>		<b>318</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 20** แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
 ของกลุ่มผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกทั้ง 4 กลุ่ม พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน  
 มาตรฐานในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1.5 การประสานงานและการประชาสัมพันธ์	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	3	0.9%	4.21	0.732	มากที่สุด
	ไม่พอใจ	5	1.6%			
	พอใจปานกลาง	43	13.5%			
	พอใจมาก	148	46.5%			
	พอใจมากที่สุด	119	37.4%			
รวม		318	100.0%			
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>						
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	4	1.3%	4.63	0.534	มากที่สุด
	ไม่พอใจ	1	0.3%			
	พอใจปานกลาง	5	1.6%			
	พอใจมาก	104	32.7%			
	พอใจมากที่สุด	204	64.2%			
รวม		318	100.0%			
2.2 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	4	1.3%	4.50	0.610	มากที่สุด
	ไม่พอใจ	1	0.3%			
	พอใจปานกลาง	16	5.0%			
	พอใจมาก	121	38.1%			
	พอใจมากที่สุด	176	55.3%			
รวม		318	100.0%			
2.3 ชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	4	1.3%	4.36	0.631	มากที่สุด
	ไม่พอใจ	1	0.3%			
	พอใจปานกลาง	23	7.2%			
	พอใจมาก	151	47.5%			
	พอใจมากที่สุด	139	43.7%			
รวม		318	100.0%			

#

**ตารางที่ 20** แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ของกลุ่มผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกทั้ง 4 กลุ่ม พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
2.4 ความรวดเร็วในการให้บริการ	<i>ตอบไม่ได้/ไม่รู้</i>	<b>4</b>	<b>1.3%</b>	<b>4.31</b>	<b>0.670</b>	<b>มากที่สุด</b>
	ไม่พอใจ	1	0.3%			
	พอใจปานกลาง	34	10.7%			
	พอใจมาก	147	46.2%			
	พอใจมากที่สุด	132	41.5%			
<b>รวม</b>		<b>318</b>	<b>100.0%</b>			
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
3.1 การอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษา	<i>ตอบไม่ได้/ไม่รู้</i>	<b>3</b>	<b>0.9%</b>	<b>4.22</b>	<b>0.703</b>	<b>มากที่สุด</b>
	ไม่พอใจ	2	0.6%			
	พอใจปานกลาง	45	14.2%			
	พอใจมาก	151	47.5%			
	พอใจมากที่สุด	117	36.8%			
<b>รวม</b>		<b>318</b>	<b>100.0%</b>			
3.2 มีเอกสาร/คู่มือ/ข้อมูลการให้บริการ	<i>ตอบไม่ได้/ไม่รู้</i>	<b>3</b>	<b>0.9%</b>	<b>4.09</b>	<b>0.715</b>	<b>มาก</b>
	ไม่พอใจ	3	0.9%			
	พอใจปานกลาง	58	18.2%			
	พอใจมาก	161	50.6%			
	พอใจมากที่สุด	93	29.2%			
<b>รวม</b>		<b>318</b>	<b>100.0%</b>			
<b>4. ด้านผลจากการให้บริการ</b>						
4.1 ได้รับบริการตรงตามความคาดหวัง	ไม่พอใจ	5	1.6%	<b>4.13</b>	<b>0.664</b>	<b>มาก</b>
	พอใจปานกลาง	37	11.6%			
	พอใจมาก	188	59.1%			
	พอใจมากที่สุด	88	27.7%			
<b>รวม</b>		<b>318</b>	<b>100.0%</b>			

#

**ตารางที่ 20** แสดงระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
 ของกลุ่มผู้รับบริการจากหน่วยงานภายนอกทั้ง 4 กลุ่ม พร้อมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 ในแต่ละประเด็น (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ		จำนวน	ร้อยละ (%)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	Std. Deviation (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
4.2 สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการเรียนการสอน/การทำงานของตน	ตอบไม่ได้/ไม่รู้	3	0.9%	4.17	0.658	มาก
	ไม่พอใจ	3	0.9%			
	พอใจปานกลาง	37	11.6%			
	พอใจมาก	179	56.3%			
	พอใจมากที่สุด	96	30.2%			
รวม		<b>318</b>	<b>100.0%</b>			
<b>ภาพรวม</b>				<b>4.27</b>	<b>0.659</b>	<b>มากที่สุด</b>

#

**ภาคผนวก**

#

###

#####

#

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ความพึงพอใจของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
ประจำปีงบประมาณ 2554 (ตุลาคม 2553 – กันยายน 2554)



1. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของทางโรงเรียน

ประเด็นความเชื่อมั่น	Mean	Std Deviation (S.D.)
1. นักเรียนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆ ของหน่วยงานที่ใช้บริการ	3.92	0.77
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมชาติ ไม่เลือกปฏิบัติ (ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง) ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย	4.05	0.82
3. การกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ	3.87	0.86
4. เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน	4.38	0.79
5. เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ	4.07	0.82
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นหลัก	4.01	0.89
7. นักเรียนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่	3.87	0.87
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์ส่วนรวม)	4.14	0.80
9. มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก	3.89	0.86
10. เจ้าหน้าที่มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากนักเรียน/ผู้ใช้บริการ	3.85	0.94
11. เจ้าหน้าที่มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ	3.77	0.93
12. เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่(ให้บริการ) เป็นอย่างดี	4.09	0.80
13. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ (ไม่นำเวลาราชการไปทำธุระส่วนตัว)	4.11	0.80

#



ประเด็นความเชื่อมั่น	Mean	Std Deviation (S.D.)
14. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	3.93	0.82
15. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน	4.11	0.77
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	4.16	0.77
17. มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ	4.14	0.79
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.02</b>	<b>0.83</b>

การประเมินฝ่าย	คะแนนประเมินความพึงพอใจ
1. ฝ่ายกิจการหอพัก	3.84
2. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	4.27
3. ฝ่ายวิชาการ	3.68
4. ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.81
5. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	4.07
6. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	4.02
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>3.95</b>

**สรุป** ร้อยละของระดับความพึงพอใจของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดล-วิทยานุสรณ์ เท่ากับ 79

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ 2554 (ตุลาคม 2553 – กันยายน 2554)



1. ความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ให้บริการในภาพรวม

ประเด็นความพึงพอใจในภาพรวม	Mean	Std Deviation (S.D.)
<b>1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>		
1.1 มีกระบวนการและขั้นตอนเป็นระบบชัดเจน	4.45	0.62
1.2 ระยะเวลาดำเนินการมีความเหมาะสม	4.09	0.66
1.3 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.28	0.72
1.4 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่เหมาะสมในการให้บริการ	4.34	0.79
1.5 การประสานงานและการประชาสัมพันธ์	4.35	0.69
<b>2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>		
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.65	0.70
2.2 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.55	0.76
2.3 ชี้แจงและให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการที่ชัดเจน	4.40	0.76
2.4 ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.38	0.78
<b>3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
3.1 การอำนวยความสะดวกในการให้คำปรึกษา	4.26	0.83
3.2 มีเอกสาร/คู่มือ/ข้อมูลการให้บริการ	4.19	0.75
<b>4. ด้านผลจากการให้บริการ</b>		
4.1 ได้รับความตรงตามความคาดหวัง	4.21	0.61
4.2 สามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการเรียนการสอน/ การทำงานของตน	4.14	0.78
<b>ภาพรวม</b>	<b>4.33</b>	<b>0.72</b>

#

การประเมินโดยหน่วยงานภายนอก	คะแนนประเมินความพึงพอใจ
1. กลุ่มผู้มาศึกษาดูงานที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	4.16
2. กลุ่มบุคลากรโรงเรียนจุฬาภรณราชวิทยาลัย	4.23
3. กลุ่มผู้ประสานงานในโครงการ วมว.	4.36
4. กลุ่มผู้ประสานงานโครงการส่งเสริมอัจฉริยภาพ	4.07
5. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.33
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>4.23</b>

**สรุป** ร้อยละของระดับความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์  
ให้บริการ เท่ากับ **84.60**

#