

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพ
การให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
ปีงบประมาณ 2555

รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรณ์ วกษ์อยู่น้อย และคณะ
ธันวาคม 2555

ประกาศคุณูปการ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์
ปีงบประมาณ 2555 ครั้งนี้ ได้รับทุนอุดหนุนจากโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน)
คณะผู้วิจัยจึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์
และขอขอบคุณนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ที่ให้ความร่วมมือใน
การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณท่านผู้อำนวยการ คณะผู้บริหาร คณะครู และบุคลากรของโรงเรียนมหิตล
วิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์ร่วมมือช่วยเหลืออย่างดียิ่ง

คณะผู้วิจัย

ธันวาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	1
ขอบเขตของการสำรวจ	1
นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2 ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	3
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ	3
ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	4
บทที่ 3 วิธีดำเนินการ	6
แหล่งข้อมูล	6
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	7
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	9
การวิเคราะห์ข้อมูล	10
การประเมินระดับความพึงพอใจ	10
บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจ	11
1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	11
1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน	11
1.2 ความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดล วิทยานุสรณ์	11
1.2.1 ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	12
1.2.2 ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	16
1.2.3 ฝ่ายอำนวยการ	23
1.2.4 ฝ่ายกิจการหอพัก	27
1.2.5 ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	35
1.2.6 ฝ่ายวิชาการ	40
1.2.7 ฝ่ายคลังและพัสดุ	44
1.2.8 งานบริการอื่นๆ	47
1.3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียน มหิดลวิทยานุสรณ์	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	53
2.1 ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	53
2.2 ฝ่ายกิจการหอพัก	57
2.3 ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	65
2.4 ฝ่ายวิชาการ	69
2.5 งานบริการอื่นๆ	71
3. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ	74
หนังสืออ้างอิง	77
ภาคผนวก	78

บัญชีตาราง

	หน้า
ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน	11
ตาราง 2 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	12
ตาราง 3 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และ สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	14
ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	17
ตาราง 5 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	21
ตาราง 6 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ	24
ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอำนวยการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอำนวยการ	25
ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก	27
ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก และ สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก	32
ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และ ยานพาหนะ	36
ตาราง 11 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	38
ตาราง 12 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ	41

บัญชีตาราง (ต่อ)

หน้า

ตาราง 13	จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิชาการ	42
ตาราง 14	จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ	45
ตาราง 15	จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายคลังและพัสดุ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายคลังและพัสดุ	46
ตาราง 16	จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ	47
ตาราง 17	จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	51
ตาราง 18	จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	53
ตาราง 19	จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	55
ตาราง 20	จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก	57
ตาราง 21	จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก	62
ตาราง 22	จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	65
ตาราง 23	จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะและสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	66

บัญชีตาราง (ต่อ)

		หน้า
ตาราง 24	จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ	69
ตาราง 25	จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ และ สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิชาการ	70
ตาราง 26	จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของ งานบริการอื่นๆ	71

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2555 มีวัตถุประสงค์เพื่อ สำรวจความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2555 และผู้ปกครองนักเรียนดังกล่าวในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ โดยให้ความสำคัญกับควมมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรมธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2555 และผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2555 โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ และการสนทนากลุ่มเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายกิจการหอพัก ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ และงานบริการอื่นๆ ในระดับมาก ส่วนฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ประเด็นที่นักเรียนส่วนใหญ่ไม่ค่อยพึงพอใจ ได้แก่ เครื่องถ่ายเอกสารและเครื่องพิมพ์ (Printer) ที่มีไว้ให้บริการมีประสิทธิภาพน้อย เสียบ่อย ส่งพิมพ์ไม่ได้ ระบบ Internet ไม่ค่อยเสถียร ระบบยืม-คืนหนังสือแบบ Online ผิดพลาดบ่อย เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดไม่สอดคล้องกับเวลาว่างของนักเรียน ทำให้ศึกษาค้นคว้าได้ไม่เต็มที่ นอกจากนี้นักเรียนส่วนใหญ่ยังมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่ค่อยมีน้ำใจบริการ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียน พุดจาไม่สุภาพ

สำหรับความเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ในระดับมาก และมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุดในเรื่องความ “เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับสินบน”

ส่วนผู้ปกครองมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายกิจการหอพัก ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ และงานบริการอื่นๆ ในระดับมาก

โดยสรุปนักเรียนและผู้ปกครองมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ในระดับมาก จำนวน 6 ฝ่าย ในจำนวนทั้งหมด 7 ฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 85.71

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์มีข้อเสนอแนะสำหรับฝ่ายต่างๆ ดังนี้

1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

เนื่องจากฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ต้องเกี่ยวข้องกับต่างประเทศ จึงอาจไม่สามารถกำหนดเวลาล่วงหน้าได้ตามต้องการ ดังนั้นฝ่ายวิเทศสัมพันธ์จึงควรเตรียมการและดำเนินการ ดังนี้

1.1 ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ หรือโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ ให้หลากหลายช่องทางมากขึ้น เช่น อาจส่งข่าวสารให้นักเรียนทุกคนทาง e-mail โดยรวบรวมที่อยู่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address) ของนักเรียนทุกคนไว้ตั้งแต่ต้นปีการศึกษา หรือเมื่อนักเรียนเริ่มเข้าเป็นนักเรียนของโรงเรียน หรืออาจใช้การประชาสัมพันธ์ผ่าน Social network เฉพาะกลุ่มนักเรียนของโรงเรียน เพื่อให้สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารแก่นักเรียนได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง

1.2 ควรแสวงหาความร่วมมือจากประเทศอื่นๆ เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศในทวีปยุโรป ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ หรือสร้างสรรค์โครงการที่ตอบสนองจุดมุ่งหมายที่กำหนดและสามารถรองรับนักเรียนในจำนวนที่มากขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนได้เข้าร่วมโครงการได้อย่างกว้างขวาง

2. ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รับผิดชอบการบริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ในห้องสมุด จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 เพื่อให้การบริการห้องสมุดมีประโยชน์สูงสุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศควรพิจารณาขยายเวลาเปิดบริการให้เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าของนักเรียน ในเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาเย็น สำหรับการขยายเวลาเปิดบริการภาคกลางคืน ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอาจหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกครั้งว่าจะมีผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

2.2 ควรจัดหาเครื่องพิมพ์เอกสาร (Printer) ที่มีสมรรถนะเหมาะสมกับงานบริการการพิมพ์และการถ่ายเอกสารสำหรับนักเรียน เพื่อทดแทนเครื่องพิมพ์เก่าที่ชำรุดบ่อย

2.3 ควรตรวจสอบความแม่นยำของระบบยืม-คืน หนังสือห้องสมุดแบบ online อีกครั้ง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ

2.4 ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศควรจัดสัมมนาเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นประจำทุกปีเพื่อทบทวนเกี่ยวกับการให้บริการแก่นักเรียนอย่างมืออาชีพ ความสมบูรณ์ทันสมัยของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งความเพียงพอและทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการของหนังสือตำรา อีกทั้งควรศึกษาความเป็นไปได้ที่จะให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตอันใกล้

3. ฝ่ายอำนวยการ

ในส่วนของภารกิจด้านการบริการไปรษณีย์ ฝ่ายอำนวยการควรให้ความสำคัญกับการแจ้งให้นักเรียนไปรับไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนที่รวดเร็วขึ้น โดยอาจแจ้งผ่าน e-mail หรือ Facebook ของนักเรียน

4. ฝ่ายกิจการหอพัก

ฝ่ายกิจการหอพักมีภารกิจครอบคลุมด้านระบบการดูแลนักเรียนเข้า-ออกจากหอพักและการบริการด้านโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพักจึงควรพิจารณาดำเนินการดังนี้

4.1 ควรเตรียมบุคลากรฝ่ายช่างสำหรับซ่อมแซมอุปกรณ์และสุขภัณฑ์ต่างๆ ในหอพัก โดยอาจกำหนดเป็นมาตรฐานการซ่อมแซมอุปกรณ์แต่ละชนิด จะใช้เวลาซ่อมกี่วัน เป็นต้น สำหรับบุคลากรนั้นอาจคัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่แล้วส่งไปฝึกอบรมเพิ่มเติม หรือทำสัญญากับบริษัทห้างร้านที่อยู่ใกล้เคียงให้มาดำเนินการ อย่างไรก็ตาม ฝ่ายกิจการหอพักควรจัดให้มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ภายในหอพักเป็นประจำทุกปี และควรดำเนินการในช่วงปิดภาคฤดูร้อน ทั้งนี้รวมการฉีดพ่นยากำจัดแมลงและสัตว์ที่เป็นพาหะนำโรคต่างๆ ด้วย

4.2 ควรกำชับให้การเปิด-ปิดห้อง Study Room และห้อง Common Room ตรงตามเวลาที่กำหนด ปรับปรุงและจัดสภาพให้เอื้อต่อการอ่านหนังสือ และการค้นคว้าหาความรู้ของนักเรียนตลอดเวลาที่เปิดบริการ

4.3 ควรจัดให้มีการสัมมนาเพื่อหาข้อมูลและแนวทางปรับปรุงการบริการของฝ่ายกิจการหอพักเป็นประจำทุกปี เพื่อให้บุคลากรในฝ่ายฯ ทุกคนตระหนักในความสำคัญของการให้บริการอย่างมืออาชีพทั้งในด้านวิชาชีพและบุคลิกภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและมีน้ำใจบริการ

5. ฝ่ายวิชาการ

ฝ่ายวิชาการควรเร่งรัดปรับปรุงระบบ MIS ให้เสถียรโดยเร็ว เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในระบบประเมินผลและการแจ้งผลการเรียนที่ถูกต้องของนักเรียน

6. งานบริการอื่นๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานบริการอื่นๆ ควรกำกับดูแลให้ศูนย์กีฬาและสรวายน้ำเปิดให้บริการตามกำหนดเวลาที่ประกาศไว้ และควรพิจารณาขยายเวลาให้บริการในวันหยุดสุดสัปดาห์ด้วย เนื่องจากยังมีนักเรียนที่ไม่ได้กลับบ้านในวันหยุดสุดสัปดาห์อีกจำนวนหนึ่งที่อยู่ในโรงเรียน

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ได้รับการจัดตั้งให้เป็นองค์การมหาชน เมื่อปี พ.ศ.2543 มีวัตถุประสงค์ให้เป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์ต้นแบบของรัฐ และในปีงบประมาณ 2550 รัฐบาลได้ประกาศวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยมีเป้าประสงค์สำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียบธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐและองค์การมหาชนสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้นโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) จึงมีความต้องการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่องานบริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2555 และผู้ปกครองนักเรียนดังกล่าวในด้านต่อไปนี้
 - กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
 - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - สิ่งอำนวยความสะดวก
2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - 1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
 - 1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

2. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่

2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม

ก. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2555 โรงเรียนมทิตลวิทยานุสรณ์ จำนวน 473 คน

ข. ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2555 โรงเรียนมทิตลวิทยานุสรณ์ จำนวน 240 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling)

2.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์

ก. ตัวแทนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ ปีที่ 6 ปีการศึกษา 2555 จำนวน 26 คน

ข. กรรมการนักเรียน จำนวน 12 คน

ค. กรรมการหอพัก จำนวน 6 คน

ง. ผู้ปกครองเครือข่ายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 จำนวน 16 คน

จ. กรรมการบริหารสมาคมผู้ปกครองและครู จำนวน 5 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกชอบ ชื่นชม ประทับใจของนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายกิจการหอพัก ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายคลังและพัสดุ และงานบริการอื่นๆ ของโรงเรียนมทิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) ในด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. **ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่** หมายถึง ความรู้สึกไว้วางใจยอมรับ มั่นใจของนักเรียนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมทิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) โดยเน้นด้านความมีคุณธรรมและจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

3. **นักเรียน** หมายถึง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2555 โรงเรียนมทิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน)

4. **ผู้ปกครองนักเรียน** หมายถึง ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2555 โรงเรียนมทิตลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน)

บทที่ 2

ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ คือ Service ซึ่งวีรพงษ์ (2538) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การกระทำที่เป็น ไปเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความเอาใจใส่ ใกล้ชิด อ่อนน้อม มีเมตตาริจิต ซึ่งได้อธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษรไว้ดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|--|
| S : Smile and Sympathy | : ยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ |
| E : Early Response and Equity | : เร็วไวรับตอบสนองอย่างเสมอภาค |
| R : Responsibility and Respectful | : รับผิดชอบและให้เกียรติลูกค้า |
| V : Voluntary manner | : บริการด้วยความสมัครใจ |
| I : Image Enhancing and Integrity | : เสริมภาพพจน์ขององค์การและเน้นความซื่อสัตย์สุจริต |
| C : Courtesy | : เป็นมิตรเอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ |
| E : Enthusiasm | : ร่าเริง กระตือรือร้น |

การบริการมีองค์ประกอบเกี่ยวข้องหลายประการ เป็นต้นว่า สถานที่ที่ให้บริการ สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การประชาสัมพันธ์ กระบวนการบริการ และองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด คือ ผู้ให้บริการ ซึ่งหมายรวมถึง บุคลิกภาพ การพูด และพฤติกรรมในการให้บริการ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2547) ได้กล่าวถึงหน้าที่สำคัญของผู้ให้บริการไว้ 8 ประการ ได้แก่ การให้ความสะดวก การให้ความสบายใจ การให้ความจริงใจ การให้ความช่วยเหลือ การให้เกียรติ การให้การต้อนรับ การให้ความเข้าใจ และการให้ความเป็นธรรม นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ. ยังเสนอแนะเทคนิคการให้บริการไว้ดังนี้

1. เทคนิคการพูด ผู้ให้บริการควรพูดให้ชัดเจน สั้น กระชับ สุภาพ และได้ใจความที่ถูกต้อง ครบถ้วน
2. เทคนิคการฟัง ผู้ให้บริการควรฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจ ไม่พูดแซงขณะที่ผู้อื่นยังพูดไม่จบ แสดงความคิดเห็นเสริม หรือโต้ตอบตามสมควร
3. เทคนิคการสนทนา ผู้ให้บริการควรพูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือหรือใช้คำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป
4. เทคนิคการเขียน ผู้ให้บริการควรเขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าต้องการอะไร และทำไม ใช้คำง่ายๆ สั้นๆ

การให้บริการที่มีคุณภาพมีลักษณะดังนี้ (ปานจิต บุณสมภพ. 2548)

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) การบริการที่มีคุณภาพต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการ
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ให้บริการต้องมีความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ และมีวิจรรณญาณ
5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) ผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ
6. ความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการต้องให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ถูกต้อง เป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ให้บริการต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของผู้รับบริการ
8. ความปลอดภัย (Security) ผู้ให้บริการต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยปราศจากอันตรายหรือความเสี่ยงหรือปัญหาต่างๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ให้บริการต้องทำให้ผู้รับบริการรับรู้ผลงานบริการที่มีคุณภาพ และคาดคะเนถึงคุณภาพของงานบริการที่จะได้รับ
10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ให้ความสนใจและตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่คนในวงการต่างๆ ให้ความสนใจ จึงมีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

คอตเลอร์ (Kotler. 1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการรับรู้ กับความคาดหวังที่มีต่อการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้น แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ถ้าการทำงานของผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าการทำงานของผลิตภัณฑ์ตรงกับความคาดหวัง ทำให้เกิดความพอใจและ ถ้าเกินความคาดหวัง ยิ่งทำให้เกิดความพอใจมากขึ้นไปอีก

โวลแมน (Wolman. 1973) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง

หลุย จำปาเทศ (2533) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการที่มีอยู่ได้บรรลุตามเป้าหมาย บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่มีความสุขออกมา ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ชื่นชม ประทับใจของผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับการตอบสนองที่ตรงตามความต้องการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นผลของปัจจัยต่างๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2539)

1. สถานที่บริการ ท่าเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง ทำให้ลูกค้าเข้าถึงการบริการได้สะดวก ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ
2. การส่งเสริมและการแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ และได้รับการบริการที่ดีตามที่ได้ยินมา
3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ โดยผู้บริหารการบริการกำหนดนโยบาย โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย และผู้ให้บริการตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า สนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ
4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กล่าวคือ ลูกค้ามักชื่นชอบ การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในอาคาร การแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ
5. กระบวนการให้บริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ สะดวกและรวดเร็ว

อภิวันท์ วีระเดโช (2552). กล่าวสรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับคาดหวังในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่ง บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง แต่ในอีกช่วงเวลาหนึ่ง หากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนแปลงความรู้สึกเดิมที่มีต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกตรงข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบความหวังจากบริการต่างๆ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

แหล่งข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ครั้งนี้ กำหนดประชากรในการสำรวจดังนี้

1. กลุ่มนักเรียน ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2555 จำนวน 473 คน
2. กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน ได้แก่ บิดาหรือมารดาหรือผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2555 จำนวน 473 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ซึ่งแต่ละวิธีมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันดังนี้

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

1.1 กลุ่มนักเรียน ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2555 จำนวน 473 คน

1.2 กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2555 จำนวน 240 คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) ตามขั้นตอนดังนี้

- 1) จำแนกนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 เป็นรายห้องเรียน
- 2) ในแต่ละห้องเรียนสุ่มนักเรียนตามบัญชีรายชื่อนักเรียน จำนวนร้อยละ 50 โดยสุ่มได้นักเรียนที่อยู่ในลำดับที่เป็นเลขคู่ทุกคน
- 3) เลือกผู้ปกครองของนักเรียนที่อยู่ในลำดับที่เป็นเลขคู่ทุกคนเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม

2.1 กลุ่มนักเรียน ได้แก่

- 1) ตัวแทนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2555 ห้องเรียนละ 2 คน รวมทั้งหมด 40 คน โดยเลือกตามความสมัครใจของนักเรียน
- 2) กรรมการนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2555 จำนวน 30 คน
- 3) กรรมการหอพัก จำนวน 18 คน

2.2 กลุ่มผู้ปกครอง ได้แก่

1) ผู้ปกครองเครือข่าย ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 จำนวน 20 คน โดยมีวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ก. จำแนกผู้ปกครองเครือข่ายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 เป็นรายห้องเรียน มีผู้ปกครองเครือข่ายห้องเรียนละ 2 คน รวมจำนวน 40 คน

ข. ในแต่ละห้องเรียนเลือกผู้ปกครองเครือข่ายห้องเรียนละ 1 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้ตัวแทนผู้ปกครองเครือข่ายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2555 จำนวน 20 คน

2) กรรมการบริหารสมาคมผู้ปกครองและครู เฉพาะที่เป็นผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 25 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตวิทยานุสรณ์ สำหรับนักเรียน

แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตวิทยานุสรณ์ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตวิทยานุสรณ์ แบ่งเป็น 8 ฝ่าย ได้แก่

1) **ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์** แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการ และโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 22 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

2) **ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ** แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการบริการเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 33 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

3) **ฝ่ายอำนวยการ** แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านบริการไปรษณีย์ ด้านการรับ-ส่งบันทึกข้อความ/เอกสาร/ใบลา เพื่อเสนอโรงเรียนพิจารณา ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอำนวยการ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 17 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

4) **ฝ่ายกิจการหอพัก** แบ่งเป็น 6 ด้าน คือ ด้านระบบดูแลนักเรียน ด้านระบบการรับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกจากหอพัก ด้านการบริการสุขภาพอนามัย ด้านการบริการด้านโภชนาการ ด้าน

เจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 43 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

5) *ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ* แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย ด้านการจัดการจราจรภายในโรงเรียน ด้านการให้บริการรถยนต์ของโรงเรียน ด้านเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 25 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

6) *ฝ่ายวิชาการ* แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อ ด้านการขอหนังสือรับรอง ด้านการแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน ด้านเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิชาการ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 18 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

7) *ฝ่ายคลังและพัสดุ* แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการเปิดบัญชีธนาคารและการโอนเงินทุนการศึกษา (ค่าอาหาร) ด้านเจ้าหน้าที่ของฝ่ายคลังและพัสดุ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายคลังและพัสดุ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

8) *งานบริการอื่นๆ* แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านสถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน และด้านโครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 16 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ประกอบด้วยคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ

แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ สำหรับนักเรียนฉบับนี้ ได้รับการประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามความพึงพอใจและความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์บุษกร เพชรวิวรรธน์ ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิราภรณ์ บุญส่ง ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และอาจารย์อรุณศรี กุมพ ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00 แสดงว่าผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มีความเห็นว่าข้อคำถามทุกข้อสอดคล้องกับนิยาม จึงสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

2. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ สำหรับผู้ปกครองนักเรียน

แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ แบ่งเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่

- 1) ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการ และโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 19 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ
- 2) ฝ่ายกิจการหอพัก แบ่งเป็น 7 ด้าน คือ ด้านระบบดูแลนักเรียน ด้านระบบการรับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกจากหอพัก ด้านการให้บริการห้องพักแก่ผู้ปกครองหรือบุคคลภายนอก ด้านการบริการสุขภาพอนามัย ด้านการบริการด้านโภชนาการ ด้านเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 39 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ
- 3) ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย ด้านการจัดการจราจรภายในโรงเรียน ด้านเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 21 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ
- 4) ฝ่ายวิชาการ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน และด้านเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ
- 5) งานบริการอื่นๆ โดยเน้นสถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน บรรยากาศภายในโรงเรียน ศูนย์กีฬาและสนามกีฬากลางแจ้ง มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 14 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ สำหรับผู้ปกครองนักเรียนฉบับนี้ ได้รับการประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามความพึงพอใจโดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์บุษกร เพชรวิวรรณ์ ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิราภรณ์ บุญส่ง ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และอาจารย์อรุณศรี กุมุท ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00 แสดงว่าผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มีความเห็นว่าข้อคำถามทุกข้อสอดคล้องกับนิยาม จึงสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม คณะผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ สำหรับนักเรียนให้โรงเรียนแจกจ่ายแก่นักเรียนทุกคนในชั้นมัธยมศึกษา

ปีที่ 5 และปีที่ 6 รวมจำนวน 473 คน และเมื่อนักเรียนตอบแบบสอบถามแล้วให้ใส่กล่องเพื่อรวบรวมส่งคืนคณะผู้วิจัย

2. การสนทนากลุ่ม คณะผู้วิจัยได้ขอให้ทางโรงเรียนนัดหมายผู้ให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่มโดยจำแนกเป็นกลุ่มนักเรียน กำหนดวันสนทนากลุ่มในวันที่ 8 สิงหาคม 2555 เวลา 15:00-16:00 น. สำหรับผู้ปกครองนักเรียนกำหนดวันสนทนากลุ่มในวันที่ 10 สิงหาคม 2555 เวลา 15:00-17:30 น. โดยใช้สถานที่ในโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ทั้งสองกลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ ดำเนินการโดยการแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และความคิดเห็นที่ได้จากการสนทนากลุ่ม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มีเนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน

การประเมินระดับความพึงพอใจ

การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ในระดับฝ่าย พิจารณาโดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่ายกับเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในระดับโรงเรียน พิจารณาจากจำนวนฝ่ายบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากขึ้นไป โดยใช้เกณฑ์ฝ่ายบริการที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป มีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 แสดงว่านักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในระดับมาก

บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจ

การเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์
ครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์
2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์
3. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

นำเสนอเป็น 3 ตอน ดังนี้

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน

การสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 238 คน และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 235 คน รวมทั้งหมด 473 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน 346 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 73.15 จำแนกเป็นแบบสอบถามของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 185 ฉบับ และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 161 ฉบับ ดังรายละเอียดในตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
ม.5	238	185	77.73
ม.6	235	161	68.51
รวม	473	346	73.15

1.2 ความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ แบ่งเป็น 8 ตอน ได้แก่

ตาราง 2 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ	ม.5	64 34.59%	93 50.27%	26 14.05%	2 1.08%	0 0%	185	4.18	0.71	มาก
	ม.6	49 30.63%	75 46.88%	32 20%	0 0%	4 2.50%	160	4.03	0.86	มาก
	รวม	113 32.75%	168 48.70%	58 16.81%	2 0.58%	4 1.16%	345	4.11	0.78	มาก
5. ความรวดเร็วของการให้บริการ	ม.5	66 35.87%	96 52.17%	21 11.41%	0 0%	1 0.54%	184	4.23	0.69	มาก
	ม.6	62 38.51%	71 44.1%	23 14.29%	1 0.62%	4 2.48%	161	4.16	0.87	มาก
	รวม	128 37.1%	167 48.41%	44 12.75%	1 0.29%	5 1.45%	345	4.19	0.78	มาก
6. ความหลากหลายของประเทศที่สนับสนุนให้ไปศึกษาต่อ	ม.5	93 50.54%	76 41.30%	14 7.61%	1 0.54%	0 0%	184	4.42	0.66	มาก
	ม.6	76 47.50%	64 40%	16 10%	0 0%	4 2.50%	160	4.30	0.85	มาก
	รวม	169 49.13%	140 40.70%	30 8.72%	1 0.29%	4 1.16%	344	4.36	0.75	มาก
(2) การเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ										
7. ความหลากหลายของประเทศที่ให้เข้าร่วมกิจกรรมวิชาการ/การแข่งขันต่างๆ	ม.5	95 51.35%	77 41.62%	13 7.03%	0 0%	0 0%	185	4.44	0.62	มาก
	ม.6	70 43.48%	73 45.34%	13 8.07%	1 0.62%	4 2.48%	161	4.27	0.83	มาก
	รวม	165 47.69%	150 43.35%	26 7.51%	1 0.29%	4 1.16%	346	4.36	0.73	มาก
8. ความหลากหลายของประเทศที่มีโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ	ม.5	82 44.32%	86 46.49%	17 9.19%	0 0%	0 0%	185	4.35	0.64	มาก
	ม.6	66 40.99%	74 45.96%	17 10.56%	0 0%	4 2.48%	161	4.23	0.83	มาก
	รวม	148 42.77%	160 46.24%	34 9.83%	0 0%	4 1.16%	346	4.29	0.74	มาก
9. เงื่อนไขและข้อกำหนดที่ชัดเจนในการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการในต่างประเทศ	ม.5	77 41.62%	96 51.89%	12 6.49%	0 0%	0 0%	185	4.35	0.6	มาก
	ม.6	63 39.13%	69 42.86%	25 15.53%	0 0%	4 2.48%	161	4.16	0.87	มาก
	รวม	140 40.46%	165 47.69%	37 10.69%	0 0%	4 1.16%	346	4.26	0.74	มาก

ตาราง 3 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาสุภาพ	ม.5	92 49.73%	78 42.16%	13 7.03%	2 1.08%	0 0%	185	4.41	0.67	มาก
	ม.6	84 52.17%	53 32.92%	20 12.42%	0 0%	4 2.48%	161	4.32	0.88	มาก
	รวม	176 50.87%	131 37.86%	33 9.54%	2 0.58%	4 1.16%	346	4.37	0.77	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง	ม.5	98 52.97%	78 42.16%	9 4.86%	0 0%	0 0%	185	4.48	0.59	มาก
	ม.6	80 49.69%	63 39.13%	14 8.70%	0 0%	4 2.48%	161	4.34	0.84	มาก
	รวม	178 51.45%	141 40.75%	23 6.65%	0 0%	4 1.16%	346	4.41	0.72	มาก
5. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว	ม.5	84 45.41%	92 49.73%	9 4.86%	0 0%	0 0%	185	4.41	0.58	มาก
	ม.6	70 43.48%	66 40.99%	21 13.04%	0 0%	4 2.48%	161	4.23	0.86	มาก
	รวม	154 44.51%	158 45.66%	30 8.67%	0 0%	4 1.16%	346	4.32	0.73	มาก
6. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	ม.5	107 57.84%	70 37.84%	7 3.78%	1 0.54%	0 0%	185	4.53	0.6	มากที่สุด
	ม.6	81 50.31%	64 39.75%	12 7.45%	0 0%	4 2.48%	161	4.35	0.82	มาก
	รวม	188 54.34%	134 38.73%	19 5.49%	1 0.29%	4 1.16%	346	4.45	0.72	มาก
(2) สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์										
7. ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	ม.5	83 44.86%	89 48.11%	13 7.03%	0 0%	0 0%	185	4.38	0.61	มาก
	ม.6	59 36.65%	79 49.07%	18 11.18%	1 0.62%	4 2.48%	161	4.17	0.84	มาก
	รวม	142 41.04%	168 48.55%	31 8.96%	1 0.29%	4 1.16%	346	4.28	0.73	มาก
8. ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	ม.5	84 45.41%	85 45.95%	16 8.65%	0 0%	0 0%	185	4.37	0.64	มาก
	ม.6	69 42.86%	69 42.86%	17 10.56%	2 1.24%	4 2.48%	161	4.22	0.87	มาก
	รวม	153 44.22%	154 44.51%	33 9.54%	2 0.58%	4 1.16%	346	4.30	0.76	มาก

ตาราง 3 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
9. พื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนนักเรียนที่ใช้บริการ	ม.5	80 43.24%	89 48.11%	15 8.11%	1 0.54%	0 0%	185	4.34	0.65	มาก
	ม.6	63 39.13%	69 42.86%	22 13.66%	2 1.24%	5 3.11%	161	4.14	0.92	มาก
	รวม	143 41.33%	158 45.66%	37 10.69%	3 0.87%	5 1.45%	346	4.25	0.79	มาก

นอกจากนี้นักเรียนยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ดังนี้

1. อาจารย์ใจดี เป็นกันเอง และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์
2. โครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศควรเพิ่มประเทศที่ไปแลกเปลี่ยนให้หลากหลายมากขึ้น โดยเฉพาะประเทศในกลุ่มยุโรป ออสเตรเลียและนิวซีแลนด์
3. การคัดเลือกนักเรียนในโครงการแลกเปลี่ยน ควรมีเกณฑ์การให้คะแนนที่ชัดเจน และควรแจ้งคะแนนจากการสัมภาษณ์ พร้อมระบุ “จุดที่ควรปรับปรุงแก้ไข” ให้เจ้าตัวทราบ เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป
4. การประชาสัมพันธ์ของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ควรทำหลายๆ ช่องทาง เพื่อให้ทั่วถึงนักเรียนทุกคน ทันเวลา และเมื่อกำหนดเวลานัดหมายแล้วควรดำเนินการให้เป็นไปตามกำหนดเวลานั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนัดหมายเวลาสอบสัมภาษณ์
5. ควรเปิดโครงการศึกษาดูงานหรือเยี่ยมชม หรือฟังคำบรรยายของอาจารย์มหาวิทยาลัยในต่างประเทศบ้าง เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนที่ไม่โดดเด่นด้านภาษาได้มีส่วนร่วมบ้าง
6. เวลาที่ให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ไม่สอดคล้องกับเวลาว่างของนักเรียน ได้แก่ เปิดบริการเฉพาะวันจันทร์ถึงวันศุกร์ พักเที่ยง เลิกงาน 16:30 น. แต่นักเรียนเลิกเรียน 17:00 น. ทางแก้ไขในช่วงพักกลางวันควรมีอาจารย์อยู่ให้คำแนะนำบ้าง
7. การจัดงาน Farewell Party ควรจัดแยกประเทศญี่ปุ่นและเกาหลี เพราะทั้งสองประเทศมีประวัติศาสตร์ยาวนานร่วมกัน

1.2.2 ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงเรียนมหิตลวิทยาลัยนุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม ในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการบริการเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย ในระดับปานกลางในงานบริการเกี่ยวกับ “ความสะดวกในการใช้บริการเครื่องพิมพ์เอกสาร” “ความเร็วของเครื่องพิมพ์เอกสาร” และ “การประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่หรือเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่” ส่วนงานบริการที่เหลือนักเรียนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ส่วนความพึงพอใจของนักเรียนในการให้บริการด้านทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งหมายถึง หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจระดับมากเกือบทุกงานบริการ ยกเว้นงานบริการเกี่ยวกับ “ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายไร้สาย” ที่นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (รายละเอียดดังตาราง 4)

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อที่เกี่ยวกับ “เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ” “เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว” และ “เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง” ที่นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ส่วนความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น “ความเพียงพอของเครื่องพิมพ์เอกสาร” ที่นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (รายละเอียดดังตาราง 5)

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	ม.5	28	89	52	8	4	181	3.71	0.86	มาก
		15.47%	49.17%	28.73%	4.42%	2.21%				
	ม.6	9	58	50	22	10	149	3.23	1	ปานกลาง
		6.04%	38.93%	33.56%	14.77%	6.71%				
	รวม	37	147	102	30	14	330	3.49	0.96	ปานกลาง
		11.21%	44.55%	30.91%	9.09%	4.24%				
(1) การบริการเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย										
1. ช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ	ม.5	47	85	37	11	4	184	3.87	0.94	มาก
		25.54%	46.20%	20.11%	5.98%	2.17%				
	ม.6	39	63	40	9	10	161	3.70	1.09	มาก
		24.22%	39.13%	24.84%	5.59%	6.21%				
	รวม	86	148	77	20	14	345	3.79	1.01	มาก
		24.93%	42.90%	22.32%	5.80%	4.06%				
2. การให้บริการคำแนะนำในห้องสมุด	ม.5	42	75	49	14	4	184	3.74	0.97	มาก
		22.83%	40.76%	26.63%	7.61%	2.17%				
	ม.6	23	56	53	13	16	161	3.35	1.13	ปานกลาง
		14.29%	34.78%	32.92%	8.07%	9.94%				
	รวม	65	131	102	27	20	345	3.56	1.06	มาก
		18.84%	37.97%	29.57%	7.83%	5.80%				

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
นักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. ความสะดวกในการ ยืม-คืนหนังสือ ห้องสมุด	ม.5	78 42.16%	74 40%	25 13.51%	5 2.70%	3 1.62%	185	4.18	0.88	มาก
	ม.6	52 32.30%	66 40.99%	29 18.01%	6 3.73%	8 4.97%	161	3.92	1.05	มาก
	รวม	130 37.57%	140 40.46%	54 15.61%	11 3.18%	11 3.18%	346	4.06	0.97	มาก
4. จำนวนวันที่ให้ยืม หนังสือ	ม.5	62 33.51%	73 39.46%	29 15.68%	16 8.65%	5 2.70%	185	3.92	1.04	มาก
	ม.6	34 21.12%	55 34.16%	43 26.71%	12 7.45%	17 10.56%	161	3.48	1.21	ปาน กลาง
	รวม	96 27.75%	128 36.99%	72 20.81%	28 8.09%	22 6.36%	346	3.72	1.14	มาก
5. อัตราค่าปรับในการส่ง หนังสือเกินกำหนด	ม.5	61 32.97%	78 42.16%	31 16.76%	11 5.95%	4 2.16%	185	3.98	0.97	มาก
	ม.6	45 27.95%	56 34.78%	29 18.01%	16 9.94%	15 9.32%	161	3.62	1.25	มาก
	รวม	106 30.64%	134 38.73%	60 17.34%	27 7.80%	19 5.49%	346	3.81	1.12	มาก
6. ความสะดวกในการใช้ บริการเครื่องพิมพ์ เอกสาร	ม.5	22 11.89%	44 23.78%	64 34.59%	34 18.38%	21 11.35%	185	3.06	1.16	ปาน กลาง
	ม.6	15 9.38%	26 16.25%	44 27.50%	33 20.63%	42 26.25%	160	2.62	1.29	ปาน กลาง
	รวม	37 10.72%	70 20.29%	108 31.30%	67 19.42%	63 18.26%	345	2.86	1.24	ปาน กลาง
7. ความเร็วของ เครื่องพิมพ์เอกสาร	ม.5	28 15.14%	73 39.46%	46 24.86%	23 12.43%	15 8.11%	185	3.41	1.13	ปาน กลาง
	ม.6	23 14.38%	27 16.88%	49 30.63%	28 17.50%	33 20.63%	160	2.87	1.32	ปาน กลาง
	รวม	51 14.78%	100 28.99%	95 27.54%	51 14.78%	48 13.91%	345	3.16	1.25	ปาน กลาง
8. การประชาสัมพันธ์ หนังสือใหม่หรือ เทคโนโลยีสารสนเทศ ใหม่ๆ	ม.5	40 21.62%	77 41.62%	41 22.16%	17 9.19%	10 5.41%	185	3.65	1.08	มาก
	ม.6	22 13.66%	48 29.81%	44 27.33%	28 17.39%	19 11.80%	161	3.16	1.21	ปาน กลาง
	รวม	62 17.92%	125 36.13%	85 24.57%	45 13.01%	29 8.38%	346	3.42	1.17	ปาน กลาง

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
15. ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมีประโยชน์ต่อการเรียนการสอน	ม.5	63 34.05%	95 51.35%	22 11.89%	4 2.16%	1 0.54%	185	4.16	0.76	มาก
	ม.6	44 27.33%	72 44.72%	31 19.25%	4 2.48%	10 6.21%	161	3.84	1.05	มาก
	รวม	107 30.92%	167 48.27%	53 15.32%	8 2.31%	11 3.18%	346	4.01	0.92	มาก
16. เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เพียงพอ	ม.5	66 36.07%	87 47.54%	24 13.11%	5 2.73%	1 0.55%	183	4.16	0.79	มาก
	ม.6	44 27.33%	56 34.78%	42 26.09%	10 6.21%	9 5.59%	161	3.72	1.10	มาก
	รวม	110 31.98%	143 41.57%	66 19.19%	15 4.36%	10 2.91%	344	3.95	0.97	มาก
17. เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้การสืบค้นข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น	ม.5	63 34.05%	90 48.65%	25 13.51%	7 3.78%	0 0%	185	4.13	0.78	มาก
	ม.6	51 31.68%	58 36.02%	35 21.74%	7 4.35%	10 6.21%	161	3.83	1.12	มาก
	รวม	114 32.95%	148 42.77%	60 17.34%	14 4.05%	10 2.89%	346	3.99	0.96	มาก
18. ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	ม.5	55 29.73%	78 42.16%	38 20.54%	11 5.95%	3 1.62%	185	3.92	0.94	มาก
	ม.6	38 23.60%	50 31.06%	42 26.09%	13 8.07%	18 11.18%	161	3.48	1.25	ปานกลาง
	รวม	93 26.88%	128 36.99%	80 23.12%	24 6.94%	21 6.07%	346	3.72	1.12	มาก
19. ความเร็วในการรับส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต	ม.5	41 22.16%	82 44.32%	43 23.24%	13 7.03%	6 3.24%	185	3.75	0.99	มาก
	ม.6	30 18.63%	54 33.54%	34 21.12%	21 13.04%	22 13.66%	161	3.30	1.29	ปานกลาง
	รวม	71 20.52%	136 39.31%	77 22.25%	34 9.83%	28 8.09%	346	3.54	1.16	มาก
20. ระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์	ม.5	63 34.05%	88 47.57%	28 15.14%	3 1.62%	3 1.62%	185	4.11	0.83	มาก
	ม.6	41 25.47%	59 36.65%	39 24.22%	12 7.45%	10 6.21%	161	3.68	1.12	มาก
	รวม	104 30.06%	147 42.49%	67 19.36%	15 4.34%	13 3.76%	346	3.91	1.00	มาก

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
21. ความทั่วถึงของการบริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN.)	ม.5	43 23.24%	82 44.32%	42 22.70%	11 5.95%	7 3.78%	185	3.77	1	มาก
	ม.6	27 16.77%	52 32.30%	39 24.22%	23 14.29%	20 12.42%	161	3.27	1.25	ปานกลาง
	รวม	70 20.23%	134 38.73%	81 23.41%	34 9.83%	27 7.80%	346	3.54	1.15	มาก
22. ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายไร้สาย	ม.5	33 17.84%	64 34.59%	62 33.51%	17 9.19%	9 4.86%	185	3.51	1.04	มาก
	ม.6	20 12.42%	37 22.98%	43 26.71%	34 21.12%	27 16.77%	161	2.93	1.27	ปานกลาง
	รวม	53 15.32%	101 29.19%	105 30.35%	51 14.74%	36 10.40%	346	3.24	1.19	ปานกลาง

ตาราง 5 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
(1) เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ										
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวน เพียงพอ	ม.5	49	98	27	10	1	185	3.99	0.82	มาก
		26.49%	52.97%	14.59%	5.41%	0.54%				
	ม.6	28	70	41	12	10	161	3.58	1.06	มาก
		17.39%	43.48%	25.47%	7.45%	6.21%				
	รวม	77	168	68	22	11	346	3.8	0.96	มาก
		22.25%	48.55%	19.65%	6.36%	3.18%				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	65	84	29	7	0	185	4.12	0.81	มาก
		35.14%	45.41%	15.68%	3.78%	0%				
	ม.6	22	66	40	18	15	161	3.39	1.14	มาก
		13.66%	40.99%	24.84%	11.18%	9.32%				
	รวม	87	150	69	25	15	346	3.78	1.04	มาก
		25.14%	43.35%	19.94%	7.23%	4.34%				
3. เจ้าหน้าที่บริการด้วย ความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ	ม.5	28	62	63	21	11	185	3.41	1.06	ปาน กลาง
		15.14%	33.51%	34.05%	11.35%	5.95%				
	ม.6	21	29	52	25	34	161	2.86	1.30	ปาน กลาง
		13.04%	18.01%	32.30%	15.53%	21.12%				
	รวม	49	91	115	46	45	346	3.15	1.21	ปาน กลาง
		14.16%	26.30%	33.24%	13.29%	13.01%				

ตาราง 5 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศและสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
10. ความเพียงพอของ เครื่องพิมพ์เอกสาร	ม.5	28 15.14%	67 36.22%	54 29.19%	22 11.89%	14 7.57%	185	3.39	1.11	ปานกลาง
	ม.6	17 10.63%	34 21.25%	40 25%	32 20%	37 23.13%	160	2.76	1.31	ปานกลาง
	รวม	45 13.04%	101 29.28%	94 27.25%	54 15.65%	51 14.78%	345	3.10	1.25	ปานกลาง

นอกจากนี้นักเรียนยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

1. บรรยากาศในห้องสมุดดีมาก เข้าไปแล้วรู้สึกผ่อนคลาย สงบ เหมาะกับการอ่านหนังสือ
2. การให้บริการของห้องสมุดไม่ค่อยเป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้ มักปิดบริการเร็วกว่าเวลาที่กำหนด ถ้าเป็นไปได้ควรเพิ่มเวลาให้บริการในช่วงเวลา 17:00-19:00 น. และอาจขยายเวลาปิดเป็น 23:00 น.
3. ระบบการยืม-ส่งหนังสือไม่ค่อยเสถียร มีนักเรียนหลายคนที่ระบบบันทึกว่าได้ยืมหนังสือออกจากห้องสมุดต่างๆ ที่ไม่ได้ยืมออกไป
4. เครื่องพิมพ์และเครื่องถ่ายเอกสารเสียบ่อย ซ่อมช้า นักเรียนพิมพ์งานไม่ได้ ควรจัดซื้อเครื่องพิมพ์ที่มีประสิทธิภาพมากกว่านี้ และมีจำนวนเครื่องที่เหมาะสมกับจำนวนนักเรียน ทั้งนี้ควรมีทั้งระบบสั่งพิมพ์แบบ Online และแบบส่งผ่านสายเคเบิล เพื่อให้สามารถใช้งานได้ถ้าระบบ Internet ของโรงเรียนขัดข้อง
5. เจ้าหน้าที่ห้องสมุดควรให้บริการด้วยความเต็มใจ ดูแลเอาใจใส่นักเรียนมากกว่าที่จะมาจ้องจับผิด พูดจาไม่ดี ไม่สุภาพ อารมณ์เสียโดยไม่มีเหตุผล ใบหน้าบึ้งตึง
6. Internet ของโรงเรียนช้ามากในช่วงเวลา 18:00-22:00 น.

1.2.3 ฝ่ายอำนวยการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอำนวยการในภาพรวม ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการบริการไปรษณีย์ และด้านการรับ-ส่งบันทึกข้อความ/หรือเอกสาร หรือใบลา เพื่อเสนอโรงเรียนพิจารณาในระดับมาก ทุกงานบริการ (รายละเอียดดังตาราง 6)

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอำนวยการและสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอำนวยการ พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อเช่นกัน (รายละเอียดดังตาราง 7)

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ	ม.5	60	100	17	0	0	177	4.24	0.61	มาก
		33.90%	56.50%	9.60%	0%	0%				
	ม.6	35	81	23	3	2	144	4.00	0.78	มาก
		24.31%	56.25%	15.97%	2.08%	1.39%				
	รวม	95	181	40	3	2	321	4.13	0.71	มาก
		29.60%	56.39%	12.46%	0.93%	0.62%				
(1) การบริการไปรษณีย์										
1. ความรวดเร็วของการคัดแยกและนำส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ให้แก่ นักเรียน	ม.5	70	88	25	1	0	184	4.23	0.70	มาก
		38.04%	47.83%	13.59%	0.54%	0%				
	ม.6	62	66	28	1	4	161	4.12	0.89	มาก
		38.51%	40.99%	17.39%	0.62%	2.48%				
	รวม	132	154	53	2	4	345	4.18	0.80	มาก
		38.26%	44.64%	15.36%	0.58%	1.16%				
2. ความถูกต้องของการคัดแยกและนำส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ให้แก่ นักเรียน	ม.5	79	84	20	1	0	184	4.31	0.68	มาก
		42.93%	45.65%	10.87%	0.54%	0%				
	ม.6	56	78	23	0	4	161	4.13	0.84	มาก
		34.78%	48.45%	14.29%	0%	2.48%				
	รวม	135	162	43	1	4	345	4.23	0.76	มาก
		39.13%	46.96%	12.46%	0.29%	1.16%				
3. ความสะดวกในการรับไปรษณีย์ภัณฑ์	ม.5	92	79	13	0	0	184	4.43	0.62	มาก
		50%	42.93%	7.07%	0%	0%				
	ม.6	61	70	26	0	4	161	4.14	0.86	มาก
		37.89%	43.48%	16.15%	0%	2.48%				
	รวม	153	149	39	0	4	345	4.30	0.76	มาก
		44.35%	43.19%	11.30%	0%	1.16%				
4. ความรวดเร็วและชัดเจนของการประกาศแจ้งนักเรียนให้มารับไปรษณีย์ภัณฑ์	ม.5	54	79	38	11	2	184	3.93	0.92	มาก
		29.35%	42.93%	20.65%	5.98%	1.09%				
	ม.6	43	51	49	13	5	161	3.71	1.05	มาก
		26.71%	31.68%	30.43%	8.07%	3.11%				
	รวม	97	130	87	24	7	345	3.83	0.98	มาก
		28.12%	37.68%	25.22%	6.96%	2.03%				

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอำนวยการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอำนวยการ (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
8. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ ทันสมัยเพียงพอและ เอื้อต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	ม.5	76 41.30%	99 53.80%	9 4.89%	0 0%	0 0%	184	4.36	0.58	มาก
	ม.6	54 33.54%	73 45.34%	27 16.77%	3 1.86%	4 2.48%	161	4.06	0.9	มาก
	รวม	130 37.68%	172 49.86%	36 10.43%	3 0.87%	4 1.16%	345	4.22	0.76	มาก

นอกจากนี้นักเรียนยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ดังนี้

1. ควรจัดทำระบบในการแจ้งให้นักเรียนไปรับประโยชน์ภัณฑ์ลงทะเบียนที่รวดเร็วกว่านี้ และปลอดภัยมากขึ้น
2. การรับใบขออนุญาตต่างๆ ลำช้า ไม่ตรงเวลา มีขั้นตอนยุ่งยาก

1.2.4 ฝ่ายกิจการหอพัก

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก โรงเรียนมหิตลวิทย์านุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักในภาพรวม ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการด้านระบบการดูแลนักเรียน ระบบการรับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกจากหอพัก การบริการสุขภาพอนามัย การบริการด้านโภชนาการ ในระดับมากทุกงานบริการ (รายละเอียดดังตาราง 8)

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพักและสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อเช่นกัน (รายละเอียดดังตาราง 9)

ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก	ม.5	55 30.90%	104 58.43%	16 8.99%	3 1.69%	0 0%	178	4.19	0.66	มาก
	ม.6	22 14.97%	89 60.54%	32 21.77%	3 2.04%	1 0.68%	147	3.87	0.70	มาก
	รวม	77 23.69%	193 59.38%	48 14.77%	6 1.85%	1 0.31%	325	4.04	0.70	มาก

ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่หอพัก	ม.5	96 51.89%	77 41.62%	11 5.95%	1 0.54%	0 0%	185	4.45	0.63	มาก
	ม.6	64 39.75%	67 41.61%	24 14.91%	2 1.24%	4 2.48%	161	4.15	0.90	มาก
	รวม	160 46.24%	144 41.62%	35 10.12%	3 0.87%	4 1.16%	346	4.31	0.78	มาก
2. การทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่หอพัก	ม.5	103 55.68%	73 39.46%	8 4.32%	1 0.54%	0 0%	185	4.5	0.61	มาก
	ม.6	55 34.16%	80 49.69%	21 13.04%	1 0.62%	4 2.48%	161	4.12	0.84	มาก
	รวม	158 45.66%	153 44.22%	29 8.38%	2 0.58%	4 1.16%	346	4.33	0.75	มาก
3. การควบคุมดูแลความประพฤติของนักเรียนที่หอพัก	ม.5	96 51.89%	69 37.30%	18 9.73%	2 1.08%	0 0%	185	4.4	0.71	มาก
	ม.6	39 24.22%	76 47.20%	35 21.74%	5 3.11%	6 3.73%	161	3.85	0.95	มาก
	รวม	135 39.02%	145 41.91%	53 15.32%	7 2.02%	6 1.73%	346	4.14	0.87	มาก
4. การดูแลความเป็นอยู่ของนักเรียนในหอพัก	ม.5	100 54.05%	69 37.30%	14 7.57%	2 1.08%	0 0%	185	4.44	0.68	มาก
	ม.6	47 29.19%	62 38.51%	39 24.22%	7 4.35%	6 3.73%	161	3.85	1.01	มาก
	รวม	147 42.49%	131 37.86%	53 15.32%	9 2.60%	6 1.73%	346	4.17	0.9	มาก
5. การดูแลนักเรียนให้ปฏิบัติตามระเบียบของหอพัก	ม.5	96 51.89%	73 39.46%	13 7.03%	3 1.62%	0 0%	185	4.42	0.70	มาก
	ม.6	43 26.71%	73 45.34%	30 18.63%	9 5.59%	6 3.73%	161	3.86	1.00	มาก
	รวม	139 40.17%	146 42.20%	43 12.43%	12 3.47%	6 1.73%	346	4.16	0.89	มาก
6. ระบบการช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหา	ม.5	92 49.73%	75 40.54%	15 8.11%	3 1.62%	0 0%	185	4.38	0.71	มาก
	ม.6	46 28.57%	70 43.48%	32 19.88%	8 4.97%	5 3.11%	161	3.89	0.98	มาก
	รวม	138 39.88%	145 41.91%	47 13.58%	11 3.18%	5 1.45%	346	4.16	0.88	มาก

ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
(2) ระบบการรับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกจากหอพัก										
7. ความรวดเร็วในการให้บริการ การเข้า-ออกนอกบริเวณโรงเรียน	ม.5	67 36.22%	71 38.38%	36 19.46%	9 4.86%	2 1.08%	185	4.04	0.92	มาก
	ม.6	36 22.36%	62 38.51%	33 20.50%	16 9.94%	14 8.70%	161	3.56	1.19	มาก
	รวม	103 29.77%	133 38.44%	69 19.94%	25 7.23%	16 4.62%	346	3.82	1.08	มาก
8. ความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบ การเข้า-ออกจากหอพักของนักเรียน	ม.5	90 48.65%	74 40%	19 10.27%	1 0.54%	1 0.54%	185	4.36	0.73	มาก
	ม.6	41 25.47%	70 43.48%	38 23.60%	7 4.35%	5 3.11%	161	3.84	0.96	มาก
	รวม	131 37.86%	144 41.62%	57 16.47%	8 2.31%	6 1.73%	346	4.12	0.88	มาก
(3) การบริการสุขภาพอนามัย										
9. การตรวจสุขภาพประจำปีของนักเรียน	ม.5	107 58.15%	67 36.41%	9 4.89%	1 0.54%	0 0%	184	4.52	0.62	มาก
	ม.6	59 36.65%	72 44.72%	22 13.66%	3 1.86%	5 3.11%	161	4.1	0.92	มาก
	รวม	166 48.12%	139 40.29%	31 8.99%	4 1.16%	5 1.45%	345	4.32	0.80	มาก
10. การดูแลให้นักเรียนรักษาสุขภาพของตน	ม.5	87 47.03%	86 46.49%	11 5.95%	0 0%	1 0.54%	185	4.39	0.65	มาก
	ม.6	55 34.38%	65 40.63%	31 19.38%	5 3.13%	4 2.50%	160	4.01	0.94	มาก
	รวม	142 41.16%	151 43.77%	42 12.17%	5 1.45%	5 1.45%	345	4.22	0.82	มาก
11. ห้องพยาบาลมีจำนวนเตียงเพียงพอ	ม.5	91 49.19%	75 40.54%	19 10.27%	0 0%	0 0%	185	4.39	0.67	มาก
	ม.6	58 36.25%	65 40.63%	26 16.25%	6 3.75%	5 3.13%	160	4.03	0.98	มาก
	รวม	149 43.19%	140 40.58%	45 13.04%	6 1.74%	5 1.45%	345	4.22	0.85	มาก
12. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของห้องพยาบาล	ม.5	107 57.84%	70 37.84%	8 4.32%	0 0%	0 0%	185	4.54	0.58	มาก
	ม.6	55 34.38%	76 47.50%	18 11.25%	5 3.13%	6 3.75%	160	4.06	0.96	มาก
	รวม	162 46.96%	146 42.32%	26 7.54%	5 1.45%	6 1.74%	345	4.31	0.81	มาก

ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
13. ห้องพยาบาลมียาและอุปกรณ์ทางการแพทย์พร้อมให้บริการ	ม.5	78 42.16%	75 40.54%	27 14.59%	5 2.70%	0 0%	185	4.22	0.79	มาก
	ม.6	46 28.75%	67 41.88%	34 21.25%	8 5%	5 3.13%	160	3.88	0.99	มาก
	รวม	124 35.94%	142 41.16%	61 17.68%	13 3.77%	5 1.45%	345	4.06	0.9	มาก
14. การดูแลรักษา นักเรียนที่เจ็บป่วย เป็นเบื้องต้น	ม.5	89 48.11%	78 42.16%	16 8.65%	1 0.54%	1 0.54%	185	4.37	0.71	มาก
	ม.6	41 25.63%	75 46.88%	31 19.38%	8 5%	5 3.13%	160	3.87	0.96	มาก
	รวม	130 37.68%	153 44.35%	47 13.62%	9 2.61%	6 1.74%	345	4.14	0.87	มาก
15. ความพร้อมของระบบ ส่งต่อนักเรียนที่ป่วย ฉุกเฉิน	ม.5	91 49.19%	73 39.46%	18 9.73%	3 1.62%	0 0%	185	4.36	0.73	มาก
	ม.6	42 26.25%	80 50%	28 17.50%	5 3.13%	5 3.13%	160	3.93	0.92	มาก
	รวม	133 38.55%	153 44.35%	46 13.33%	8 2.32%	5 1.45%	345	4.16	0.85	มาก
(4) การบริการด้านโภชนาการ										
16. รสชาติของอาหารใน โรงอาหารของ โรงเรียน	ม.5	84 45.41%	89 48.11%	10 5.41%	1 0.54%	1 0.54%	185	4.37	0.66	มาก
	ม.6	45 28.30%	73 45.91%	27 16.98%	7 4.40%	7 4.40%	159	3.89	1.01	มาก
	รวม	129 37.50%	162 47.09%	37 10.76%	8 2.33%	8 2.33%	344	4.15	0.87	มาก
17. ความเหมาะสมของ ราคาและปริมาณ อาหารในโรงอาหาร	ม.5	125 67.57%	52 28.11%	8 4.32%	0 0%	0 0%	185	4.63	0.57	มาก
	ม.6	66 41.25%	72 45.00%	16 10%	2 1.25%	4 2.50%	160	4.21	0.86	มาก
	รวม	191 55.36%	124 35.94%	24 6.96%	2 0.58%	4 1.16%	345	4.44	0.75	มาก
18. คุณภาพของอาหารใน โรงอาหาร	ม.5	97 52.43%	76 41.08%	9 4.86%	3 1.62%	0 0%	185	4.44	0.67	มาก
	ม.6	51 31.88%	75 46.88%	25 15.63%	4 2.50%	5 3.13%	160	4.02	0.93	มาก
	รวม	148 42.90%	151 43.77%	34 9.86%	7 2.03%	5 1.45%	345	4.25	0.82	มาก

ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
19. การรักษาความสะอาดของห้องนอนและห้องน้ำในโรงอาหาร	ม.5	75 40.54%	92 49.73%	17 9.19%	1 0.54%	0 0%	185	4.3	0.66	มาก
	ม.6	51 31.88%	73 45.63%	26 16.25%	4 2.50%	6 3.75%	160	3.99	0.96	มาก
	รวม	126 36.52%	165 47.83%	43 12.46%	5 1.45%	6 1.74%	345	4.16	0.83	มาก
20. ความเพียงพอของการจัดบริการน้ำดื่ม	ม.5	112 60.54%	65 35.14%	8 4.32%	0 0%	0 0%	185	4.56	0.58	มาก
	ม.6	69 43.13%	72 45%	15 9.38%	0 0%	4 2.50%	160	4.26	0.83	มาก
	รวม	181 52.46%	137 39.71%	23 6.67%	0 0%	4 1.16%	345	4.42	0.72	มาก
21. การรักษาความสะอาดของโรงอาหาร	ม.5	96 51.89%	76 41.08%	12 6.49%	1 0.54%	0 0%	185	4.44	0.64	มาก
	ม.6	60 37.50%	74 46.25%	18 11.25%	4 2.50%	4 2.50%	160	4.14	0.89	มาก
	รวม	156 45.22%	150 43.48%	30 8.70%	5 1.45%	4 1.16%	345	4.3	0.78	มาก
22. ความสะอาดและความแข็งแรงของโต๊ะ-เก้าอี้ในโรงอาหาร	ม.5	110 59.46%	67 36.22%	8 4.32%	0 0%	0 0%	185	4.55	0.58	มาก
	ม.6	68 42.50%	72 45%	13 8.13%	3 1.88%	4 2.50%	160	4.23	0.87	มาก
	รวม	178 51.59%	139 40.29%	21 6.09%	3 0.87%	4 1.16%	345	4.4	0.75	มาก
23. โรงอาหารไม่มีสัตว์และแมลงรบกวน	ม.5	56 30.27%	85 45.95%	40 21.62%	3 1.62%	1 0.54%	185	4.04	0.80	มาก
	ม.6	39 24.38%	81 50.63%	32 20.00%	4 2.50%	4 2.50%	160	3.92	0.88	มาก
	รวม	95 27.54%	166 48.12%	72 20.87%	7 2.03%	5 1.45%	345	3.98	0.84	มาก
24. การรักษาความสะอาดของห้องน้ำในโรงอาหาร	ม.5	68 36.76%	83 44.86%	30 16.22%	4 2.16%	0 0%	185	4.16	0.77	มาก
	ม.6	42 26.25%	76 47.50%	35 21.88%	3 1.88%	4 2.50%	160	3.93	0.88	มาก
	รวม	110 31.88%	159 46.09%	65 18.84%	7 2.03%	4 1.16%	345	4.06	0.83	มาก

ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
25. อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องน้ำมีสภาพพร้อมใช้งาน	ม.5	63 34.05%	94 50.81%	22 11.89%	6 3.24%	0 0%	185	4.16	0.75	มาก
	ม.6	42 26.25%	84 52.50%	24 15%	6 3.75%	4 2.50%	160	3.96	0.89	มาก
	รวม	105 30.43%	178 51.59%	46 13.33%	12 3.48%	4 1.16%	345	4.07	0.82	มาก

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
(1) เจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก										
1. การให้คำปรึกษาแก่นักเรียนของเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก	ม.5	83	90	11	1	0	185	4.38	0.62	มาก
		44.86%	48.65%	5.95%	0.54%	0%				
	ม.6	51	75	27	2	5	160	4.03	0.91	มาก
		31.88%	46.88%	16.88%	1.25%	3.13%				
รวม		134	165	38	3	5	345	4.22	0.79	มาก
		38.84%	47.83%	11.01%	0.87%	1.45%				
2. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก	ม.5	94	75	13	1	0	183	4.43	0.65	มาก
		51.37%	40.98%	7.1%	0.55%	0%				
	ม.6	54	67	28	4	7	160	3.98	1.01	มาก
		33.75%	41.88%	17.50%	2.50%	4.38%				
รวม		148	142	41	5	7	343	4.22	0.86	มาก
		43.15%	41.40%	11.95%	1.46%	2.04%				
3. เจ้าหน้าที่ประจำหอพักเต็มใจให้ความช่วยเหลือนักเรียน	ม.5	104	66	13	1	0	184	4.48	0.65	มาก
		56.52%	35.87%	7.07%	0.54%	0%				
	ม.6	59	70	22	4	5	160	4.09	0.94	มาก
		36.88%	43.75%	13.75%	2.50%	3.13%				
รวม		163	136	35	5	5	344	4.30	0.82	มาก
		47.38%	39.53%	10.17%	1.45%	1.45%				
4. พยาบาลประจำห้องพยาบาลพูดจาสุภาพเรียบร้อย	ม.5	89	76	15	4	1	185	4.34	0.76	มาก
		48.11%	41.08%	8.11%	2.16%	0.54%				
	ม.6	49	74	22	9	6	160	3.94	1.00	มาก
		30.63%	46.25%	13.75%	5.63%	3.75%				
รวม		138	150	37	13	7	345	4.16	0.90	มาก
		40%	43.48%	10.72%	3.77%	2.03%				

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. พยาบาลประจำห้องพยาบาลทำหน้าที่ด้วยความเต็มใจ	ม.5	88 47.57%	70 37.84%	23 12.43%	3 1.62%	1 0.54%	185	4.3	0.79	มาก
	ม.6	47 29.38%	76 47.50%	22 13.75%	8 5%	7 4.38%	160	3.93	1.01	มาก
	รวม	135 39.13%	146 42.32%	45 13.04%	11 3.19%	8 2.32%	345	4.13	0.92	มาก
6. เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดของโรงอาหารอย่างทั่วถึง	ม.5	96 52.17%	75 40.76%	13 7.07%	0 0%	0 0%	184	4.45	0.63	มาก
	ม.6	57 35.63%	76 47.50%	21 13.13%	0 0%	6 3.75%	160	4.11	0.90	มาก
	รวม	153 44.48%	151 43.90%	34 9.88%	0 0%	6 1.74%	344	4.29	0.78	มาก
7. คนขายอาหารรักษาความสะอาดของอาหาร	ม.5	83 44.86%	88 47.57%	14 7.57%	0 0%	0 0%	185	4.37	0.62	มาก
	ม.6	59 36.88%	70 43.75%	23 14.38%	4 2.50%	4 2.50%	160	4.1	0.91	มาก
	รวม	142 41.16%	158 45.80%	37 10.72%	4 1.16%	4 1.16%	345	4.25	0.78	มาก
8. คนขายอาหารในโรงอาหารแสดงกิริยาและพูดจาสุภาพ	ม.5	109 58.92%	70 37.84%	6 3.24%	0 0%	0 0%	185	4.56	0.56	มาก
	ม.6	72 45%	70 43.75%	14 8.75%	0 0%	4 2.50%	160	4.29	0.83	มาก
	รวม	181 52.46%	140 40.58%	20 5.80%	0 0%	4 1.16%	345	4.43	0.71	มาก
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการห้องพักแก่ผู้ปกครองมีกิริยามารยาทเรียบร้อย	ม.5	103 55.68%	71 38.38%	10 5.41%	1 0.54%	0 0%	185	4.49	0.63	มาก
	ม.6	65 40.63%	71 44.38%	17 10.63%	3 1.88%	4 2.50%	160	4.19	0.88	มาก
	รวม	168 48.70%	142 41.16%	27 7.83%	4 1.16%	4 1.16%	345	4.35	0.77	มาก
(2) สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก										
10. ห้องอ่านหนังสือ (Study Room) มีขนาดเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน	ม.5	62 33.51%	74 40.00%	38 20.54%	8 4.32%	3 1.62%	185	3.99	0.93	มาก
	ม.6	40 25.00%	54 33.75%	41 25.63%	11 6.88%	14 8.75%	160	3.59	1.19	มาก
	รวม	102 29.57%	128 37.10%	79 22.90%	19 5.51%	17 4.93%	345	3.81	1.07	มาก

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
11. ห้องอ่านหนังสือในหอพักมีแสงสว่างเหมาะสม	ม.5	62 33.51%	80 43.24%	29 15.68%	10 5.41%	4 2.16%	185	4.01	0.95	มาก
	ม.6	42 26.25%	64 40%	34 21.25%	8 5.00%	12 7.50%	160	3.73	1.13	มาก
	รวม	104 30.14%	144 41.74%	63 18.26%	18 5.22%	16 4.64%	345	3.88	1.05	มาก
12. ห้องอ่านหนังสือในหอพักมีปลั๊กไฟอย่างเพียงพอ	ม.5	59 32.07%	82 44.57%	35 19.02%	7 3.80%	1 0.54%	184	4.04	0.85	มาก
	ม.6	39 24.38%	71 44.38%	34 21.25%	7 4.38%	9 5.63%	160	3.78	1.05	มาก
	รวม	98 28.49%	153 44.48%	69 20.06%	14 4.07%	10 2.91%	344	3.92	0.95	มาก
13. ห้องพักรมมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนนักเรียน	ม.5	107 57.84%	67 36.22%	11 5.95%	0 0%	0 0%	185	4.52	0.61	มาก
	ม.6	65 40.63%	67 41.88%	19 11.88%	5 3.13%	4 2.50%	160	4.15	0.93	มาก
	รวม	172 49.86%	134 38.84%	30 8.70%	5 1.45%	4 1.16%	345	4.35	0.79	มาก
14. ระบบสัญญาณเตือนภัยมีประสิทธิภาพพร้อมใช้งาน	ม.5	101 54.89%	64 34.78%	15 8.15%	4 2.17%	0 0%	184	4.42	0.74	มาก
	ม.6	54 33.75%	71 44.38%	26 16.25%	5 3.13%	4 2.50%	160	4.04	0.92	มาก
	รวม	155 45.06%	135 39.24%	41 11.92%	9 2.62%	4 1.16%	344	4.24	0.85	มาก
15. ห้องน้ำและห้องสุขาในหอพักมีจำนวนเพียงพอ	ม.5	88 47.57%	71 38.38%	20 10.81%	4 2.16%	2 1.08%	185	4.29	0.83	มาก
	ม.6	54 33.75%	65 40.63%	28 17.50%	7 4.38%	6 3.75%	160	3.96	1.01	มาก
	รวม	142 41.16%	136 39.42%	48 13.91%	11 3.19%	8 2.32%	345	4.14	0.93	มาก
16. การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ในหอพัก	ม.5	79 42.70%	82 44.32%	21 11.35%	3 1.62%	0 0%	185	4.28	0.73	มาก
	ม.6	56 35%	63 39.38%	32 20.00%	4 2.50%	5 3.13%	160	4.01	0.97	มาก
	รวม	135 39.13%	145 42.03%	53 15.36%	7 2.03%	5 1.45%	345	4.15	0.86	มาก

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพักและสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก(ต่อ)

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
17. จุดบริการน้ำดื่มมีให้บริการนักเรียนบนหอพัก	ม.5	61 32.97%	74 40%	35 18.92%	10 5.41%	5 2.70%	185	3.95	0.99	มาก
	ม.6	42 26.25%	48 30%	37 23.13%	21 13.13%	12 7.50%	160	3.54	1.22	มาก
	รวม	103 29.86%	122 35.36%	72 20.87%	31 8.99%	17 4.93%	345	3.76	1.12	มาก

นอกจากนี้นักเรียนยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก ดังนี้

1. นักเรียนจำนวนหนึ่งมีความคิดเห็นว่าอาจารย์เอาใจใส่ ห่วงใยนักเรียนดีมาก ในขณะที่นักเรียนอีกกลุ่มหนึ่งมีความเห็นว่าอาจารย์หอพักบางคนเข้มงวดกับนักเรียนมากเกินไป
2. ห้องน้ำชำระ บางห้องใช้ไม่ได้ การซ่อมแซมล่าช้า
3. ห้อง Study Room เปิด-ปิดไฟไม่เป็นเวลา บางวันไฟติด บางวันไฟดับ บรรยากาศไม่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ
4. ควรมีจุดบริการน้ำดื่มทุกชั้นของหอพัก
5. ที่หอพักมีหนูเยอะ
6. เมื่อโรงเรียนประกาศข้อกำหนดเกี่ยวกับการเข้า-ออก นอกโรงเรียนแล้วก็ควรยึดถือตามนั้น ไม่ควรอ้างเหตุผลที่ไม่อยู่ในข้อกำหนดมาห้ามนักเรียน
7. โรงอาหารสะอาดดีมาก แต่โรงเรียนควรควบคุมการรักษาความสะอาดของแก้วน้ำ ช้อน ส้อม ด้วย เนื่องจากบางครั้งกดน้ำแล้วเห็นเป็นคาบไขมันลอยอยู่ในแก้ว
8. อาจารย์พยาบาล (part-time) บางคนบริการอย่างไม่เต็มใจ พูดจาไม่ดีมากๆ

1.2.5 ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะโรงเรียนมหิตลวิทย์านุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะในภาพรวม ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย การจัดการจราจรภายในโรงเรียน การให้บริการรถยนต์ของโรงเรียน ในระดับมากทุกงานบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น “การไม่มีเหตุร้ายเกิดขึ้นภายในโรงเรียน” และ “การไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรในโรงเรียน” สำหรับประเด็นอื่นๆ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (รายละเอียดดังตาราง 10)

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะและสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น “เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีจำนวนเพียงพอ” “เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ” “พนักงานขับรถไม่แสดงอาการเรียกร้องเงินพิเศษจากนักเรียนที่ใช้รถยนต์ของโรงเรียน” และ “รถยนต์ของโรงเรียนมีสภาพพร้อมใช้งาน” สำหรับประเด็นอื่นๆ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (รายละเอียดดังตาราง 11)

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	ม.5	72	93	13	1	0	179	4.32	0.63	มาก
		40.22%	51.96%	7.26%	0.56%	0%				
	ม.6	52	79	18	1	2	152	4.17	0.76	มาก
		34.21%	51.97%	11.84%	0.66%	1.32%				
	รวม	124	172	31	2	2	331	4.25	0.7	มาก
		37.46%	51.96%	9.37%	0.60%	0.60%				
(1) การดูแลรักษาความปลอดภัย										
1. การดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	ม.5	108	67	9	1	0	185	4.52	0.62	มาก
		58.38%	36.22%	4.86%	0.54%	0%				
	ม.6	58	77	21	0	4	160	4.16	0.84	มาก
		36.25%	48.13%	13.13%	0%	2.50%				
	รวม	166	144	30	1	4	345	4.35	0.75	มาก
		48.12%	41.74%	8.70%	0.29%	1.16%				
2. ความเคร่งครัดของระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย	ม.5	100	78	6	1	0	185	4.5	0.59	มาก
		54.05%	42.16%	3.24%	0.54%	0%				
	ม.6	57	77	22	0	4	160	4.14	0.84	มาก
		35.63%	48.13%	13.75%	0%	2.50%				
	รวม	157	155	28	1	4	345	4.33	0.74	มาก
		45.51%	44.93%	8.12%	0.29%	1.16%				
3. การซ่อมหนี้อัศจรรย์ประจำปี	ม.5	86	74	22	3	0	185	4.31	0.74	มาก
		46.49%	40%	11.89%	1.62%	0%				
	ม.6	48	68	36	4	4	160	3.95	0.92	มาก
		30%	42.50%	22.50%	2.50%	2.50%				
	รวม	134	142	58	7	4	345	4.14	0.85	มาก
		38.84%	41.16%	16.81%	2.03%	1.16%				
4. การตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	ม.5	86	85	11	2	0	184	4.39	0.65	มาก
		46.74%	46.20%	5.98%	1.09%	0%				
	ม.6	49	80	27	0	4	160	4.06	0.84	มาก
		30.63%	50%	16.88%	0%	2.50%				
	รวม	135	165	38	2	4	344	4.24	0.76	มาก
		39.24%	47.97%	11.05%	0.58%	1.16%				

ตาราง 11 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะและสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ของโรงเรียนตามลำดับก่อน-หลัง	ม.5	101 54.59%	71 38.38%	12 6.49%	0 0%	1 0.54%	185	4.46	0.67	มาก
	ม.6	67 41.88%	72 45%	16 10%	1 0.63%	4 2.50%	160	4.23	0.85	มาก
	รวม	168 48.70%	143 41.45%	28 8.12%	1 0.29%	5 1.45%	345	4.36	0.76	มาก
6. เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ด้วยความสุภาพ	ม.5	94 50.81%	84 45.41%	7 3.78%	0 0%	0 0%	185	4.47	0.57	มาก
	ม.6	75 46.88%	64 40%	13 8.13%	3 1.88%	5 3.13%	160	4.26	0.92	มาก
	รวม	169 48.99%	148 42.90%	20 5.80%	3 0.87%	5 1.45%	345	4.37	0.76	มาก
7. เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ด้วยความรวดเร็ว	ม.5	96 52.17%	79 42.93%	8 4.35%	1 0.54%	0 0%	184	4.47	0.61	มาก
	ม.6	62 38.75%	77 48.13%	16 10%	1 0.63%	4 2.50%	160	4.2	0.84	มาก
	รวม	158 45.93%	156 45.35%	24 6.98%	2 0.58%	4 1.16%	344	4.34	0.74	มาก
8. พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลา	ม.5	100 54.05%	75 40.54%	9 4.86%	1 0.54%	0 0%	185	4.48	0.62	มาก
	ม.6	72 45%	60 37.50%	23 14.38%	1 0.63%	4 2.50%	160	4.22	0.89	มาก
	รวม	172 49.86%	135 39.13%	32 9.28%	2 0.58%	4 1.16%	345	4.36	0.77	มาก
9. พนักงานขับรถปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ	ม.5	108 58.38%	63 34.05%	13 7.03%	1 0.54%	0 0%	185	4.5	0.65	มาก
	ม.6	71 44.38%	69 43.13%	14 8.75%	0 0%	6 3.75%	160	4.24	0.9	มาก
	รวม	179 51.88%	132 38.26%	27 7.83%	1 0.29%	6 1.74%	345	4.38	0.79	มาก
10. พนักงานขับรถไม่แสดงอาการเรียกร้องเงินพิเศษจากนักเรียนที่ใช้รถยนต์ของโรงเรียน	ม.5	122 65.95%	60 32.43%	3 1.62%	0 0%	0 0%	185	4.64	0.51	มากที่สุด
	ม.6	81 50.63%	63 39.38%	11 6.88%	1 0.63%	4 2.50%	160	4.35	0.84	มาก
	รวม	203 58.84%	123 35.65%	14 4.06%	1 0.29%	4 1.16%	345	4.51	0.7	มากที่สุด

ตาราง 11 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะและสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
(2) สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ										
1. เครื่องหมายจราจรภายในโรงเรียนมีความชัดเจน	ม.5	86	85	12	2	0	185	4.38	0.66	มาก
		46.49%	45.95%	6.49%	1.08%	0%				
	ม.6	65	64	26	0	4	159	4.17	0.88	มาก
		40.88%	40.25%	16.35%	0%	2.52%				
	รวม	151	149	38	2	4	344	4.28	0.77	มาก
		43.90%	43.31%	11.05%	0.58%	1.16%				
2. รถยนต์ของโรงเรียนมีสภาพพร้อมใช้งาน	ม.5	102	75	7	1	0	185	4.5	0.6	มาก
		55.14%	40.54%	3.78%	0.54%	0%				
	ม.6	71	64	20	0	4	159	4.25	0.86	มาก
		44.65%	40.25%	12.58%	0%	2.52%				
	รวม	173	139	27	1	4	344	4.38	0.74	มาก
		50.29%	40.41%	7.85%	0.29%	1.16%				
3. อุปกรณ์ที่ใช้สื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยกับเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมีเพียงพอและสื่อสารได้หลายช่องทาง	ม.5	101	70	12	1	1	185	4.45	0.69	มาก
		54.59%	37.84%	6.49%	0.54%	0.54%				
	ม.6	57	80	18	0	4	159	4.17	0.82	มาก
		35.85%	50.31%	11.32%	0%	2.52%				
	รวม	158	150	30	1	5	344	4.32	0.77	มาก
		45.93%	43.60%	8.72%	0.29%	1.45%				

1.2.6 ฝ่ายวิชาการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ โรงเรียนมหิตลวิทย์านุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการในภาพรวม ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อ การขอหนังสือรับรอง การแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน ในระดับมากทุกงานบริการ (รายละเอียดดังตาราง 12)

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิชาการ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อเช่นกัน (รายละเอียดดังตาราง 13)

ตาราง 12 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
นักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจใน ภาพรวมของการ ให้บริการของฝ่าย วิชาการ	ม.5	59 33.33%	94 53.11%	23 12.99%	1 0.56%	0 0%	177	4.19	0.67	มาก
	ม.6	38 25.50%	89 59.73%	16 10.74%	2 1.34%	4 2.68%	149	4.04	0.81	มาก
	รวม	97 29.75%	183 56.13%	39 11.96%	3 0.92%	4 1.23%	326	4.12	0.74	มาก
(1) การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อ										
1. ความสะดวกในการ ขอรับคำปรึกษา	ม.5	69 37.50%	95 51.63%	18 9.78%	2 1.09%	0 0%	184	4.26	0.67	มาก
	ม.6	60 37.50%	65 40.63%	26 16.25%	4 2.50%	5 3.13%	160	4.07	0.96	มาก
	รวม	129 37.50%	160 46.51%	44 12.79%	6 1.74%	5 1.45%	344	4.17	0.82	มาก
2. การรักษาความลับ ของนักเรียนที่ขอรับ คำปรึกษา	ม.5	89 48.37%	87 47.28%	8 4.35%	0 0%	0 0%	184	4.44	0.58	มาก
	ม.6	61 38.13%	69 43.13%	23 14.38%	2 1.25%	5 3.13%	160	4.12	0.92	มาก
	รวม	150 43.60%	156 45.35%	31 9.01%	2 0.58%	5 1.45%	344	4.29	0.77	มาก
3. การได้รับคำปรึกษาที่ ทันต่อเหตุการณ์	ม.5	88 47.83%	80 43.48%	15 8.15%	1 0.54%	0 0%	184	4.39	0.66	มาก
	ม.6	57 35.63%	73 45.63%	21 13.13%	3 1.88%	6 3.75%	160	4.08	0.95	มาก
	รวม	145 42.15%	153 44.48%	36 10.47%	4 1.16%	6 1.74%	344	4.24	0.82	มาก
4. ผลที่ได้รับจากการ ขอรับคำปรึกษา	ม.5	79 42.93%	83 45.11%	20 10.87%	1 0.54%	1 0.54%	184	4.29	0.72	มาก
	ม.6	53 33.13%	75 46.88%	26 16.25%	1 0.63%	5 3.13%	160	4.06	0.90	มาก
	รวม	132 38.37%	158 45.93%	46 13.37%	2 0.58%	6 1.74%	344	4.19	0.82	มาก
(2) การขอหนังสือรับรอง										
5. ความสะดวกในการ ขอหนังสือรับรอง	ม.5	71 38.59%	89 48.37%	23 12.50%	1 0.54%	0 0%	184	4.25	0.69	มาก
	ม.6	63 39.38%	67 41.88%	22 13.75%	2 1.25%	6 3.75%	160	4.12	0.95	มาก
	รวม	134 38.95%	156 45.35%	45 13.08%	3 0.87%	6 1.74%	344	4.19	0.82	มาก

ตาราง 13 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิชาการ (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
8. ห้องแนะแนวมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จะใช้สืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว	ม.5	90	79	14	0	0	183	4.42	0.63	มาก
		49.18%	43.17%	7.65%	0%	0%				
	ม.6	56	76	20	3	5	160	4.09	0.91	มาก
		35%	47.50%	12.50%	1.88%	3.13%				
รวม		146	155	34	3	5	343	4.27	0.79	มาก
		42.57%	45.19%	9.91%	0.87%	1.46%				

นอกจากนี้นักเรียนยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายวิชาการ ดังนี้

1. อาจารย์หลายคนดีอยู่แล้ว เอาใจใส่นักเรียนดี
2. โรงเรียนควรจัดคลินิกวิชาการที่มีอาจารย์มาประจำทุกวันแบบเดิมอีก
3. โรงเรียนควรปรับปรุง ระบบ MIS ให้เสถียรโดยเร็ว การแจ้งผลการเรียนไม่ควรผิดพลาด และผลการสอบส่งไม่ถึงบ้าน

1.2.7 ฝ่ายคลังและพัสดุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุในภาพรวม ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น “ความถูกต้องของจำนวนเงินที่โอนเข้าบัญชีของนักเรียน” ส่วนข้ออื่นๆ นักเรียนมีความพึงพอใจระดับมาก นอกจากนี้ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น “ความตรงเวลาของการโอนเงินทุนการศึกษา (ค่าอาหาร) เข้าบัญชีของนักเรียน” และ “ความถูกต้องของจำนวนเงินที่โอนเข้าบัญชีของนักเรียน” (รายละเอียดดังตาราง 14)

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายคลังและพัสดุ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายคลังและพัสดุพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อเช่นกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจมากที่สุดในประเด็น “เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ” “เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ” และ “เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง” สำหรับประเด็นอื่นๆ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (รายละเอียดดังตาราง 15)

ตาราง 14 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ	ม.5	87 48.07%	81 44.75%	12 6.63%	1 0.55%	0 0%	181	4.4	0.64	มาก
	ม.6	60 40.82%	75 51.02%	10 6.80%	1 0.68%	1 0.68%	147	4.31	0.69	มาก
	รวม	147 44.82%	156 47.56%	22 6.71%	2 0.61%	1 0.30%	328	4.36	0.66	มาก
(1) การเปิดบัญชีธนาคารและการโอนเงินทุนการศึกษา (ค่าอาหาร)										
1. ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการเปิดบัญชีธนาคารของนักเรียน	ม.5	104 56.52%	68 36.96%	12 6.52%	0 0%	0 0%	184	4.5	0.62	มาก
	ม.6	74 46.25%	72 45%	10 6.25%	0 0%	4 2.50%	160	4.33	0.81	มาก
	รวม	178 51.74%	140 40.70%	22 6.40%	0 0%	4 1.16%	344	4.42	0.72	มาก
2. การแจ้งขั้นตอนและหลักฐานที่ต้องใช้ในการเปิดบัญชีธนาคารให้นักเรียนทราบ	ม.5	96 51.89%	81 43.78%	7 3.78%	1 0.54%	0 0%	185	4.47	0.6	มาก
	ม.6	78 48.75%	62 38.75%	16 10%	0 0%	4 2.50%	160	4.31	0.85	มาก
	รวม	174 50.43%	143 41.45%	23 6.67%	1 0.29%	4 1.16%	345	4.4	0.73	มาก
3. ความตรงเวลาของการโอนเงินทุนการศึกษา (ค่าอาหาร) เข้าบัญชีของนักเรียน	ม.5	104 56.22%	72 38.92%	8 4.32%	1 0.54%	0 0%	185	4.51	0.61	มากที่สุด
	ม.6	73 45.63%	71 44.38%	11 6.88%	1 0.63%	4 2.50%	160	4.3	0.83	มาก
	รวม	177 51.30%	143 41.45%	19 5.51%	2 0.58%	4 1.16%	345	4.41	0.73	มาก
4. ความถูกต้องของจำนวนเงินที่โอนเข้าบัญชีของนักเรียน	ม.5	123 66.49%	53 28.65%	8 4.32%	1 0.54%	0 0%	185	4.61	0.6	มากที่สุด
	ม.6	85 53.13%	63 39.38%	8 5%	0 0%	4 2.50%	160	4.41	0.8	มาก
	รวม	208 60.29%	116 33.62%	16 4.64%	1 0.29%	4 1.16%	345	4.52	0.71	มากที่สุด

ตาราง 15 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายคลังและพัสดุ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายคลังและพัสดุ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	X̄	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
(1) เจ้าหน้าที่ของฝ่ายคลังและพัสดุ										
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวน เพียงพอ	ม.5	108	70	6	1	0	185	4.54	0.59	มากที่สุด
		58.38%	37.84%	3.24%	0.54%	0%				
	ม.6	82	59	15	0	4	160	4.34	0.85	มาก
		51.25%	36.88%	9.38%	0%	2.50%				
รวม		190	129	21	1	4	345	4.45	0.73	มาก
		55.07%	37.39%	6.09%	0.29%	1.16%				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	110	66	7	1	1	185	4.53	0.65	มากที่สุด
		59.46%	35.68%	3.78%	0.54%	0.54%				
	ม.6	84	56	15	1	4	160	4.34	0.87	มาก
		52.50%	35%	9.38%	0.63%	2.50%				
รวม		194	122	22	2	5	345	4.44	0.76	มาก
		56.23%	35.36%	6.38%	0.58%	1.45%				
3. เจ้าหน้าที่บริการด้วย ความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ	ม.5	104	65	15	0	1	185	4.46	0.69	มาก
		56.22%	35.14%	8.11%	0%	0.54%				
	ม.6	81	63	11	1	4	160	4.35	0.84	มาก
		50.63%	39.38%	6.88%	0.63%	2.50%				
รวม		185	128	26	1	5	345	4.41	0.77	มาก
		53.62%	37.1%	7.54%	0.29%	1.45%				
4. เจ้าหน้าที่ให้ คำแนะนำอย่าง ถูกต้อง	ม.5	109	66	8	2	0	185	4.52	0.63	มากที่สุด
		58.92%	35.68%	4.32%	1.08%	0%				
	ม.6	80	60	16	0	4	160	4.33	0.85	มาก
		50%	37.50%	10%	0%	2.50%				
รวม		189	126	24	2	4	345	4.43	0.75	มาก
		54.78%	36.52%	6.96%	0.58%	1.16%				
5. เจ้าหน้าที่บริการด้วย ความรวดเร็ว	ม.5	96	72	14	2	1	185	4.41	0.72	มาก
		51.89%	38.92%	7.57%	1.08%	0.54%				
	ม.6	81	62	12	0	5	160	4.34	0.87	มาก
		50.63%	38.75%	7.50%	0%	3.13%				
รวม		177	134	26	2	6	345	4.37	0.79	มาก
		51.30%	38.84%	7.54%	0.58%	1.74%				
6. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ให้บริการด้วยความ เป็นกันเอง	ม.5	107	66	10	1	1	185	4.5	0.68	มาก
		57.84%	35.68%	5.41%	0.54%	0.54%				
	ม.6	85	59	11	1	4	160	4.38	0.84	มาก
		53.13%	36.88%	6.88%	0.63%	2.50%				
รวม		192	125	21	2	5	345	4.44	0.76	มาก
		55.65%	36.23%	6.09%	0.58%	1.45%				

ตาราง 15 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายคลังและพัสดุ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายคลังและพัสดุ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
(2) สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายคลังและพัสดุ										
7. บริเวณที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน	ม.5	99	76	8	1	0	184	4.48	0.61	มาก
		53.80%	41.30%	4.35%	0.54%	0%				
	ม.6	71	69	16	0	4	160	4.27	0.84	มาก
		44.38%	43.13%	10%	0%	2.50%				
	รวม		170	145	24	1	4	344	4.38	0.73
		49.42%	42.15%	6.98%	0.29%	1.16%				

1.2.8 งานบริการอื่นๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ ในภาพรวม ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากทุกงานบริการ เมื่อพิจารณาเฉพาะนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในระดับต้น “บรรยากาศภายในโรงเรียนเหมาะสมกับการเป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์” “แพทย์และเจ้าหน้าที่มาให้คำปรึกษาและแนะนำในโครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ ให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพของนักเรียนเป็นรายบุคคลได้เป็นอย่างดี” “อุปกรณ์ที่นำมาใช้ตรวจสุขภาพในโครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพมีความทันสมัยให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพเบื้องต้นได้ครบถ้วน” และ “โครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ ส่งเสริมให้นักเรียนดูแลสุขภาพของตนเอง ทำให้สุขภาพดีขึ้น” ส่วนประเด็นอื่นมีความพึงพอใจในระดับมาก (รายละเอียดดังตาราง 16)

ตาราง 16 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานบริการอื่นๆ	ม.5	79	92	10	0	0	181	4.38	0.59	มาก
		43.65%	50.83%	5.52%	0%	0%				
	ม.6	37	87	24	1	2	151	4.03	0.74	มาก
		24.50%	57.62%	15.89%	0.66%	1.32%				
	รวม	116	179	34	1	2	332	4.22	0.69	มาก
		34.94%	53.92%	10.24%	0.30%	0.60%				

ตาราง 16 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
(1) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน										
1. สถานที่พักผ่อนภายใน โรงเรียนมีจำนวน เพียงพอกับนักเรียน	ม.5	88	72	23	2	0	185	4.33	0.73	มาก
		47.57%	38.92%	12.43%	1.08%	0%				
	ม.6	51	75	28	1	5	160	4.04	0.9	มาก
		31.88%	46.88%	17.50%	0.63%	3.13%				
รวม		139	147	51	3	5	345	4.19	0.82	มาก
		40.29%	42.61%	14.78%	0.87%	1.45%				
2. สถานที่พักผ่อนภายใน โรงเรียนมีความสะอาด ร่มเย็น	ม.5	98	74	12	1	0	185	4.45	0.64	มาก
		52.97%	40%	6.49%	0.54%	0%				
	ม.6	54	75	25	2	4	160	4.08	0.88	มาก
		33.75%	46.88%	15.63%	1.25%	2.50%				
รวม		152	149	37	3	4	345	4.28	0.78	มาก
		44.06%	43.19%	10.72%	0.87%	1.16%				
3. สถานที่พักผ่อนภายใน โรงเรียนมีความสวยงาม และเป็นระเบียบ	ม.5	96	70	19	0	0	185	4.42	0.67	มาก
		51.89%	37.84%	10.27%	0%	0%				
	ม.6	59	73	24	0	4	160	4.14	0.85	มาก
		36.88%	45.63%	15%	0%	2.50%				
รวม		155	143	43	0	4	345	4.29	0.77	มาก
		44.93%	41.45%	12.46%	0%	1.16%				
4. บรรยากาศภายใน โรงเรียนเหมาะสมกับ การเป็นโรงเรียน วิทยาศาสตร์	ม.5	110	63	12	0	0	185	4.53	0.62	มากที่สุด
		59.46%	34.05%	6.49%	0%	0%				
	ม.6	58	75	20	1	6	160	4.11	0.92	มาก
		36.25%	46.88%	12.50%	0.63%	3.75%				
รวม		168	138	32	1	6	345	4.34	0.8	มาก
		48.70%	40%	9.28%	0.29%	1.74%				
5. ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬา ที่ทันสมัย	ม.5	107	59	19	0	0	185	4.48	0.68	มาก
		57.84%	31.89%	10.27%	0%	0%				
	ม.6	53	73	22	8	4	160	4.02	0.95	มาก
		33.13%	45.63%	13.75%	5%	2.50%				
รวม		160	132	41	8	4	345	4.26	0.84	มาก
		46.38%	38.26%	11.88%	2.32%	1.16%				
6. ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬา ให้บริการอย่างเพียงพอ	ม.5	65	76	34	10	0	185	4.06	0.87	มาก
		35.14%	41.08%	18.38%	5.41%	0%				
	ม.6	36	62	30	23	9	160	3.58	1.15	มาก
		22.50%	38.75%	18.75%	14.38%	5.63%				
รวม		101	138	64	33	9	345	3.84	1.04	มาก
		29.28%	40%	18.55%	9.57%	2.61%				

ตาราง 16 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
7. ศูนย์กีฬามีครูคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ	ม.5	78 42.16%	86 46.49%	16 8.65%	4 2.16%	1 0.54%	185	4.28	0.76	มาก
	ม.6	45 28.13%	63 39.38%	41 25.63%	6 3.75%	5 3.13%	160	3.86	0.98	มาก
	รวม	123 35.65%	149 43.19%	57 16.52%	10 2.90%	6 1.74%	345	4.08	0.89	มาก
8. ศูนย์กีฬามีพื้นที่เพียงพอแก่การให้บริการนักเรียน	ม.5	76 41.08%	72 38.92%	25 13.51%	11 5.95%	1 0.54%	185	4.14	0.9	มาก
	ม.6	36 22.50%	65 40.63%	35 21.88%	17 10.63%	7 4.38%	160	3.66	1.08	มาก
	รวม	112 32.46%	137 39.71%	60 17.39%	28 8.12%	8 2.32%	345	3.92	1.01	มาก
9. ศูนย์กีฬา มีระบบการจัดการที่เอื้อต่อการให้บริการนักเรียนอย่างทั่วถึง	ม.5	80 43.24%	81 43.78%	21 11.35%	2 1.08%	1 0.54%	185	4.28	0.75	มาก
	ม.6	52 32.50%	61 38.13%	36 22.50%	5 3.13%	6 3.75%	160	3.93	1.01	มาก
	รวม	132 38.26%	142 41.16%	57 16.52%	7 2.03%	7 2.03%	345	4.12	0.89	มาก
10. สนามกีฬาากลางแจ้งมีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ	ม.5	74 40%	79 42.70%	28 15.14%	2 1.08%	2 1.08%	185	4.19	0.81	มาก
	ม.6	42 26.42%	76 47.80%	29 18.24%	5 3.14%	7 4.40%	159	3.89	0.98	มาก
	รวม	116 33.72%	155 45.06%	57 16.57%	7 2.03%	9 2.62%	344	4.05	0.91	มาก
11. สนามกีฬาากลางแจ้งมีครูคอยดูแลตลอดเวลา	ม.5	59 31.89%	83 44.86%	35 18.92%	6 3.24%	2 1.08%	185	4.03	0.86	มาก
	ม.6	41 25.63%	57 35.63%	41 25.63%	15 9.38%	6 3.75%	160	3.7	1.07	มาก
	รวม	100 28.99%	140 40.58%	76 22.03%	21 6.09%	8 2.32%	345	3.88	0.97	มาก
12. สนามกีฬาากลางแจ้งมีระบบการจัดการที่ทำให้การเล่นกีฬาประเภทต่างๆ ไม่ขัดขวางซึ่งกันและกัน	ม.5	81 43.78%	86 46.49%	13 7.03%	5 2.70%	0 0%	185	4.31	0.72	มาก
	ม.6	48 30%	74 46.25%	28 17.50%	4 2.50%	6 3.75%	160	3.96	0.96	มาก
	รวม	129 37.39%	160 46.38%	41 11.88%	9 2.61%	6 1.74%	345	4.15	0.86	มาก

ตาราง 16 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
13. แพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มาให้คำปรึกษาและแนะนำในโครงการ MWITS วิทยุใส ใสใจ สุขภาพ ให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพของนักเรียนเป็นรายบุคคลได้เป็นอย่างดี	ม.5	110 59.46%	62 33.51%	12 6.49%	1 0.54%	0 0%	185	4.52	0.64	มากที่สุด
	ม.6	69 43.13%	66 41.25%	17 10.63%	4 2.50%	4 2.50%	160	4.20	0.91	มาก
	รวม	179 51.88%	128 37.1%	29 8.41%	5 1.45%	4 1.16%	345	4.37	0.79	มาก
14. อุปกรณ์ที่นำมาใช้ตรวจสอบสุขภาพในโครงการ MWITS วิทยุใส ใสใจสุขภาพมีความทันสมัยให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพเบื้องต้นได้ครบถ้วน	ม.5	113 61.08%	63 34.05%	9 4.86%	0 0%	0 0%	185	4.56	0.59	มากที่สุด
	ม.6	66 41.25%	65 40.63%	23 14.38%	2 1.25%	4 2.50%	160	4.17	0.9	มาก
	รวม	179 51.88%	128 37.1%	32 9.28%	2 0.58%	4 1.16%	345	4.38	0.77	มาก
15. โครงการ MWITS วิทยุใส ใสใจสุขภาพ ส่งเสริมให้นักเรียนดูแลสุขภาพของตนเองทำให้สุขภาพดีขึ้น	ม.5	113 61.08%	66 35.68%	6 3.24%	0 0%	0 0%	185	4.58	0.56	มากที่สุด
	ม.6	65 40.63%	70 43.75%	18 11.25%	3 1.88%	4 2.50%	160	4.18	0.89	มาก
	รวม	178 51.59%	136 39.42%	24 6.96%	3 0.87%	4 1.16%	345	4.39	0.76	มาก

นอกจากนี้นักเรียนยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของงานบริการอื่นๆ ดังนี้

1. สนามกีฬาดีมาก อาจารย์พลศึกษาดูแลนักเรียนดีมาก
2. โครงการ MWITS วิทยุใส ใสใจสุขภาพ มีผลดีแก่นักเรียน ควรจัดให้บ่อยขึ้น
3. อุปกรณ์กีฬาบางอย่างมีไม่เพียงพอ เช่น ลูกเบดมินตัน ลูกปิงปอง เครื่องออกกำลังกาย
4. สระว่ายน้ำเปิดไม่ตรงเวลา บางวันไม่เปิดเลย
5. ศูนย์กีฬาควรเปิดในวันหยุดสุดสัปดาห์ด้วย

1.3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของนักเรียนในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับข้อความ “เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับสินบน” ส่วนข้อความอื่น ๆ นักเรียนมีความเชื่อมั่นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเฉพาะนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 พบว่า มีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุดเกี่ยวกับข้อความ “เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับสินบน” “เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานให้

เป็นไปตามกฎระเบียบของโรงเรียน” และ “เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ” ส่วนข้อความอื่นๆ มีความเชื่อมั่นในระดับมาก (รายละเอียดดังตาราง 17)

ตาราง 17 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. โรงเรียนจะเลือกจัดกิจกรรมการบริการที่ดีที่สุดให้นักเรียนเสมอ	ม.5	74 40.22%	91 49.46%	19 10.33%	0 0%	0 0%	184	4.3	0.65	มาก
	ม.6	45 28.30%	80 50.31%	26 16.35%	4 2.52%	4 2.52%	159	3.99	0.88	มาก
	รวม	119 34.69%	171 49.85%	45 13.12%	4 1.17%	4 1.17%	343	4.16	0.78	มาก
2. งานที่ติดต่อไว้จะเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	ม.5	74 40.22%	84 45.65%	24 13.04%	2 1.09%	0 0%	184	4.25	0.72	มาก
	ม.6	51 32.08%	81 50.94%	19 11.95%	3 1.89%	5 3.14%	159	4.07	0.89	มาก
	รวม	125 36.44%	165 48.1%	43 12.54%	5 1.46%	5 1.46%	343	4.17	0.81	มาก
3. เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	96 52.17%	73 39.67%	12 6.52%	3 1.63%	0 0%	184	4.42	0.69	มาก
	ม.6	56 35.22%	79 49.69%	16 10.06%	3 1.89%	5 3.14%	159	4.12	0.9	มาก
	รวม	152 44.31%	152 44.31%	28 8.16%	6 1.75%	5 1.46%	343	4.28	0.8	มาก
4. เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับสินบน	ม.5	124 67.76%	51 27.87%	8 4.37%	0 0%	0 0%	183	4.63	0.57	มากที่สุด
	ม.6	91 57.23%	49 30.82%	13 8.18%	2 1.26%	4 2.52%	159	4.39	0.89	มาก
	รวม	215 62.87%	100 29.24%	21 6.14%	2 0.58%	4 1.17%	342	4.52	0.74	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก	ม.5	100 54.35%	73 39.67%	9 4.89%	2 1.09%	0 0%	184	4.47	0.64	มาก
	ม.6	60 37.74%	70 44.03%	21 13.21%	3 1.89%	5 3.14%	159	4.11	0.93	มาก
	รวม	160 46.65%	143 41.69%	30 8.75%	5 1.46%	5 1.46%	343	4.31	0.81	มาก
6. เจ้าหน้าที่จะอุทิศตนอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในหน้าที่	ม.5	89 48.37%	77 41.85%	16 8.70%	2 1.09%	0 0%	184	4.38	0.69	มาก
	ม.6	59 37.11%	61 38.36%	31 19.50%	3 1.89%	5 3.14%	159	4.04	0.96	มาก
	รวม	148 43.15%	138 40.23%	47 13.70%	5 1.46%	5 1.46%	343	4.22	0.84	มาก

ตาราง 17 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
7. เจ้าหน้าที่มีความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	ม.5	95 51.63%	76 41.30%	11 5.98%	2 1.09%	0 0%	184	4.43	0.66	มาก
	ม.6	56 35.22%	69 43.40%	28 17.61%	1 0.63%	5 3.14%	159	4.07	0.91	มาก
	รวม	151 44.02%	145 42.27%	39 11.37%	3 0.87%	5 1.46%	343	4.27	0.81	มาก
8. เจ้าหน้าที่จะรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักเรียน	ม.5	74 40.22%	77 41.85%	28 15.22%	4 2.17%	1 0.54%	184	4.19	0.81	มาก
	ม.6	56 35.22%	59 37.11%	27 16.98%	10 6.29%	7 4.40%	159	3.92	1.08	มาก
	รวม	130 37.90%	136 39.65%	55 16.03%	14 4.08%	8 2.33%	343	4.07	0.95	มาก
9. เจ้าหน้าที่จะปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง	ม.5	86 46.74%	80 43.48%	16 8.70%	2 1.09%	0 0%	184	4.36	0.69	มาก
	ม.6	54 33.96%	67 42.14%	29 18.24%	3 1.89%	6 3.77%	159	4.01	0.97	มาก
	รวม	140 40.82%	147 42.86%	45 13.12%	5 1.46%	6 1.75%	343	4.20	0.85	มาก
10. เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบของโรงเรียน	ม.5	108 58.70%	68 36.96%	7 3.80%	1 0.54%	0 0%	184	4.54	0.60	มากที่สุด
	ม.6	64 40.25%	70 44.03%	19 11.95%	2 1.26%	4 2.52%	159	4.18	0.88	มาก
	รวม	172 50.15%	138 40.23%	26 7.58%	3 0.87%	4 1.17%	343	4.37	0.76	มาก
11. เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและประหยัด	ม.5	91 49.46%	81 44.02%	11 5.98%	1 0.54%	0 0%	184	4.42	0.63	มาก
	ม.6	52 32.70%	71 44.65%	29 18.24%	2 1.26%	5 3.14%	159	4.03	0.92	มาก
	รวม	143 41.69%	152 44.31%	40 11.66%	3 0.87%	5 1.46%	343	4.24	0.80	มาก
12. เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	ม.5	110 59.78%	65 35.33%	9 4.89%	0 0%	0 0%	184	4.55	0.59	มากที่สุด
	ม.6	66 41.51%	68 42.77%	20 12.58%	0 0%	5 3.14%	159	4.19	0.89	มาก
	รวม	176 51.31%	133 38.78%	29 8.45%	0 0%	5 1.46%	343	4.38	0.76	มาก

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน มหิตลวิทยานุสรณ์

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ แบ่งเป็น 5 ตอน ได้แก่

2.1 ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ในภาพรวม ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศและด้านการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศในระดับมากทุกงานบริการ (รายละเอียดดังตาราง 18)

สำหรับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อเช่นกัน (รายละเอียดดังตาราง 19)

ตาราง 18 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	ม.5	20	42	17	0	0	79	4.04	0.69	มาก
		25.32%	53.16%	21.52%	0%	0%				
	ม.6	15	39	13	2	0	69	3.97	0.73	มาก
		21.74%	56.52%	18.84%	2.90%	0%				
	รวม	35	81	30	2	0	148	4.01	0.70	มาก
		23.65%	54.73%	20.27%	1.35%	0%				
(1) การสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ										
1. ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	ม.5	21	43	14	1	0	79	4.06	0.70	มาก
		26.58%	54.43%	17.72%	1.27%	0%				
	ม.6	19	33	17	2	0	71	3.97	0.79	มาก
		26.76%	46.48%	23.94%	2.82%	0%				
	รวม	40	76	31	3	0	150	4.02	0.74	มาก
		26.67%	50.67%	20.66%	2%	0%				
2. การประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าให้มีเวลาเพียงพอก่อนหมดกำหนดการขอรับการสนับสนุน	ม.5	19	44	15	2	0	80	4.00	0.73	มาก
		23.75%	55%	18.75%	2.50%	0%				
	ม.6	13	38	17	2	1	71	3.85	0.80	มาก
		18.31%	53.52%	23.94%	2.82%	1.41%				
	รวม	32	82	32	4	1	151	3.93	0.77	มาก
		21.19%	54.30%	21.20%	2.65%	0.66%				

ตาราง 18 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ เชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
9. ความเป็นธรรมของการ คัดเลือกนักเรียนเข้า ร่วมกิจกรรมต่างๆ	ม.5	23 29.11%	38 48.1%	15 18.99%	3 3.80%	0 0%	79	4.03	0.80	มาก
	ม.6	16 22.86%	37 52.86%	15 21.42%	2 2.86%	0 0%	70	3.96	0.75	มาก
	รวม	39 26.17%	75 50.34%	30 20.13%	5 3.36%	0 0%	149	3.99	0.78	มาก

ตาราง 19 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่าย
วิเทศสัมพันธ์

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ เชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
(1) เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์										
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวน เพียงพอ	ม.5	15	38	19	3	1	76	3.83	0.84	มาก
		19.74%	50%	24.99%	3.95%	1.32%				
	ม.6	14	34	18	1	1	68	3.87	0.81	มาก
		20.59%	50%	26.47%	1.47%	1.47%				
	รวม	29	72	37	4	2	144	3.85	0.82	มาก
		20.14%	50%	25.69%	2.78%	1.39%				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ เลือกปฏิบัติ	ม.5	23	36	13	3	0	75	4.05	0.80	มาก
		30.67%	48%	17.33%	4%	0%				
	ม.6	19	35	14	1	0	69	4.04	0.74	มาก
		27.54%	50.72%	20.29%	1.45%	0%				
	รวม	42	71	27	4	0	144	4.05	0.77	มาก
		29.17%	49.31%	18.74%	2.78%	0%				
3. เจ้าหน้าที่บริการด้วย ความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ	ม.5	28	34	9	3	0	74	4.18	0.80	มาก
		37.84%	45.95%	12.16%	4.05%	0%				
	ม.6	23	36	9	1	1	70	4.13	0.80	มาก
		32.86%	51.43%	12.85%	1.43%	1.43%				
	รวม	51	70	18	4	1	144	4.15	0.80	มาก
		35.42%	48.61%	12.50%	2.78%	0.69%				
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อย่างถูกต้อง	ม.5	19	40	13	3	0	75	4.00	0.77	มาก
		25.33%	53.33%	17.34%	4%	0%				
	ม.6	17	41	11	1	0	70	4.06	0.68	มาก
		24.29%	58.57%	15.71%	1.43%	0%				
	รวม	36	81	24	4	0	145	4.03	0.73	มาก
		24.83%	55.86%	16.55%	2.76%	0%				

ตาราง 19 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่าย
วิเทศสัมพันธ์ (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ เชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. เจ้าหน้าที่บริการด้วย ความรวดเร็ว	ม.5	22 29.33%	33 44%	17 22.67%	3 4%	0 0%	75	3.99	0.83	มาก
	ม.6	17 24.64%	37 53.62%	14 20.29%	1 1.45%	0 0%	69	4.01	0.72	มาก
	รวม	39 27.08%	70 48.61%	31 21.53%	4 2.78%	0 0%	144	4.00	0.78	มาก
6. เจ้าหน้าที่เต็มใจ ให้บริการด้วยความเป็น กันเอง	ม.5	26 34.21%	36 47.37%	12 15.79%	2 2.63%	0 0%	76	4.13	0.77	มาก
	ม.6	21 30.43%	35 50.72%	12 17.40%	0 0%	1 1.45%	69	4.09	0.78	มาก
	รวม	47 32.41%	71 48.97%	24 16.55%	2 1.38%	1 0.69%	145	4.11	0.77	มาก
(2) สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์										
7. ความทันสมัยของ เครื่องมือและอุปกรณ์ ในการให้บริการ	ม.5	21 28%	37 49.33%	16 21.33%	1 1.33%	0 0%	75	4.04	0.74	มาก
	ม.6	18 26.09%	33 47.83%	15 21.74%	3 4.35%	0 0%	69	3.96	0.81	มาก
	รวม	39 27.08%	70 48.61%	31 21.53%	4 2.78%	0 0%	144	4.00	0.78	มาก
8. ความเพียงพอของ เครื่องมือและอุปกรณ์ ในการให้บริการ	ม.5	18 24%	38 50.67%	18 24.00%	1 1.33%	0 0%	75	3.97	0.73	มาก
	ม.6	18 26.09%	31 44.93%	17 24.64%	3 4.35%	0 0%	69	3.93	0.83	มาก
	รวม	36 25%	69 47.92%	35 24.31%	4 2.78%	0 0%	144	3.95	0.78	มาก
9. พื้นที่ให้บริการมีความ เหมาะสมกับจำนวน นักเรียนที่ใช้บริการ	ม.5	17 22.37%	38 50%	18 23.68%	3 3.95%	0 0%	76	3.91	0.79	มาก
	ม.6	17 24.64%	30 43.48%	19 27.54%	3 4.35%	0 0%	69	3.88	0.83	มาก
	รวม	34 23.45%	68 46.90%	37 25.52%	6 4.14%	0 0%	145	3.90	0.81	มาก

นอกจากนี้ผู้ปกครองนักเรียนยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ดังนี้

1. ผู้ปกครองจำนวนหนึ่งเสนอแนะว่าควรเพิ่มจำนวนโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ จำนวนประเทศ รวมถึงจำนวนนักเรียนที่จะไปแลกเปลี่ยนในต่างประเทศให้มากขึ้น อาจกำหนดเป็นเกณฑ์ไว้ว่า นักเรียนทุกคนได้เข้าโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ อย่างน้อย 1 ครั้งใน 3 ปี เพื่อเพิ่มประสบการณ์แก่นักเรียนและควรเปิดโอกาสให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เข้าร่วมได้ด้วย
2. การประชาสัมพันธ์โครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศควรทำอย่างทั่วถึง แจ้งหลักเกณฑ์ และคุณสมบัติให้ชัดเจน ประกาศผลการคัดเลือกในเอกสารประชาสัมพันธ์ และส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ผู้ปกครองได้ทราบอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

2.2 ฝ่ายกิจการหอพัก

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียนมหิตลิวทยาสุรณ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักในภาพรวม ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการด้านระบบการดูแลนักเรียน ด้านระบบการรับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกจากหอพัก ด้านการให้บริการห้องพักแก่ผู้ปกครองหรือบุคคลภายนอก ด้านการบริการสุขภาพอนามัย ด้านการบริการด้านโภชนาการ ในระดับมากทุกงานบริการ (รายละเอียดดังตาราง 20)

สำหรับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก พบว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อเช่นกัน (รายละเอียดดังตาราง 21)

ตาราง 20 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก	ม.5	27 31.76%	47 55.29%	11 12.94%	0 0%	0 0%	85	4.19	0.65	มาก
	ม.6	17 22.67%	49 65.33%	7 9.33%	2 2.67%	0 0%	75	4.08	0.65	มาก
	รวม	44 27.50%	96 60%	18 11.25%	2 1.25%	0 0%	160	4.14	0.65	มาก

(1) ระบบการดูแลนักเรียน

1. ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่หอพัก	ม.5	39 45.88%	40 47.06%	6 7.06%	0 0%	0 0%	85	4.39	0.62	มาก
	ม.6	27 36%	41 54.67%	6 8.00%	1 1.33%	0 0%	75	4.25	0.66	มาก
	รวม	66 41.25%	81 50.63%	12 7.50%	1 0.63%	0 0%	160	4.33	0.64	มาก

ตาราง 20 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2. การทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่หอพัก	ม.5	30	50	5	0	0	85	4.29	0.57	มาก
		35.29%	58.82%	5.89%	0%	0%				
	ม.6	19	44	10	1	1	75	4.05	0.75	มาก
		25.33%	58.67%	13.34%	1.33%	1.33%				
3. การควบคุมดูแลความประพฤติของนักเรียนที่หอพัก	รวม	49	94	15	1	1	160	4.18	0.67	มาก
		30.63%	58.75%	9.36%	0.63%	0.63%				
	ม.5	36	38	9	0	0	83	4.33	0.66	มาก
		43.37%	45.78%	10.85%	0%	0%				
4. การดูแลความเป็นอยู่ของนักเรียนในหอพัก	ม.6	18	42	13	1	1	75	4.00	0.77	มาก
		24%	56%	17.34%	1.33%	1.33%				
	รวม	54	80	22	1	1	158	4.17	0.73	มาก
		34.18%	50.63%	13.93%	0.63%	0.63%				
5. การดูแลนักเรียนให้ปฏิบัติตามระเบียบของหอพัก	ม.5	36	40	7	1	0	84	4.32	0.68	มาก
		42.86%	47.62%	8.33%	1.19%	0%				
	ม.6	21	39	11	3	1	75	4.01	0.85	มาก
		28%	52%	14.67%	4%	1.33%				
6. ระบบการช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหา	รวม	57	79	18	4	1	159	4.18	0.78	มาก
		35.85%	49.69%	11.31%	2.52%	0.63%				
	ม.5	34	43	8	0	0	85	4.31	0.64	มาก
		40%	50.59%	9.41%	0%	0%				
(2) ระบบการรับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกจากหอพัก	ม.6	19	43	12	0	1	75	4.05	0.73	มาก
		25.33%	57.33%	16.01%	0%	1.33%				
	รวม	53	86	20	0	1	160	4.19	0.69	มาก
		33.13%	53.75%	12.49%	0%	0.63%				
7. ความรวดเร็วในการให้บริการเข้า-ออกนอกบริเวณโรงเรียน	ม.5	28	44	12	1	0	85	4.16	0.70	มาก
		32.94%	51.76%	14.12%	1.18%	0%				
	ม.6	22	31	17	3	1	74	3.95	0.90	มาก
		29.73%	41.89%	22.98%	4.05%	1.35%				
	รวม	50	75	29	4	1	159	4.06	0.81	มาก
		31.45%	47.17%	18.23%	2.52%	0.63%				
	ม.5	37	38	8	1	0	84	4.32	0.70	มาก
		44.05%	45.24%	9.52%	1.19%	0%				
	ม.6	32	31	8	3	1	75	4.20	0.89	มาก
		42.67%	41.33%	10.67%	4%	1.33%				
	รวม	69	69	16	4	1	159	4.26	0.79	มาก
		43.40%	43.40%	10.06%	2.52%	0.63%				

ตาราง 20 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
8. ความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบการเข้า-ออกจากหอพักของนักเรียน	ม.5	28	44	12	0	0	84	4.19	0.67	มาก
		33.33%	52.38%	14.29%	0%	0%				
	ม.6	24	35	14	1	1	75	4.07	0.83	มาก
		32%	46.67%	18.67%	1.33%	1.33%				
	รวม	52	79	26	1	1	159	4.13	0.75	มาก
		32.70%	49.69%	16.35%	0.63%	0.63%				
(3) การให้บริการห้องพักร่วมกับผู้ปกครองหรือบุคคลภายนอก										
9. ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการห้องพักร่วม	ม.5	16	42	10	1	0	69	4.06	0.66	มาก
		23.19%	60.87%	14.49%	1.45%	0%				
	ม.6	14	35	13	0	0	62	4.02	0.67	มาก
		22.58%	56.45%	20.97%	0%	0%				
	รวม	30	77	23	1	0	131	4.04	0.66	มาก
		22.90%	58.78%	17.56%	0.76%	0%				
10. ความสะอาดและความเรียบร้อยของห้องพักร่วม	ม.5	22	32	14	1	0	69	4.09	0.76	มาก
		31.88%	46.38%	20.29%	1.45%	0%				
	ม.6	13	34	13	1	0	61	3.97	0.71	มาก
		21.31%	55.74%	21.31%	1.64%	0%				
	รวม	35	66	27	2	0	130	4.03	0.74	มาก
		26.92%	50.77%	20.77%	1.54%	0%				
11. อุปกรณ์ในห้องพักร่วมสภาพพร้อมใช้งาน	ม.5	20	33	15	1	0	69	4.04	0.76	มาก
		28.99%	47.83%	21.74%	1.45%	0%				
	ม.6	13	34	12	1	1	61	3.93	0.79	มาก
		21.31%	55.74%	19.67%	1.64%	1.64%				
	รวม	33	67	27	2	1	130	3.99	0.77	มาก
		25.38%	51.54%	20.77%	1.54%	0.77%				
12. ห้องพักร่วมมีแสงสว่างที่เหมาะสม	ม.5	16	38	14	1	0	69	4.00	0.71	มาก
		23.19%	55.07%	20.29%	1.45%	0%				
	ม.6	15	35	9	0	2	61	4.00	0.84	มาก
		24.59%	57.38%	14.75%	0%	3.28%				
	รวม	31	73	23	1	2	130	4.00	0.77	มาก
		23.85%	56.15%	17.69%	0.77%	1.54%				
13. ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการห้องพักร่วม	ม.5	28	32	10	0	0	70	4.26	0.70	มาก
		40%	45.71%	14.29%	0%	0%				
	ม.6	15	35	9	1	1	61	4.02	0.79	มาก
		24.59%	57.38%	14.75%	1.64%	1.64%				
	รวม	43	67	19	1	1	131	4.15	0.75	มาก
		32.82%	51.15%	14.50%	0.76%	0.76%				

ตาราง 20 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	X̄	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
(4) การบริการสุขภาพอนามัย										
14. การตรวจสอบสุขภาพประจำปีของนักเรียน	ม.5	38 45.78%	39 46.99%	6 7.23%	0 0%	0 0%	83	4.39	0.62	มาก
	ม.6	24 32%	39 52%	12 16.00%	0 0%	0 0%	75	4.16	0.68	มาก
	รวม	62 39.24%	78 49.37%	18 11.39%	0 0%	0 0%	158	4.28	0.66	มาก
15. การดูแลให้นักเรียนรักษาสุขภาพของตน	ม.5	31 36.90%	41 48.81%	11 13.10%	1 1.19%	0 0%	84	4.21	0.71	มาก
	ม.6	19 25.33%	40 53.33%	14 18.67%	2 2.67%	0 0%	75	4.01	0.74	มาก
	รวม	50 31.45%	81 50.94%	25 15.72%	3 1.89%	0 0%	159	4.12	0.73	มาก
16. การดูแลรักษานักเรียนที่เจ็บป่วยเป็นเบื้องต้น	ม.5	33 39.29%	41 48.81%	9 10.71%	1 1.19%	0 0%	84	4.26	0.70	มาก
	ม.6	25 33.33%	38 50.67%	12 16.00%	0 0%	0 0%	75	4.17	0.69	มาก
	รวม	58 36.48%	79 49.69%	21 13.21%	1 0.63%	0 0%	159	4.22	0.69	มาก
17. ความพร้อมของระบบส่งต่อนักเรียนที่ป่วยฉุกเฉิน	ม.5	27 33.33%	43 53.09%	10 12.35%	1 1.23%	0 0%	81	4.19	0.69	มาก
	ม.6	25 33.33%	39 52%	9 12.00%	2 2.67%	0 0%	75	4.16	0.74	มาก
	รวม	52 33.33%	82 52.56%	19 12.18%	3 1.92%	0 0%	156	4.17	0.71	มาก
(5) การบริการด้านโภชนาการ										
18. รสชาติของอาหารในโรงอาหารของโรงเรียน	ม.5	19 22.35%	45 52.94%	19 22.35%	2 2.35%	0 0%	85	3.95	0.74	มาก
	ม.6	12 16%	38 50.67%	21 28.00%	3 4%	1 1.33%	75	3.76	0.82	มาก
	รวม	31 19.38%	83 51.88%	40 25.00%	5 3.13%	1 0.63%	160	3.86	0.78	มาก
19. ความเหมาะสมของราคาและปริมาณอาหารในโรงอาหาร	ม.5	39 45.88%	35 41.18%	10 11.76%	0 0%	1 1.18%	85	4.31	0.77	มาก
	ม.6	28 37.33%	33 44%	14 18.67%	0 0%	0 0%	75	4.19	0.73	มาก
	รวม	67 41.88%	68 42.50%	24 15.00%	0 0%	1 0.63%	160	4.25	0.75	มาก

ตาราง 20 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
20. คุณภาพของอาหารในโรงอาหาร	ม.5	26 30.59%	43 50.59%	14 16.47%	1 1.18%	1 1.18%	85	4.08	0.79	มาก
	ม.6	15 20%	39 52%	19 25.33%	2 2.67%	0 0%	75	3.89	0.75	มาก
	รวม	41 25.63%	82 51.25%	33 20.63%	3 1.88%	1 0.63%	160	3.99	0.77	มาก
21. การรักษาความสะอาดของซัอนส้อมและแก้วน้ำในโรงอาหาร	ม.5	32 37.65%	39 45.88%	13 15.29%	1 1.18%	0 0%	85	4.20	0.74	มาก
	ม.6	19 25.33%	40 53.33%	15 20.00%	0 0%	1 1.33%	75	4.01	0.76	มาก
	รวม	51 31.88%	79 49.38%	28 17.50%	1 0.63%	1 0.63%	160	4.11	0.75	มาก
22. ความเพียงพอของการจัดบริการน้ำดื่ม	ม.5	33 38.82%	41 48.24%	11 12.94%	0 0%	0 0%	85	4.26	0.68	มาก
	ม.6	29 38.67%	31 41.33%	14 18.67%	0 0%	1 1.33%	75	4.16	0.82	มาก
	รวม	62 38.75%	72 45%	25 15.63%	0 0%	1 0.63%	160	4.21	0.75	มาก
23. การรักษาความสะอาดของโรงอาหาร	ม.5	33 39.29%	42 50%	8 9.52%	1 1.19%	0 0%	84	4.27	0.68	มาก
	ม.6	19 25.33%	47 62.67%	9 12.00%	0 0%	0 0%	75	4.13	0.60	มาก
	รวม	52 32.70%	89 55.97%	17 10.69%	1 0.63%	0 0%	159	4.21	0.65	มาก
24. ความสะอาดและความแข็งแรงของโต๊ะ-เก้าอี้ในโรงอาหาร	ม.5	41 49.40%	38 45.78%	3 3.61%	1 1.20%	0 0%	83	4.43	0.62	มาก
	ม.6	31 41.33%	40 53.33%	4 5.33%	0 0%	0 0%	75	4.36	0.58	มาก
	รวม	72 45.28%	78 49.06%	7 4.40%	1 0.63%	0 0%	159	4.40	0.60	มาก
25. โรงอาหารไม่มีสัตว์และแมลงรบกวน	ม.5	35 41.18%	36 42.35%	12 14.12%	2 2.35%	0 0%	85	4.22	0.78	มาก
	ม.6	23 30.67%	40 53.33%	12 16.00%	0 0%	0 0%	75	4.15	0.67	มาก
	รวม	58 36.25%	76 47.50%	24 15.00%	2 1.25%	0 0%	160	4.19	0.73	มาก

ตาราง 20 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
26. การรักษาความสะอาด ของห้องน้ำในโรงอาหาร	ม.5	21 24.71%	40 47.06%	16 18.82%	8 9.41%	0 0%	85	3.87	0.90	มาก
	ม.6	18 24%	36 48%	18 24.00%	2 2.67%	1 1.33%	75	3.91	0.84	มาก
	รวม	39 24.38%	76 47.50%	34 21.25%	10 6.25%	1 0.63%	160	3.89	0.87	มาก
27. อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องน้ำมีสภาพพร้อมใช้งาน	ม.5	20 23.81%	37 44.05%	22 26.19%	5 5.95%	0 0%	84	3.86	0.85	มาก
	ม.6	14 18.67%	34 45.33%	21 28.00%	5 6.67%	1 1.33%	75	3.73	0.89	มาก
	รวม	34 21.38%	71 44.65%	43 27.04%	10 6.29%	1 0.63%	159	3.80	0.87	มาก

ตาราง 21 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
(1) เจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก										
1. ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก	ม.5	36	40	8	1	0	85	4.31	0.69	มาก
		42.35%	47.06%	9.41%	1.18%	0%				
	ม.6	26	37	10	0	2	75	4.13	0.84	มาก
		34.67%	49.33%	13.33%	0%	2.67%				
	รวม	62	77	18	1	2	160	4.23	0.77	มาก
		38.75%	48.13%	11.25%	0.63%	1.25%				
3. เจ้าหน้าที่ประจำหอพักเต็มใจให้ความช่วยเหลือนักเรียน	ม.5	37	36	10	1	0	84	4.30	0.72	มาก
		44.05%	42.86%	11.90%	1.19%	0%				
	ม.6	27	36	9	1	2	75	4.13	0.88	มาก
		36%	48%	12.00%	1.33%	2.67%				
	รวม	64	72	19	2	2	159	4.22	0.80	มาก
		40.25%	45.28%	11.95%	1.26%	1.26%				
4. พยาบาลประจำห้องพยาบาลพุดจาสุภาพเรียบร้อย	ม.5	28	41	13	0	2	84	4.11	0.84	มาก
		33.33%	48.81%	15.48%	0%	2.38%				
	ม.6	23	41	5	2	0	71	4.20	0.69	มาก
		32.39%	57.75%	7.04%	2.82%	0%				
	รวม	51	82	18	2	2	155	4.15	0.77	มาก
		32.90%	52.90%	11.61%	1.29%	1.29%				

ตาราง 21 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ
ผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่าย
กิจการหอพัก (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. พยาบาลประจำห้อง พยาบาลทำหน้าที่ด้วย ความเต็มใจ	ม.5	28 33.33%	40 47.62%	14 16.67%	1 1.19%	1 1.19%	84	4.11	0.81	มาก
	ม.6	23 32.39%	37 52.11%	9 12.68%	2 2.82%	0 0%	71	4.14	0.74	มาก
	รวม	51 32.90%	77 49.68%	23 14.84%	3 1.94%	1 0.65%	155	4.12	0.78	มาก
6. เจ้าหน้าที่ดูแลรักษา ความสะอาดสะอาด ของโรงอาหารอย่าง ทั่วถึง	ม.5	19 22.62%	50 59.52%	12 14.29%	3 3.57%	0 0%	84	4.01	0.72	มาก
	ม.6	17 22.67%	48 64%	9 12.00%	1 1.33%	0 0%	75	4.08	0.63	มาก
	รวม	36 22.64%	98 61.64%	21 13.21%	4 2.52%	0 0%	159	4.04	0.68	มาก
7. คนขายอาหารรักษา ความสะอาดของอาหาร	ม.5	18 21.18%	51 60%	15 17.65%	1 1.18%	0 0%	85	4.01	0.66	มาก
	ม.6	12 16%	51 68%	12 16.00%	0 0%	0 0%	75	4.00	0.57	มาก
	รวม	30 18.75%	102 63.75%	27 16.88%	1 0.63%	0 0%	160	4.01	0.62	มาก
8. คนขายอาหารในโรง อาหารแสดงกิริยาและ พูดจาสุภาพ	ม.5	26 30.59%	50 58.82%	8 9.41%	1 1.18%	0 0%	85	4.19	0.65	มาก
	ม.6	23 31.51%	40 54.79%	10 13.70%	0 0%	0 0%	73	4.18	0.65	มาก
	รวม	49 31.01%	90 56.96%	18 11.39%	1 0.63%	0 0%	158	4.18	0.65	มาก
9. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ห้องพักแก่ผู้ปกครองมี กิริยามารยาทเรียบร้อย	ม.5	25 32.05%	46 58.97%	7 8.97%	0 0%	0 0%	78	4.23	0.60	มาก
	ม.6	22 31.43%	39 55.71%	9 12.86%	0 0%	0 0%	70	4.19	0.64	มาก
	รวม	47 31.76%	85 57.43%	16 10.81%	0 0%	0 0%	148	4.21	0.62	มาก
(2) สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก										
10. ห้องอ่านหนังสือ (Study Room) มี ขนาดเหมาะสมกับ จำนวนนักเรียน	ม.5	24 28.57%	41 48.81%	15 17.86%	2 2.38%	2 2.38%	84	3.99	0.88	มาก
	ม.6	17 23.61%	37 51.39%	13 18.06%	5 6.94%	0 0%	72	3.92	0.83	มาก
	รวม	41 26.28%	78 50%	28 17.95%	7 4.49%	2 1.28%	156	3.96	0.86	มาก

ตาราง 21 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
11. ห้องพักผ่อนในหอพักมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนนักเรียน	ม.5	23 27.38%	40 47.62%	18 21.43%	2 2.38%	1 1.19%	84	3.98	0.84	มาก
	ม.6	14 19.18%	38 52.05%	18 24.66%	2 2.74%	1 1.37%	73	3.85	0.81	มาก
	รวม	37 23.57%	78 49.68%	36 22.93%	4 2.55%	2 1.27%	157	3.92	0.82	มาก
12. การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ในหอพัก	ม.5	19 22.89%	43 51.81%	18 21.69%	3 3.61%	0 0%	83	3.94	0.77	มาก
	ม.6	16 21.92%	36 49.32%	18 24.66%	2 2.74%	1 1.37%	73	3.88	0.83	มาก
	รวม	35 22.44%	79 50.64%	36 23.08%	5 3.21%	1 0.64%	156	3.91	0.80	มาก

นอกจากนี้ผู้ปกครองนักเรียนยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก ดังนี้

1. ควรเปิดโอกาสให้ผู้ปกครองเข้าเยี่ยมนักเรียนที่หอพักได้บ้าง อาจจะปีละครั้งหรือภาคเรียนละ 1 ครั้ง เพื่อความเชื่อมั่นของผู้ปกครอง
2. ในช่วงเวลาที่นักเรียนส่วนใหญ่กลับบ้านเกือบหมด ควรจัดกิจกรรมหรือหาวิธีดูแลนักเรียนที่ยังอยู่ในหอพัก เนื่องจากบ้านอยู่ไกล และมีจำนวนน้อย และต้องอยู่หอพักคนเดียว
3. ควรส่งเสริมให้นักเรียนกวาดและถูพื้นห้องพักทุกวัน เพื่อสร้างนิสัยและสุขอนามัยที่ดีของทุกคน
4. อุปกรณ์ในหอพักชำรุดใช้การไม่ได้จำนวนมาก ควรเร่งซ่อมแซมให้ใช้การได้โดยเร็ว ถ้าเป็นไปได้ควรมีการตรวจเช็ค ซ่อมแซม ให้พร้อมใช้ก่อนเปิดภาคเรียน และควรมีช่างที่จะซ่อมแซมได้โดยเร็วในกรณีที่ชำรุดในช่วงเปิดภาคเรียน
5. เจ้าหน้าที่ประจำหอพักบางคนหน้าตาบึ้งตึง ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ ไม่พร้อมให้บริการไม่สุภาพ
6. เจ้าหน้าที่พยาบาล (part-time) บางคน พุดจาไม่ดี ให้การพยาบาลไม่เหมาะสม
7. ควรเตือนนักเรียนไม่ให้ขโมยของเพื่อน และควรกำหนดมาตรการเพื่อป้องกันอย่างจริงจัง
8. โรงเรียนควรดูแลความสะอาดของหอพักอย่างเคร่งครัด เนื่องจากพบหนูในหอพักบริเวณผ้า และเพดานเป็นเชื้อราหลายแห่ง
9. ควรมีซุ้มสไลด์บาร์ ผักสด ให้นักเรียนได้รับประทานบ้าง

2.3 ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะในภาพรวม ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย ด้านการจัดการจราจรภายในโรงเรียน ด้านการให้บริการรถยนต์ของโรงเรียน ในระดับมากทุกงานบริการ (รายละเอียดดังตาราง 22)

สำหรับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะและสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ พบว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อเช่นกัน (รายละเอียดดังตาราง 23)

ตาราง 22 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	X̄	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	ม.5	19 22.62%	53 63.1%	12 14.28%	0 0%	0 0%	84	4.08	0.61	มาก
	ม.6	12 16.67%	50 69.44%	10 13.89%	0 0%	0 0%	72	4.03	0.56	มาก
	รวม	31 19.87%	103 66.03%	22 14.10%	0 0%	0 0%	156	4.06	0.58	มาก
(1) การดูแลรักษาความปลอดภัย										
1. ความเคร่งครัดของระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย	ม.5	33 38.37%	46 53.49%	7 8.14%	0 0%	0 0%	86	4.30	0.61	มาก
	ม.6	18 24.66%	47 64.38%	7 9.59%	1 1.37%	0 0%	73	4.12	0.62	มาก
	รวม	51 32.08%	93 58.49%	14 8.80%	1 0.63%	0 0%	159	4.22	0.62	มาก
2. การซ่อมหนี้อัศจรรย์ประจำปี	ม.5	20 24.39%	48 58.54%	14 17.07%	0 0%	0 0%	82	4.07	0.64	มาก
	ม.6	15 21.13%	39 54.93%	15 21.13%	1 1.41%	1 1.41%	71	3.93	0.78	มาก
	รวม	35 22.88%	87 56.86%	29 18.96%	1 0.65%	1 0.65%	153	4.01	0.71	มาก
3. การตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	ม.5	18 22.22%	52 64.20%	11 13.58%	0 0%	0 0%	81	4.09	0.60	มาก
	ม.6	10 14.29%	43 61.43%	16 22.85%	0 0%	1 1.43%	70	3.87	0.70	มาก
	รวม	28 18.54%	95 62.91%	27 17.89%	0 0%	1 0.66%	151	3.99	0.65	มาก

ตาราง 22 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. การไม่มีเหตุร้ายเกิดขึ้นภายในโรงเรียน	ม.5	38 45.24%	41 48.81%	5 5.95%	0 0%	0 0%	84	4.39	0.60	มาก
	ม.6	19 25.68%	44 59.46%	11 14.86%	0 0%	0 0%	74	4.11	0.63	มาก
	รวม	57 36.08%	85 53.80%	16 10.12%	0 0%	0 0%	158	4.26	0.63	มาก
5. ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่	ม.5	14 17.07%	42 51.22%	19 23.17%	4 4.88%	3 3.66%	82	3.73	0.93	มาก
	ม.6	13 17.81%	32 43.84%	24 32.88%	3 4.11%	1 1.37%	73	3.73	0.85	มาก
	รวม	27 17.42%	74 47.74%	43 27.74%	7 4.52%	4 2.58%	155	3.73	0.89	มาก

(2) การจัดการจราจรภายในโรงเรียน

6. ความคล่องตัวของการจราจรภายในโรงเรียน	ม.5	25 29.76%	44 52.38%	12 14.29%	3 3.57%	0 0%	84	4.08	0.76	มาก
	ม.6	18 24.32%	45 60.81%	9 12.16%	2 2.70%	0 0%	74	4.07	0.69	มาก
	รวม	43 27.22%	89 56.33%	21 13.29%	5 3.16%	0 0%	158	4.08	0.73	มาก
7. การไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรภายในโรงเรียน	ม.5	36 43.37%	44 53.01%	2 2.42%	1 1.20%	0 0%	83	4.39	0.60	มาก
	ม.6	33 44.59%	38 51.35%	3 4.06%	0 0%	0 0%	74	4.41	0.57	มาก
	รวม	69 43.95%	82 52.23%	5 3.18%	1 0.64%	0 0%	157	4.39	0.59	มาก

ตาราง 23 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะและสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
(3) เจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และ ยานพาหนะ										
8. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีจำนวนเพียงพอ	ม.5	23	44	14	2	0	83	4.06	0.74	มาก
		27.71%	53.01%	16.87%	2.41%	0%				
	ม.6	15	42	16	1	0	74	3.96	0.69	มาก
		20.27%	56.76%	21.62%	1.35%	0%				
	รวม	38	86	30	3	0	157	4.01	0.72	มาก
		24.20%	54.78%	19.11%	1.91%	0%				

ตาราง 23 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะและสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
9. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ เต็มเวลา	ม.5	29 34.94%	44 53.01%	10 12.05%	0 0%	0 0%	83	4.23	0.65	มาก
	ม.6	21 28.38%	44 59.46%	8 10.81%	1 1.35%	0 0%	74	4.15	0.66	มาก
	รวม	50 31.85%	88 56.05%	18 11.46%	1 0.64%	0 0%	157	4.19	0.65	มาก
10. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ	ม.5	38 45.78%	39 46.99%	5 6.03%	1 1.20%	0 0%	83	4.37	0.66	มาก
	ม.6	25 33.78%	41 55.41%	6 8.11%	1 1.35%	1 1.35%	74	4.19	0.75	มาก
	รวม	63 40.13%	80 50.96%	11 7.00%	2 1.27%	1 0.64%	157	4.29	0.71	มาก
11. หัวหน้าชุดตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด	ม.5	28 33.73%	42 50.60%	12 14.47%	1 1.20%	0 0%	83	4.17	0.71	มาก
	ม.6	23 31.51%	39 53.42%	10 13.70%	1 1.37%	0 0%	73	4.15	0.70	มาก
	รวม	51 32.69%	81 51.92%	22 14.11%	2 1.28%	0 0%	156	4.16	0.70	มาก
12. เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ของโรงเรียนตามลำดับก่อน-หลัง	ม.5	22 27.50%	47 58.75%	10 12.50%	1 1.25%	0 0%	80	4.13	0.66	มาก
	ม.6	16 22.22%	44 61.11%	12 16.67%	0 0%	0 0%	72	4.06	0.63	มาก
	รวม	38 25%	91 59.87%	22 14.47%	1 0.66%	0 0%	152	4.09	0.64	มาก
13. เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ด้วยความสุภาพ	ม.5	24 29.63%	52 64.20%	5 6.17%	0 0%	0 0%	81	4.23	0.55	มาก
	ม.6	20 27.78%	44 61.11%	7 9.72%	1 1.39%	0 0%	72	4.15	0.64	มาก
	รวม	44 28.76%	96 62.75%	12 7.84%	1 0.65%	0 0%	153	4.20	0.60	มาก
14. เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ด้วยความรวดเร็ว	ม.5	20 24.69%	49 60.49%	12 14.82%	0 0%	0 0%	81	4.10	0.62	มาก
	ม.6	15 20.83%	44 61.11%	13 18.06%	0 0%	0 0%	72	4.03	0.63	มาก
	รวม	35 22.88%	93 60.78%	25 16.34%	0 0%	0 0%	153	4.07	0.62	มาก

ตาราง 23 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะและสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
15. พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลา	ม.5	22 27.50%	49 61.25%	8 10.00%	1 1.25%	0 0%	80	4.15	0.64	มาก
	ม.6	15 21.43%	45 64.29%	10 14.28%	0 0%	0 0%	70	4.07	0.60	มาก
	รวม	37 24.67%	94 62.67%	18 11.99%	1 0.67%	0 0%	150	4.11	0.62	มาก
16. พนักงานขับรถปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ	ม.5	23 28.75%	48 60%	8 10.00%	1 1.25%	0 0%	80	4.16	0.65	มาก
	ม.6	15 21.43%	47 67.14%	8 11.43%	0 0%	0 0%	70	4.10	0.57	มาก
	รวม	38 25.33%	95 63.33%	16 10.67%	1 0.67%	0 0%	150	4.13	0.61	มาก
17. พนักงานขับรถไม่แสดงอาการเรียกร้องเงินพิเศษจากนักเรียนที่ใช้รถยนต์ของโรงเรียน	ม.5	29 35.80%	44 54.32%	8 9.88%	0 0%	0 0%	81	4.26	0.63	มาก
	ม.6	21 30%	43 61.43%	6 8.57%	0 0%	0 0%	70	4.21	0.59	มาก
	รวม	50 33.11%	87 57.62%	14 9.27%	0 0%	0 0%	151	4.24	0.61	มาก
(2) สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ										
1. เครื่องหมายจราจรภายในโรงเรียนมีความชัดเจน	ม.5	28 33.33%	43 51.19%	13 15.48%	0 0%	0 0%	84	4.18	0.68	มาก
	ม.6	17 22.97%	46 62.16%	11 14.87%	0 0%	0 0%	74	4.08	0.61	มาก
	รวม	45 28.48%	89 56.33%	24 15.19%	0 0%	0 0%	158	4.13	0.65	มาก
2. รถยนต์ของโรงเรียนมีสภาพพร้อมใช้งาน	ม.5	26 31.71%	48 58.54%	8 9.75%	0 0%	0 0%	82	4.22	0.61	มาก
	ม.6	18 24.66%	48 65.75%	7 9.59%	0 0%	0 0%	73	4.15	0.57	มาก
	รวม	44 28.39%	96 61.94%	15 9.67%	0 0%	0 0%	155	4.19	0.59	มาก
3. อุปกรณ์ที่ใช้สื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ รปภ. กับเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมีเพียงพอและสื่อสารได้หลายช่องทาง	ม.5	21 26.25%	45 56.25%	14 17.50%	0 0%	0 0%	80	4.09	0.66	มาก
	ม.6	10 14.08%	50 70.42%	11 15.50%	0 0%	0 0%	71	3.99	0.55	มาก
	รวม	31 20.53%	95 62.91%	25 16.56%	0 0%	0 0%	151	4.04	0.61	มาก

นอกจากนี้ผู้ปกครองนักเรียนยังได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ว่า พนักงานรักษาความปลอดภัยสุภาพ รักษากฎกติกา ทักทายแนะนำผู้ปกครองอย่างดี แต่ผู้ปกครองคนหนึ่ง แจ้งว่า “ได้ยินมาว่านักเรียนบางคนสามารถขอยาออกนอกโรงเรียนได้โดยไม่ได้ขออนุญาตตามขั้นตอน”

2.4 ฝ่ายวิชาการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ โรงเรียนมหิตลวิทย์านุสรณ์ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการในภาพรวม ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านการแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน ในระดับมากทุกงานบริการ (รายละเอียดดังตาราง 24)

สำหรับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อเช่นกัน (รายละเอียดดังตาราง 25)

ตาราง 24 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิชาการ	ม.5	27 31.76%	45 52.94%	12 14.12%	1 1.18%	0 0%	85	4.15	0.70	มาก
	ม.6	19 25.33%	43 57.33%	10 13.34%	2 2.67%	1 1.33%	75	4.03	0.79	มาก
	รวม	46 28.75%	88 55%	22 13.74%	3 1.88%	1 0.63%	160	4.09	0.74	มาก
(1) การแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน										
1. การแจ้งผลการสอบตรงเวลาตามกำหนดการของโรงเรียน	ม.5	29 33.72%	44 51.16%	9 10.47%	2 2.33%	2 2.33%	86	4.12	0.86	มาก
	ม.6	19 25.33%	38 50.67%	12 16.00%	5 6.67%	1 1.33%	75	3.92	0.90	มาก
	รวม	48 29.81%	82 50.93%	21 13.04%	7 4.35%	3 1.86%	161	4.02	0.88	มาก
2. การแจ้งผลการสอบคำนึงถึงความลับของนักเรียนแต่ละคน	ม.5	40 47.06%	33 38.82%	9 10.59%	3 3.53%	0 0%	85	4.29	0.80	มาก
	ม.6	29 38.67%	39 52%	5 6.67%	2 2.67%	0 0%	75	4.27	0.70	มาก
	รวม	69 43.13%	72 45%	14 8.75%	5 3.13%	0 0%	160	4.28	0.75	มาก

ตาราง 24 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	ม.5	28 32.56%	40 46.51%	16 18.60%	2 2.33%	0 0%	86	4.09	0.78	มาก
	ม.6	24 32%	38 50.67%	11 14.67%	1 1.33%	1 1.33%	75	4.11	0.80	มาก
	รวม	52 32.30%	78 48.45%	27 16.77%	3 1.86%	1 0.62%	161	4.10	0.78	มาก

ตาราง 25 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
(2) เจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ										
1. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวน เพียงพอ	ม.5	26	41	13	3	0	83	4.08	0.78	มาก
		31.33%	49.40%	15.66%	3.61%	0%				
	ม.6	19	42	12	2	0	75	4.04	0.72	มาก
		25.33%	56%	16.00%	2.67%	0%				
	รวม	45	83	25	5	0	158	4.06	0.75	มาก
		28.48%	52.53%	15.82%	3.16%	0%				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการ ตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ เลือกปฏิบัติ	ม.5	26	45	11	0	0	82	4.18	0.65	มาก
		31.71%	54.88%	13.41%	0%	0%				
	ม.6	20	42	11	1	0	74	4.09	0.69	มาก
		27.03%	56.76%	14.86%	1.35%	0%				
	รวม	46	87	22	1	0	156	4.14	0.67	มาก
		29.49%	55.77%	14.10%	0.64%	0%				
3. เจ้าหน้าที่บริการด้วย ความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ	ม.5	25	44	11	2	0	82	4.12	0.73	มาก
		30.49%	53.66%	13.41%	2.44%	0%				
	ม.6	28	34	7	3	1	73	4.16	0.87	มาก
		38.36%	46.58%	9.58%	4.11%	1.37%				
	รวม	53	78	18	5	1	155	4.14	0.79	มาก
		34.19%	50.32%	11.61%	3.23%	0.65%				
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ อย่างถูกต้อง	ม.5	28	42	12	0	0	82	4.20	0.67	มาก
		34.15%	51.22%	14.63%	0%	0%				
	ม.6	26	38	7	2	1	74	4.16	0.81	มาก
		35.14%	51.35%	9.46%	2.70%	1.35%				
	รวม	54	80	19	2	1	156	4.18	0.74	มาก
		34.62%	51.28%	12.18%	1.28%	0.64%				

ตาราง 25 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ

ข้อความ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว	ม.5	23 28.05%	45 54.88%	13 15.85%	0 0%	1 1.22%	82	4.09	0.74	มาก
	ม.6	21 28.38%	40 54.05%	11 14.87%	1 1.35%	1 1.35%	74	4.07	0.78	มาก
	รวม	44 28.21%	85 54.49%	24 15.38%	1 0.64%	2 1.28%	156	4.08	0.76	มาก
6. เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	ม.5	29 34.94%	43 51.81%	10 12.05%	1 1.20%	0 0%	83	4.20	0.69	มาก
	ม.6	23 31.08%	41 55.41%	8 10.81%	1 1.35%	1 1.35%	74	4.14	0.76	มาก
	รวม	52 33.12%	84 53.50%	18 11.47%	2 1.27%	1 0.64%	157	4.17	0.73	มาก

2.5 งานบริการอื่นๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการสถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนและศูนย์กีฬา ในภาพรวม ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับมากทุกงานบริการ (รายละเอียดดังตาราง 26)

ตาราง 26 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานบริการอื่นๆ	ม.5	31 36.90%	40 47.62%	12 14.29%	1 1.19%	0 0%	84	4.20	0.72	มาก
	ม.6	16 21.33%	44 58.67%	11 14.67%	3 4%	1 1.33%	75	3.95	0.80	มาก
	รวม	47 29.56%	84 52.83%	23 14.46%	4 2.52%	1 0.63%	159	4.08	0.77	มาก

(1) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน

1. สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีจำนวนเพียงพอกับนักเรียน	ม.5	27 31.40%	40 46.51%	17 19.76%	2 2.33%	0 0%	86	4.07	0.78	มาก
	ม.6	16 21.33%	40 53.33%	16 21.34%	3 4.00%	0 0%	75	3.92	0.77	มาก
	รวม	43 26.71%	80 49.69%	33 20.49%	5 3.11%	0 0%	161	4.00	0.77	มาก

ตาราง 26 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2. สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีความสะอาดร่มเย็น	ม.5	34 39.53%	45 52.33%	7 8.14%	0 0%	0 0%	86	4.31	0.62	มาก
	ม.6	20 27.40%	39 53.42%	13 17.81%	1 1.37%	0 0%	73	4.07	0.71	มาก
	รวม	54 33.96%	84 52.83%	20 12.58%	1 0.63%	0 0%	159	4.20	0.67	มาก
3. สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีความสวยงามและเป็นระเบียบ	ม.5	32 37.21%	46 53.49%	7 8.14%	1 1.16%	0 0%	86	4.27	0.66	มาก
	ม.6	19 25.33%	44 58.67%	12 16.00%	0 0%	0 0%	75	4.09	0.64	มาก
	รวม	51 31.68%	90 55.90%	19 11.80%	1 0.62%	0 0%	161	4.19	0.65	มาก
4. มีสถานที่ให้นั่งรอเมื่อมาติดต่อธุระกับทางโรงเรียน	ม.5	32 37.21%	36 41.86%	16 18.60%	2 2.33%	0 0%	86	4.14	0.80	มาก
	ม.6	20 27.03%	42 56.76%	7 9.45%	5 6.76%	0 0%	74	4.04	0.80	มาก
	รวม	52 32.50%	78 48.75%	23 14.37%	7 4.38%	0 0%	160	4.09	0.80	มาก
5. บรรยากาศภายในโรงเรียนเหมาะสมกับการเป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์	ม.5	42 49.41%	37 43.53%	3 3.53%	3 3.53%	0 0%	85	4.39	0.73	มาก
	ม.6	24 32%	39 52%	10 13.33%	2 2.67%	0 0%	75	4.13	0.74	มาก
	รวม	66 41.25%	76 47.50%	13 8.12%	5 3.13%	0 0%	160	4.27	0.74	มาก
6. ศูนย์กีฬา มีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัย	ม.5	43 50.59%	32 37.65%	9 10.58%	1 1.18%	0 0%	85	4.38	0.72	มาก
	ม.6	29 38.67%	36 48%	10 13.33%	0 0%	0 0%	75	4.25	0.68	มาก
	รวม	72 45%	68 42.50%	19 11.87%	1 0.63%	0 0%	160	4.32	0.70	มาก
7. ศูนย์กีฬา มีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ	ม.5	33 39.29%	35 41.67%	14 16.66%	2 2.38%	0 0%	84	4.18	0.79	มาก
	ม.6	26 34.67%	36 48%	12 16.00%	1 1.33%	0 0%	75	4.16	0.74	มาก
	รวม	59 37.11%	71 44.65%	26 16.35%	3 1.89%	0 0%	159	4.17	0.76	มาก

ตาราง 26 จำนวน ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ (ต่อ)

ข้อความ		ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
8. ศูนย์กีฬาที่มีครูคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ	ม.5	28 34.15%	39 47.56%	13 15.85%	2 2.44%	0 0%	82	4.13	0.77	มาก
	ม.6	15 20%	41 54.67%	16 21.33%	1 1.33%	2 2.67%	75	3.88	0.84	มาก
	รวม	43 27.39%	80 50.96%	29 18.47%	3 1.91%	2 1.27%	157	4.01	0.81	มาก
9. ศูนย์กีฬาที่มีพื้นที่เพียงพอแก่การให้บริการนักเรียน	ม.5	33 38.82%	35 41.18%	14 16.47%	2 2.35%	1 1.18%	85	4.14	0.86	มาก
	ม.6	21 28%	39 52%	10 13.34%	4 5.33%	1 1.33%	75	4.00	0.87	มาก
	รวม	54 33.75%	74 46.25%	24 15.00%	6 3.75%	2 1.25%	160	4.08	0.87	มาก
10. ศูนย์กีฬาที่มีระบบการจัดการที่เอื้อต่อการให้บริการนักเรียนอย่างทั่วถึง	ม.5	32 38.1%	34 40.48%	15 17.85%	3 3.57%	0 0%	84	4.13	0.83	มาก
	ม.6	19 25.33%	40 53.33%	12 16.01%	3 4%	1 1.33%	75	3.97	0.84	มาก
	รวม	51 32.08%	74 46.54%	27 16.98%	6 3.77%	1 0.63%	159	4.06	0.84	มาก
11. สนามกีฬาากลางแจ้งมีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ	ม.5	31 36.90%	35 41.67%	16 19.05%	2 2.38%	0 0%	84	4.13	0.80	มาก
	ม.6	17 23.29%	38 52.05%	16 21.92%	2 2.74%	0 0%	73	3.96	0.75	มาก
	รวม	48 30.57%	73 46.50%	32 20.38%	4 2.55%	0 0%	157	4.05	0.78	มาก
12. สนามกีฬาากลางแจ้งมีครูคอยดูแลตลอดเวลา	ม.5	19 23.17%	30 36.59%	27 32.92%	5 6.1%	1 1.22%	82	3.74	0.93	มาก
	ม.6	12 16.44%	33 45.21%	20 27.39%	6 8.22%	2 2.74%	73	3.64	0.95	มาก
	รวม	31 20%	63 40.65%	47 30.31%	11 7.1%	3 1.94%	155	3.70	0.94	มาก
13. สนามกีฬาากลางแจ้งมีระบบการจัดการที่ทำให้การเล่นกีฬาประเภทต่างๆ ไม่ขัดขวาง ซึ่งกันและกัน	ม.5	27 32.53%	38 45.78%	18 21.69%	0 0%	0 0%	83	4.11	0.73	มาก
	ม.6	17 23.29%	39 53.42%	15 20.55%	2 2.74%	0 0%	73	3.97	0.74	มาก
	รวม	44 28.21%	77 49.36%	33 21.15%	2 1.28%	0 0%	156	4.04	0.74	มาก

3. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายต่างๆ ในโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า

นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายกิจการหอพัก ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ และงานบริการอื่นๆ ในระดับมาก ส่วนฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ประเด็นที่นักเรียนส่วนใหญ่ไม่ค่อยพึงพอใจ ได้แก่ เครื่องถ่ายเอกสารและเครื่องพิมพ์ (Printer) ที่มีไว้ให้บริการมีประสิทธิภาพน้อย เสียบ่อย ส่งพิมพ์ไม่ได้ ระบบ Internet ไม่ค่อยเสถียร ระบบยืม-คืนหนังสือแบบ Online ผิดพลาดบ่อย เวลาเปิด-ปิดห้องสมุดไม่สอดคล้องกับเวลาว่างของนักเรียน ทำให้ศึกษาค้นคว้าได้ไม่เต็มที่ นอกจากนี้นักเรียนส่วนใหญ่ยังมีความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ห้องสมุดไม่ค่อยมีน้ำใจบริการ ไม่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับนักเรียน พูดจาไม่สุภาพ

สำหรับความเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในระดับมาก และมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุดข้อความ “เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่เรียกรับสินบน”

ส่วนผู้ปกครองมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของทุกฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายกิจการหอพัก ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ และงานบริการอื่นๆ ในระดับมาก

โดยสรุปนักเรียนและผู้ปกครองมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ในระดับมาก จำนวน 6 ฝ่าย ในจำนวนทั้งหมด 7 ฝ่าย คิดเป็นร้อยละ 85.71

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์มีข้อเสนอแนะสำหรับฝ่ายต่างๆ ดังนี้

1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

เนื่องจากฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ต้องเกี่ยวข้องกับต่างประเทศ จึงอาจไม่สามารถกำหนดเวลาล่วงหน้าได้ตามต้องการ ดังนั้นฝ่ายวิเทศสัมพันธ์จึงควรเตรียมการและดำเนินการ ดังนี้

1.1 เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ หรือโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ ให้หลากหลายช่องทางมากขึ้น เช่น อาจส่งข่าวสารให้นักเรียนทุกคนทาง e-mail โดยรวบรวมที่อยู่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail address) ของนักเรียนทุกคนไว้ตั้งแต่ต้นปีการศึกษา หรือเมื่อนักเรียนเริ่มเข้าเป็นนักเรียนของโรงเรียน หรืออาจใช้การประชาสัมพันธ์ผ่าน Social network เฉพาะกลุ่มนักเรียนของโรงเรียน เพื่อให้สามารถประชาสัมพันธ์ข่าวสารแก่นักเรียนได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึง

1.2 ควรแสวงหาความร่วมมือจากประเทศอื่นๆ เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศในทวีปยุโรป ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ หรือสร้างสรรค์โครงการที่ตอบสนองจุดมุ่งหมายที่กำหนดและสามารถรองรับนักเรียนในจำนวนที่มากขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้นักเรียนได้เข้าร่วมโครงการได้อย่างกว้างขวาง

2. ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ รับผิดชอบการบริการห้องสมุดและทรัพยากรสารสนเทศต่างๆ ในห้องสมุด จากการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 เพื่อให้การบริการห้องสมุดมีประโยชน์สูงสุด ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศควรพิจารณาขยายเวลาเปิดบริการให้เอื้อต่อการศึกษาค้นคว้าของนักเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาเย็น สำหรับการขยายเวลาเปิดบริการภาคกลางคืน ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศอาจหาข้อมูลเพิ่มเติมอีกครั้งว่าจะมีผู้ใช้บริการมากน้อยเพียงใด

2.2 ควรจัดหาเครื่องพิมพ์เอกสาร (Printer) ที่มีสมรรถนะเหมาะสมกับงานบริการการพิมพ์และการถ่ายเอกสารสำหรับนักเรียน เพื่อทดแทนเครื่องพิมพ์เก่าที่ชำรุดบ่อย

2.3 ควรตรวจสอบความแม่นยำของระบบยืม-คืน หนังสือห้องสมุดแบบ online อีกครั้ง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้บริการ

2.4 ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศควรจัดสัมมนาเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นประจำทุกปีเพื่อทบทวนเกี่ยวกับการให้บริการแก่นักเรียนอย่างมืออาชีพ ความสมบูรณ์ทันสมัยของอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ รวมทั้งความเพียงพอและทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางวิชาการของหนังสือตำรา อีกทั้งควรศึกษาความเป็นไปได้ที่จะให้บริการหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตอันใกล้

3. ฝ่ายอำนวยการ

ในส่วนของภารกิจด้านการบริการไปรษณีย์ ฝ่ายอำนวยการควรให้ความสำคัญกับการแจ้งให้นักเรียนไปรับไปรษณีย์ภัณฑ์ลงทะเบียนที่รวดเร็วขึ้น โดยอาจแจ้งฝ่าย e-mail หรือ Facebook ของนักเรียน

4. ฝ่ายกิจการหอพัก

ฝ่ายกิจการหอพักมีภารกิจครอบคลุมด้านระบบการดูแลนักเรียนเข้า-ออกจากหอพักและการบริการด้านโภชนาการ ฝ่ายกิจการหอพักจึงควรพิจารณาดำเนินการดังนี้

4.1 ควรเตรียมบุคลากรฝ่ายช่างสำหรับซ่อมแซมอุปกรณ์และสุขภัณฑ์ต่างๆ ในหอพัก โดยอาจกำหนดเป็นมาตรฐานการซ่อมแซมอุปกรณ์แต่ละชนิด จะใช้เวลาซ่อมกี่วัน เป็นต้น สำหรับบุคลากรนั้นอาจคัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่แล้วส่งไปฝึกอบรมเพิ่มเติม หรือทำสัญญากับบริษัทห้างร้านที่อยู่ใกล้เคียงให้มาดำเนินการ อย่างไรก็ตาม ฝ่ายกิจการหอพักควรจัดให้มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ภายในหอพักเป็นประจำทุกปี และควรดำเนินการในช่วงปิดภาคฤดูร้อน ทั้งนี้รวมการฉีดพ่นยากำจัดแมลงและสัตว์พาหะนำโรคต่างๆ ด้วย

4.2 ควรกำชับให้การเปิด-ปิดห้อง Study Room และห้อง Common Room ให้ตรงตามเวลาที่กำหนด ปรับปรุงและจัดสภาพให้เอื้อต่อการอ่านหนังสือ และการค้นคว้าหาความรู้ของนักเรียนตลอดเวลาที่เปิดบริการ

4.3 ควรจัดให้มีการสัมมนาเพื่อหาข้อมูลและแนวทางปรับปรุงการบริการของฝ่ายกิจการหอพักเป็นประจำทุกปี เพื่อให้บุคลากรในฝ่ายฯ ทุกคนตระหนักในความสำคัญของการให้บริการอย่างมีอาชีพทั้งในด้านวิชาชีพและบุคลิกภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีมนุษยสัมพันธ์และมีน้ำใจบริการ

5. ฝ่ายวิชาการ

ฝ่ายวิชาการควรเร่งรัดปรับปรุงระบบ MIS ให้เสถียรโดยเร็ว เนื่องจากจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในระบบประเมินผลและการแจ้งผลการเรียนที่ถูกต้องของนักเรียน

6. งานบริการอื่นๆ

เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานบริการอื่นๆ ควรกำกับดูแลให้ศูนย์กีฬาและสรวายน้ำเปิดให้บริการตามกำหนดเวลาที่ประกาศไว้ และควรพิจารณาขยายเวลาให้บริการในวันหยุดสุดสัปดาห์ด้วย เนื่องจากยังมีนักเรียนที่ไม่ได้กลับบ้านในวันหยุดสุดสัปดาห์อีกจำนวนหนึ่งที่อยู่ในโรงเรียน

หนังสืออ้างอิง

- จันทร์เพ็ญ ตูเทศนันท์. (2542). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนาณูปาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ สส.ม. (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). *จิตวิทยาการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.*
- วรรณวิมล จงจรวัยสกุล.(2551). *ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. นนทบุรี. วิทยาลัยราชพฤกษ์.*
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2538). *คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).*
- หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ. บริษัท สามัคคีสาส์น จำกัด.*
- อภิวัฒน์ วีระเดโช. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของคุณัยเยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น). ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- Kotler, Phillip. (2006). *Marketing Management. International Edition. New Jersey. Prentice-Hall Inc.*
- Vroom, W.H. (1964). *Work and Motivation. New York. John Wiley & Son.*

ภาคผนวก

 แบบสอบถาม ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์	นักเรียน

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น คำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของนักเรียนจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการครั้งนี้

คำตอบของนักเรียนจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำเสนอในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงขอให้นักเรียนตอบให้ตรงตามความรู้สึกของนักเรียนมากที่สุด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความที่เป็นประเด็นคำถามและคำตอบ ขอให้นักเรียนทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของนักเรียนมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. ระดับชั้น ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 5 ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					
1.1 การสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ					
1) ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ					
2) ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่					
3) การประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าให้มีเวลาเพียงพอ ก่อนหมดกำหนดการขอรับการสนับสนุน					
4) ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ การศึกษาต่อต่างประเทศ					
5) ความรวดเร็วของการให้บริการ					
6) ความหลากหลายของประเทศที่สนับสนุนให้ไป ศึกษาต่อ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.2 การเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ					
7) ความหลากหลายของประเทศที่ให้เข้าร่วมกิจกรรมวิชาการ/การแข่งขันต่างๆ					
8) ความหลากหลายของประเทศที่มีโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ					
9) เงื่อนไขและข้อกำหนดที่ชัดเจนในการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการในต่างประเทศ					
10) ความเหมาะสมของช่วงเวลาที่สนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมวิชาการ/การแข่งขันต่างๆ					
11) ความเหมาะสมของจำนวนวันที่เข้าโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ					
12) ความเป็นธรรมชาติของการคัดเลือกนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ					
1.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					
13) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ					
14) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
15) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ					
16) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง					
17) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว					
18) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง					
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					
19) ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
20) ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
21) พื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนนักเรียนที่ใช้บริการ					

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ					
2.1 การบริการเพื่อการศึกษาค้นคว้าและวิจัย					
1) ช่วงเวลาที่ห้องสมุดเปิดให้บริการ					
2) การให้บริการคำแนะนำในห้องสมุด					
3) ความสะดวกในการยืม-คืนหนังสือห้องสมุด					
4) จำนวนวันที่ให้ยืมหนังสือ					
5) อัตราค่าบริการในการส่งหนังสือเกินกำหนด					
6) ความสะดวกในการใช้บริการเครื่องพิมพ์เอกสาร					
7) ความเร็วของเครื่องพิมพ์เอกสาร					
8) การประชาสัมพันธ์หนังสือใหม่หรือเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ					
2.2 ทรัพยากรสารสนเทศ (ได้แก่ หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่อทัศนวัสดุ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์)					
9) ความสอดคล้องของทรัพยากรสารสนเทศกับหลักสูตรและการเรียนการสอน					
10) ทรัพยากรสารสนเทศสอดคล้องกับความต้องการใช้ของนักเรียน					
11) ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอต่อการเรียนการสอน					
12) ทรัพยากรสารสนเทศมีเพียงพอและเหมาะสมกับการวิจัย/การทำโครงการงาน					
13) ความทันสมัยของทรัพยากรสารสนเทศในห้องสมุด					
14) ความสะดวกในการใช้เครื่องมือสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ (OPAC)					
15) ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของห้องสมุดมีประโยชน์ต่อการเรียนการสอน					
16) เว็บไซต์ของห้องสมุดให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์					
17) เว็บไซต์ของห้องสมุดช่วยให้การสืบค้นข้อมูลทำได้ง่ายขึ้น					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
18) ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต					
19) ความเร็วในการรับส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต					
20) ระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์					
21) ความทั่วถึงของการบริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN)					
22) ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายไร้สาย					
2.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ					
23) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ					
24) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
25) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ					
26) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง					
27) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว					
28) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง					
2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ					
29) ความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ต่างๆ ในห้องสมุด					
30) ความพร้อมใช้ของเครื่องมือและอุปกรณ์ในห้องบริการอินเทอร์เน็ต					
31) ความเพียงพอของช่องทางการสื่อสารในการบริการเครือข่ายไร้สาย					
32) ความเพียงพอของเครื่องพิมพ์เอกสาร					

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ฝ่ายอำนวยการ					
3.1 การบริการไปรษณีย์					
1) ความรวดเร็วของการคัดแยกและนำส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ให้นักเรียน					
2) ความถูกต้องของการคัดแยกและนำส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ให้นักเรียน					
3) ความสะดวกในการรับไปรษณีย์ภัณฑ์					
4) ความรวดเร็วและชัดเจนของการประกาศแจ้งนักเรียนให้มารับไปรษณีย์ภัณฑ์					
5) ความรอบคอบและรัดกุมในการตรวจสอบความถูกต้องของการรับไปรษณีย์ภัณฑ์ของนักเรียน					
3.2 การรับ-ส่งบันทึกข้อความ/เอกสาร/ใบลา เพื่อเสนอโรงเรียนพิจารณา					
6) ความสะดวกในการรับ-ส่งใบลาของนักเรียน					
7) ความสะดวกในการรับ-ส่งบันทึกข้อความหรือเอกสารเพื่อเสนอโรงเรียนพิจารณา					
8) ความพร้อมใช้ของแบบฟอร์มบันทึกข้อความหรือใบลา					
3.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ					
9) เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอ					
10) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
11) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ					
12) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง					
13) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว					
14) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง					
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอำนวยการ					
15) สถานที่สำหรับให้บริการมีความกว้างขวางเพียงพอ					
16) เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการทันสมัยเพียงพอและเอื้อต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่					

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ฝ่ายกิจการหอพัก					
4.1 ระบบการดูแลนักเรียน					
1) ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่หอพัก					
2) การทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่หอพัก					
3) การควบคุมดูแลความประพฤติของนักเรียนที่หอพัก					
4) การดูแลความเป็นอยู่ของนักเรียนในหอพัก					
5) การดูแลนักเรียนให้ปฏิบัติตามระเบียบของหอพัก					
6) ระบบการช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหา					
4.2 ระบบการรับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกจากหอพัก					
7) ความรวดเร็วในการให้บริการ การเข้า-ออกนอกบริเวณโรงเรียน					
8) ความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบการเข้า-ออกจากหอพักของนักเรียน					
4.3 การบริการสุขภาพอนามัย					
9) การตรวจสุขภาพประจำปีของนักเรียน					
10) การดูแลให้นักเรียนรักษาสุขภาพของตน					
11) ห้องพยาบาลมีจำนวนเตียงเพียงพอ					
12) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของห้องพยาบาล					
13) ห้องพยาบาลมียาและอุปกรณ์ทางการแพทย์พร้อมให้บริการ					
14) การดูแลรักษานักเรียนที่เจ็บป่วยเป็นเบื้องต้น					
15) ความพร้อมของระบบส่งต่อนักเรียนที่ป่วยฉุกเฉิน					
4.4 การบริการด้านโภชนาการ					
16) รสชาติของอาหารในโรงอาหารของโรงเรียน					
17) ความเหมาะสมของราคาและปริมาณอาหารในโรงอาหาร					
18) คุณภาพของอาหารในโรงอาหาร					
19) การรักษาความสะอาดของห้องส้วม และแก้วนํ้าในโรงอาหาร					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
20) ความเพียงพอของการจัดบริการน้ำดื่ม					
21) การรักษาความสะอาดของโรงอาหาร					
22) ความสะอาดและความแข็งแรงของโต๊ะ-เก้าอี้ในโรงอาหาร					
23) โรงอาหารไม่มีสัตว์และแมลงรบกวน					
24) การรักษาความสะอาดของห้องน้ำในโรงอาหาร					
25) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องน้ำมีสภาพพร้อมใช้งาน					
4.5 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก					
26) การให้คำปรึกษาแก่นักเรียนของเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก					
27) ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก					
28) เจ้าหน้าที่ประจำหอพักเต็มใจให้ความช่วยเหลือนักเรียน					
29) พยาบาลประจำห้องพยาบาลพูดจาสุภาพเรียบร้อย					
30) พยาบาลประจำห้องพยาบาลทำหน้าที่ด้วยความเต็มใจ					
31) เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดของ โรงอาหารอย่างทั่วถึง					
32) คนขายอาหารรักษาความสะอาดของอาหาร					
33) คนขายอาหารในโรงอาหารแสดงกิริยาและพูดจาสุภาพ					
34) เจ้าหน้าที่ให้บริการห้องพักแก่ผู้ปกครองมีกิริยามารยาทเรียบร้อย					
4.6 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก					
35) ห้องอ่านหนังสือ (Study Room) มีขนาดเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน					
36) ห้องอ่านหนังสือในหอพักมีแสงสว่างเหมาะสม					
37) ห้องอ่านหนังสือในหอพักมีปลั๊กไฟอย่างเพียงพอ					
38) ห้องพักมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนนักเรียน					
39) ระบบสัญญาณเตือนภัยมีสภาพพร้อมใช้งาน					
40) ห้องน้ำและห้องสุขาในหอพักมีจำนวนเพียงพอ					
41) การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ในหอพัก					
42) จุดบริการน้ำดื่มมีให้บริการนักเรียนบนหอพัก					

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ					
5.1 การดูแลรักษาความปลอดภัย					
1) การดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง					
2) ความเคร่งครัดของระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย					
3) การซ่อมหนี้อัคคีภัยประจำปี					
4) การตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย					
5) การไม่มีเหตุร้ายเกิดขึ้นภายในโรงเรียน					
6) ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่					
5.2 การจัดการจราจรภายในโรงเรียน					
7) ความคล่องตัวของการจราจรภายในโรงเรียน					
8) การไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรภายในโรงเรียน					
5.3 การให้บริการรถยนต์ของโรงเรียน					
9) การดูแลรักษาความสะอาดรถยนต์ของโรงเรียน					
10) ระบบการจัดบริการรถยนต์ของโรงเรียน					
11) ระเบียบการขอใช้รถยนต์ของโรงเรียน					
5.4 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ					
12) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีจำนวนเพียงพอ					
13) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ เต็มเวลา					
14) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ					
15) หัวหน้าชุดตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16) เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ของโรงเรียนตามลำดับก่อน-หลัง					
17) เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ด้วยความสุภาพ					
18) เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ด้วยความรวดเร็ว					
19) พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลา					
20) พนักงานขับรถปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ					
21) พนักงานขับรถไม่แสดงอาการเรียกร้องเงินพิเศษจากนักเรียนที่ใช้รถยนต์ของโรงเรียน					
5.5 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ					
22) เครื่องหมายจราจรภายในโรงเรียนมีความชัดเจน					
23) รถยนต์ของโรงเรียนมีสภาพพร้อมใช้งาน					
24) อุปกรณ์ที่ใช้สื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย กับ เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมีเพียงพอและสื่อสารได้หลายช่องทาง					

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. ฝ่ายวิชาการ					
6.1 การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อ					
1) ความสะดวกในการขอรับคำปรึกษา					
2) การรักษาความลับของนักเรียนที่ขอรับคำปรึกษา					
3) การได้รับคำปรึกษาที่ทันต่อเหตุการณ์					
4) ผลที่ได้รับจากการขอรับคำปรึกษา					
6.2 การขอหนังสือรับรอง					
5) ความสะดวกในการขอหนังสือรับรอง					
6) การได้รับหนังสือรับรองตามเวลานัดหมาย					
6.3 การแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน					
7) การแจ้งผลการสอบตรงเวลาตามกำหนดการของโรงเรียน					
8) การแจ้งผลการสอบคำนึงถึงความลับของนักเรียนแต่ละคน					
9) การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้					
6.4 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ					
10) เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอ					
11) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
12) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ					
13) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง					
14) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว					
15) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง					
6.5 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิชาการ					
16) ห้องให้คำปรึกษามีความเป็นส่วนตัวและช่วยรักษาความลับได้					
17) ห้องแนะนามีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จะใช้สืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว					

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิชาการ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ฝ่ายคลังและพัสดุ					
7.1 การเปิดบัญชีธนาคารและการโอนเงิน ทุนการศึกษา (ค่าอาหาร)					
1) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของการเปิดบัญชี ธนาคารของนักเรียน					
2) การแจ้งขั้นตอนและหลักฐานที่ต้องใช้ในการ เปิดบัญชีธนาคารให้นักเรียนทราบ					
3) ความตรงเวลาของการโอนเงินทุนการศึกษา (ค่าอาหาร) เข้าบัญชีของนักเรียน					
4) ความถูกต้องของจำนวนเงินที่โอนเข้าบัญชีของ นักเรียน					
7.2 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายคลังและพัสดุ					
5) เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอ					
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่ เลือกปฏิบัติ					
7) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจา สุภาพ					
8) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง					
9) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว					
10) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง					
7.3 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายคลังและพัสดุ					
11) บริเวณที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวน นักเรียน					

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. งานบริการอื่นๆ					
8.1 สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน					
1) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีจำนวนเพียงพอกับนักเรียน					
2) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีความสะอาดร่มเย็น					
3) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีความสวยงามและเป็นระเบียบ					
4) บรรยากาศภายในโรงเรียนเหมาะสมกับการเป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์					
5) ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัย					
6) ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ					
7) ศูนย์กีฬามีครูคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ					
8) ศูนย์กีฬามีพื้นที่เพียงพอแก่การให้บริการนักเรียน					
9) ศูนย์กีฬามีระบบการจัดการที่เอื้อต่อการให้บริการนักเรียนอย่างทั่วถึง					
10) สนามกีฬากลางแจ้งมีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ					
11) สนามกีฬากลางแจ้งมีครูคอยดูแลตลอดเวลา					
12) สนามกีฬากลางแจ้งมีระบบการจัดการที่ทำให้การเล่นกีฬาประเภทต่างๆ ไม่ขัดขวาง ซึ่งกันและกัน					
13) แพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มาให้คำปรึกษาและแนะนำในโครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ ให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพของนักเรียนเป็นรายบุคคลได้เป็นอย่างดี					
14) อุปกรณ์ที่นำมาใช้ตรวจสุขภาพในโครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ มีความทันสมัย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพเบื้องต้นได้ครบถ้วน					
15) โครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ ส่งเสริมให้นักเรียนดูแลสุขภาพของตนเอง ทำให้สุขภาพดีขึ้น					

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานบริการอื่นๆ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่
วิทยานุสรณ์

โรงเรียนมหิตล

คำชี้แจง ให้นักเรียนอ่านข้อความต่อไปนี้ แล้วพิจารณาว่า นักเรียนมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับกิจกรรมในข้อความนั้นมากน้อยเพียงไร แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนมากที่สุด ดังตัวอย่างการตอบข้อ (0) ดังนี้

กิจกรรม	ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อกิจกรรมการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(0) ครูเข้าสอนตรงเวลา	✓				

จากตัวอย่าง แสดงว่า นักเรียนเชื่อมั่นมากที่สุดว่า ครูจะเข้าสอนตรงเวลา

กิจกรรม	ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อกิจกรรมการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) โรงเรียนจะเลือกจัดกิจกรรมการบริการที่ดีที่สุดให้นักเรียนเสมอ					
2) งานที่ติดต่อไว้จะเสร็จภายในเวลาที่กำหนด					
3) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ					
4) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสไม่เรียกรับสินบน					
5) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก					
6) เจ้าหน้าที่จะอุทิศตนอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในหน้าที่					
7) เจ้าหน้าที่มีความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
8) เจ้าหน้าที่จะรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักเรียน					
9) เจ้าหน้าที่จะปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
10) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบของโรงเรียน					
11) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและประหยัด					
12) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถาม

ผู้ปกครอง

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการถามความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น คำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการครั้งนี้

คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำเสนอในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงขอให้ท่านตอบให้ตรงตามความรู้สึกของท่านมากที่สุด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความที่เป็นประเด็นคำถามและคำตอบ ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
- ผู้ปกครองนักเรียน ระดับชั้น ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 5 ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6
- จังหวัดที่ท่านพักอาศัยอยู่ จังหวัด.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					
1.1 การสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ					
1) ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ					
2) การประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าให้มีเวลาเพียงพอ ก่อนหมดกำหนดการขอรับการสนับสนุน					
3) ความหลากหลายของประเทศที่สนับสนุนให้ไปศึกษาต่อ					
1.2 การเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ					
4) ความหลากหลายของประเทศที่ให้เข้าร่วมกิจกรรมวิชาการ/การแข่งขันต่างๆ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5) ความหลากหลายของประเทศที่มีโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ					
6) เงื่อนไขและข้อกำหนดที่ชัดเจนในการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการในต่างประเทศ					
7) ความเหมาะสมของช่วงเวลาที่สนับสนุนให้เข้าร่วมกิจกรรมวิชาการ/การแข่งขันต่างๆ					
8) ความเหมาะสมของจำนวนวันที่เข้าโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ					
9) ความเป็นธรรมของการคัดเลือกนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ					
1.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					
10) เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอ					
11) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
12) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ					
13) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง					
14) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว					
15) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง					
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					
16) ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
17) ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
18) พื้นที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนนักเรียนที่ใช้บริการ					

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ฝ่ายกิจการหอพัก					
2.1 ระบบการดูแลนักเรียน					
1) ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่หอพัก					
2) การทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่หอพัก					
3) การควบคุมดูแลความประพฤติของนักเรียนที่หอพัก					
4) การดูแลความเป็นอยู่ของนักเรียนในหอพัก					
5) การดูแลนักเรียนให้ปฏิบัติตามระเบียบของหอพัก					
6) ระบบการช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหา					
2.2 ระบบการรับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกจากหอพัก					
7) ความรวดเร็วในการให้บริการเข้า-ออกนอกบริเวณโรงเรียน					
8) ความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบการเข้า-ออกจากหอพักของนักเรียน					
2.3 การให้บริการห้องพัสดุแก่ผู้ปกครองหรือบุคคลภายนอก					
9) ความสะดวกในการติดต่อใช้บริการห้องพัสดุ					
10) ความสะอาดและความเรียบร้อยของห้องพัสดุ					
11) อุปกรณ์ในห้องพัสดุมีสภาพพร้อมใช้งาน					
12) ห้องพัสดุมีแสงสว่างที่เหมาะสม					
13) ความปลอดภัยของผู้ใช้บริการห้องพัสดุ					
2.3 การบริการสุขภาพอนามัย					
14) การตรวจสุขภาพประจำปีของนักเรียน					
15) การดูแลให้นักเรียนรักษาสุขภาพของตน					
16) การดูแลรักษานักเรียนที่เจ็บป่วยเป็นเบื้องต้น					
17) ความพร้อมของระบบส่งต่อนักเรียนที่ป่วยฉุกเฉิน					
2.4 การบริการด้านโภชนาการ					
18) รสชาติของอาหารในโรงอาหารของโรงเรียน					
19) ความเหมาะสมของราคาและปริมาณอาหารในโรงอาหาร					
20) คุณภาพของอาหารในโรงอาหาร					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21) การรักษาความสะอาดของซัอนส้อม และแก้ว น้ำในโรงอาหาร					
22) ความเพียงพอของการจัดบริการน้ำดื่ม					
23) การรักษาความสะอาดของโรงอาหาร					
24) ความสะอาดและความแข็งแรงของโต๊ะ-เก้าอี้ใน โรงอาหาร					
25) โรงอาหารไม่มีสัตว์และแมลงรบกวน					
26) การรักษาความสะอาดของห้องน้ำในโรงอาหาร					
27) อุปกรณ์ต่างๆ ในห้องน้ำมีสภาพพร้อมใช้งาน					
2.5 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก					
28) ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ประจำ หอพัก					
29) เจ้าหน้าที่ประจำหอพักเต็มใจให้ความช่วยเหลือ นักเรียน					
30) พยาบาลประจำห้องพยาบาลพูดจาสุภาพ เรียบร้อย					
31) พยาบาลประจำห้องพยาบาลทำหน้าที่ด้วยความ เต็มใจ					
32) เจ้าหน้าที่ดูแลรักษาความสะอาดของ โรงอาหาร อย่างทั่วถึง					
33) คนขายอาหารรักษาความสะอาดของอาหาร					
34) คนขายอาหารในโรงอาหารแสดงกิริยาและ พูดจาสุภาพ					
35) เจ้าหน้าที่ให้บริการห้องพักแก่ผู้ปกครองมี กิริยามารยาทเรียบร้อย					
2.6 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก					
36) ห้องอ่านหนังสือ (Study Room) มีขนาด เหมาะสมกับจำนวนนักเรียน					
37) ห้องพักผ่อนในหอพักมีจำนวนเพียงพอกับ จำนวนนักเรียน					
38) การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ในหอพัก					

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ					
3.1 การดูแลรักษาความปลอดภัย					
1) ความเคร่งครัดของระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย					
2) การซ่อมหนี้อคคีภัยประจำปี					
3) การตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย					
4) การไม่มีเหตุร้ายเกิดขึ้นภายในโรงเรียน					
5) ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่					
3.2 การจัดการจราจรภายในโรงเรียน					
6) ความคล่องตัวของการจราจรภายในโรงเรียน					
7) การไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรภายในโรงเรียน					
3.3 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ					
8) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีจำนวนเพียงพอ					
9) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ เต็มเวลา					
10) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ					
11) หัวหน้าชุดตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอย่างเคร่งครัด					
12) เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ของโรงเรียนตามลำดับก่อน-หลัง					
13) เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ด้วยความสุภาพ					
14) เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ด้วยความรวดเร็ว					
15) พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลา					
16) พนักงานขับรถปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ					
17) พนักงานขับรถไม่แสดงอาการเรียกร้องเงินพิเศษจากนักเรียนที่ใช้รถยนต์ของโรงเรียน					
3.5 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ					
18) เครื่องหมายจราจรภายในโรงเรียนมีความชัดเจน					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19) รถยนต์ของโรงเรียนมีสภาพพร้อมใช้งาน					
20) อุปกรณ์ที่ใช้สื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ ปรก. กับเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมีเพียงพอและสื่อสารได้หลายช่องทาง					

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ฝ่ายวิชาการ					
4.1 การแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน					
1) การแจ้งผลการสอบตรงเวลาตามกำหนดการของโรงเรียน					
2) การแจ้งผลการสอบคำนึงถึงความลับของนักเรียนแต่ละคน					
3) การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้					
4.2 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ					
4) เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาสุภาพ					
7) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง					
8) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว					
9) เจ้าหน้าที่เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง					

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิชาการ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. งานบริการอื่นๆ					
5.1 สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน					
1) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีจำนวนเพียงพอกับนักเรียน					
2) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีความสะอาดร่มเย็น					
3) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีความสวยงามและเป็นระเบียบ					
4) มีสถานที่ให้นั่งรอเมื่อมาติดต่อธุระกับทางโรงเรียน					
5) บรรยากาศภายในโรงเรียนเหมาะสมกับการเป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์					
6) ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัย					
7) ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ					
8) ศูนย์กีฬามีครูคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ					
9) ศูนย์กีฬามีพื้นที่เพียงพอแก่การให้บริการนักเรียน					
10) ศูนย์กีฬามีระบบการจัดการที่เอื้อต่อการให้บริการนักเรียนอย่างทั่วถึง					
11) สนามกีฬากลางแจ้งมีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ					
12) สนามกีฬากลางแจ้งมีครูคอยดูแลตลอดเวลา					
13) สนามกีฬากลางแจ้งมีระบบการจัดการที่ทำให้การเล่นกีฬาประเภทต่างๆ ไม่ขัดขวาง ซึ่งกันและกัน					

ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานบริการอื่นๆ

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพ
การให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
ปีงบประมาณ 2555

หัวหน้าคณะผู้วิจัย

รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรณ์ วกษ์อยู่น้อย