การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2556

รองศาสตราจารย์ ดร. สมสรรญก์ วงษ์อยู่น้อย
อาจารย์มานิดา ชอบธรรม

กันยายน 2556

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพ
การให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
ปีงบประมาณ 2556

รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรรญก์ วงษ์อยู่น้อย
อาจารย์มานิดา ชอบธรรม
กันยายน 2556

ประกาศคุณูปการ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2556 ครั้งนี้ ได้รับทุนอุดหนุนจากโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) คณะผู้วิจัยจึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ และขอขอบใจนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณท่านผู้อำนวยการ คณะผู้บริหาร คณะครู และบุคลากรของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) ที่ให้ความอนุเคราะห์ร่วมมือช่วยเหลืออย่างดียิ่ง

คณะผู้วิจัย
กันยายน 2556

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ก

บทที่ 1 บทนำ 1

ภูมิหลัง 1

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ 1

ขอบเขตของการสำรวจ 2

นิยามศัพท์เฉพาะ 2

บทที่ 2 ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง 3

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ 3

ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ 4

บทที่ 3 วิธีดำเนินการ 6

แหล่งข้อมูล 6

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 7

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 10

การวิเคราะห์ข้อมูล 10

การประเมินระดับความพึงพอใจ 11

บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจ 12

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ 12

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียนที่ตอบแบบสอบถาม 12

1.2 ความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายต่างๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ 13

1.2.1 ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ 14

1.2.2 ฝ่ายวิทยบริการ 18

1.2.3 ฝ่ายอำนวยการ 22

1.2.4 ฝ่ายกิจการหอพัก 25

1.2.5 ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ 34

1.2.6 ฝ่ายวิชาการ 39

1.2.7 ฝ่ายคลังและพัสดุ 43

1.2.8 งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ 46

1.2.9 งานบริการอื่นๆ 49

1.3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ 52

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ 55

2.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปกครองนักเรียนที่ตอบแบบสอบถาม 55

2.2 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายต่างๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ 55

2.2.1 ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ 56

2.2.2 ฝ่ายกิจการหอพัก 60

2.2.3 ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ 66

2.2.4 ฝ่ายวิชาการ 69

2.2.5 งานบริการอื่นๆ 71

3. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ 74

หนังสืออ้างอิง 78

ภาคผนวก 79

บัญชีตาราง

หน้า

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามสำหรับนักเรียนที่ส่งไปและได้รับกลับคืน จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน 12

ตาราง 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายต่างๆ ในภาพรวม 13

ตาราง 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ 15

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการ 19

ตาราง 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ 23

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก 27

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ 35

ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ 40

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ 44

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ 47

ตาราง 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ 50

ตาราง 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ 52

ตาราง 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ของปีงบประมาณ 2556 และ ปีงบประมาณ 2555 54

ตาราง 14 จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามสำหรับผู้ปกครองนักเรียนที่ส่งไปและได้รับกลับคืนจำแนกตามระดับชั้นของนักเรียน 55

ตาราง 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายต่างๆ ในภาพรวม 56

บัญชีตาราง (ต่อ)

หน้า

ตาราง 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ 57

ตาราง 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก 61

ตาราง 18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ 67

ตาราง 19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ 70

ตาราง 20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ 72

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2556 มีวัตถุประสงค์เพื่อ สำรวจความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2556 และผู้ปกครองนักเรียนดังกล่าวในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2556 และผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2556 โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ และการสนทนากลุ่มเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

นักเรียนมีความพึงพอใจระดับมาก ในคุณภาพการให้บริการของทุกฝ่าย/งานของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายกิจกรรมงานบริการ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจระดับมากในทุกกิจกรรมการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายคลังและพัสดุ และงานบริการอื่นๆ

ฝ่ายวิทยบริการ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รวม 4 ประเด็น ได้แก่ เวลาเปิดบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสม ความสะดวกในการใช้เครื่องพิมพ์เอกสาร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความมีไมตรีจิต และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ

ฝ่ายกิจการหอพักมีประเด็นที่นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รวม 2 ประเด็น ได้แก่ ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการเข้า-ออกนอกบริเวณโรงเรียน และห้องอ่านหนังสือมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ

งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีประเด็นที่นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รวม 3 ประเด็น ได้แก่ ความเร็วในการรับส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ความทั่วถึงของการบริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) และความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายไร้สาย

สำหรับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในระดับมากทุกกิจกรรมการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส

ส่วนผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในระดับมาก ทุกฝ่าย/งาน ได้แก่ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายกิจการหอพัก ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ และงานบริการอื่นๆ

โดยสรุปนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ในระดับมาก จำนวน 9 ฝ่าย/งาน ในจำนวนทั้งหมด 9 ฝ่าย/งาน คิดเป็นร้อยละ 100

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการให้บริการของฝ่าย/งานต่างๆ ดังนี้

1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

1.1 เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาตามวิสัยทัศน์ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพทัดเทียมกับโรงเรียนวิทยาศาสตร์ชั้นนำของโลก ควรส่งเสริมให้นักเรียนทุกคนได้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศในระยะสั้น เพื่อให้นักเรียนมีประสบการณ์และได้พัฒนาศักยภาพของตน โดยอาจพิจารณาแสวงหาความร่วมมือจากต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น หรือเพิ่มจำนวนนักเรียนในแต่ละประเทศมากขึ้น

1.2 ควรวางแผนการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทุนการศึกษาต่อในต่างประเทศและโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ รวมทั้งกำหนดคุณสมบัติ วิธีการ และเกณฑ์ในการคัดเลือกนักเรียนเข้าร่วมโครงการต่างๆ โดยเน้นความโปร่งใส เป็นธรรม และให้นักเรียนมีเวลาเตรียมการอย่างเพียงพอ ทั้งนี้ควรประกาศใน Website ของโรงเรียนอีกทางหนึ่งด้วย เพื่อให้นักเรียนหรือผู้ปกครองเข้าถึงได้เอง โดยอาจกำหนดให้ต้องแสดงตัวผู้ใช้ (user) และรหัสผ่าน (password) ด้วยในกรณีที่ต้องการกำหนดชั้นความลับ

2. ฝ่ายวิทยบริการ

2.1 เนื่องจากนักเรียนต้องใช้หนังสือในห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้า การเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมีเวลาว่างจึงจะได้ประโยชน์สูงสุด ดังนั้น ฝ่ายวิทยบริการจึงควรพิจารณากำหนดเวลาให้บริการนักเรียนให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรเร่งพัฒนาระบบการยืม-คืนหนังสือห้องสมุดให้เสถียรมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักเรียน และอาจเป็นช่องทางให้เกิดการเอาเปรียบกันระหว่างนักเรียนได้

2.3 ควรเพิ่มระบบการสั่งพิมพ์โดยเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์โดยตรง เพื่อเสริมระบบการสั่งพิมพ์แบบ online ซึ่งมักจะขัดข้องเมื่อระบบเครือข่ายเสียหรือช้าเมื่อมีสมาชิกเข้าใช้จำนวนมาก

2.4 ควรเน้นให้เจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิทยบริการทุกคนให้บริการนักเรียนด้วยความเต็มใจ หากมีความจำเป็นจริงๆ อาจเสนอให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนเลือกสมัครเข้าทำงานในส่วนบริการหรือในส่วนสำนักงานที่ไม่เน้นการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อไป

2.5 เพื่อไม่ให้มาตรการประหยัดไฟฟ้าเป็นอุปสรรคต่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ของนักเรียน ฝ่ายวิทยบริการควรปรับปรุงระบบไฟฟ้าในห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการสามารถเปิดไฟได้เองเมื่อต้องการใช้ และปิดไฟเมื่อเลิกใช้ ซึ่งอาจเริ่มดำเนินการในตำแหน่งที่มีผู้ใช้จำนวนน้อยๆ ก่อนได้

3. ฝ่ายอำนวยการ

3.1 ฝ่ายอำนวยการควรพัฒนาระบบการจ่ายไปรษณียภัณฑ์ให้นักเรียนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยอาจทำตู้ติดผนังที่มีช่องสำหรับใส่จดหมาย จำนวน 30 ช่อง แต่ละช่องติดป้าย ชั้น และห้องไว้ เมื่อมีจดหมายธรรมดาถึงนักเรียนก็นำไปใส่ในช่องชั้นและห้องที่นักเรียนคนนั้นเรียนอยู่ เมื่อนักเรียนต้องการตรวจสอบว่ามีจดหมายถึงตนหรือไม่ก็ไปค้นเฉพาะช่องชั้นและห้องของตนเท่านั้น ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการควรจะต้องมีฐานข้อมูลนักเรียนเกี่ยวกับชั้นและห้องเรียนที่เรียกใช้ได้สะดวกรวดเร็ว หรืออาจแจ้งให้นักเรียนบอกผู้ที่เกี่ยวข้องให้ระบุชั้นและห้องที่นักเรียนเรียนอยู่ไว้ที่หน้าซองจดหมายด้วย

สำหรับจดหมายลงทะเบียน พัสดุ หรือจดหมายที่ส่งโดยระบบ EMS ฝ่ายอำนวยการอาจแจ้งโดยประกาศรายชื่อนักเรียนที่เป็นเจ้าของไปรษณียภัณฑ์ดังกล่าว ให้มารับที่เจ้าหน้าที่เพื่อป้องกันการสูญหายและแจกจ่ายไม่ถูกคน หรืออาจแจ้งผ่านระบบ Social Network (SMS หรือ Face book หรือ Line) ก็จะยิ่งรวดเร็วยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจมากขึ้นนั่นเอง

3.2 ควรจัดทำแบบฟอร์มต่างๆ ที่นักเรียนต้องใช้เป็น electronic file แล้ว Upload ขึ้นไว้บนหน้าเว็บไซต์ของโรงเรียน เพื่อให้นักเรียน Download ไปใช้ได้ด้วยตนเอง

4. ฝ่ายกิจการหอพัก

4.1 เนื่องจากหอพักมีนักเรียนอยู่อาศัยเป็นจำนวนมาก และมีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ในหอพักตลอดเวลา เหตุการณ์เกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ชำรุดเสียหายจึงเกิดขึ้นได้เสมอ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพักจึงอาจจะต้องให้ความสำคัญกับการบริการมากยิ่งขึ้น ทั้งในส่วนที่จะต้องแจ้งวิธีการที่ถูกต้องในการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ โดยทำเป็นป้ายติดใกล้ๆ อุปกรณ์เครื่องใช้นั้นๆ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ไม่ถูกวิธี และในส่วนของการซ่อมแซมแก้ไขโดยอาจศึกษาอบรมวิธีการแก้ไขด้วยตนเอง หรือประสานกับฝ่ายและงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางที่จะดำเนินการให้มีการซ่อมแซมแก้ไขโดยเร็ว

4.2 ควรพิจารณาออกระเบียบของหอพักเพียงเพื่อให้นักเรียนอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข สงบ และสันติ ส่งเสริมการเรียนของนักเรียนอย่างเต็มที่ การลงโทษผู้กระทำผิดระเบียบควรทำเพื่อแก้ไขพฤติกรรมบุคคลผู้นั้นให้อยู่ในกรอบของระเบียบของหอพัก ไม่ควรให้การลงโทษคนคนหนึ่งส่งผลกระทบการเรียนและความเป็นอยู่ของนักเรียนคนอื่น ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความเครียดและการแตกความสามัคคีขึ้นได้

4.3 ควรกำกับติดตามให้โรงอาหารมีสุขลักษณะที่ดีตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสะอาดของเครื่องใช้ต่างๆ ในโรงอาหาร ความสะอาดของวัตถุดิบที่ใช้ปรุงอาหาร และความสะอาดของคนปรุงอาหารและคนขายอาหาร

4.4 ควรควบคุมการเข้าออกหอพักของบุคคลภายนอกให้เคร่งครัด เนื่องจากอาจเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์

5. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

5.1 เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ซึ่งต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการเรียนการสอนอาจจะต้องประสานงานกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปรับปรุงอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้ใช้ในการเรียนการสอนได้โดยสะดวก ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เช่น จัดเตรียมสายสัญญาณต่อเชื่อมระหว่าง projector กับเครื่องคอมพิวเตอร์ notebook ที่มีแต่ port ที่เป็น HDMI เท่านั้น

5.2 ในกรณีที่ใช้ที่จอดรถใต้อาคารศูนย์กีฬาทำกิจกรรมในเวลากลางคืน ควรจัดไฟฟ้าส่องสว่างให้เพียงพอแก่การทำกิจกรรม เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้

6. ฝ่ายวิชาการ

6.1 ควรพัฒนาระบบการลงทะเบียนเพื่อการศึกษาดูงานหรือการเลือกชุมนุมให้มีความถูกต้องมากขึ้น และถ้ามีเงื่อนไขอื่นเพิ่มเติมจากการลงทะเบียน online ก็ควรแจ้งให้นักเรียนทราบล่วงหน้า

6.2 ควรพิจารณาจัดให้มีคาบแนะแนวในทุกระดับชั้น เพื่อให้คำปรึกษาแก่นักเรียนอย่างทั่วถึง และลดปัญหาพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนได้อย่างทันท่วงที

7. ฝ่ายคลังและพัสดุ

7.1 ควรพิจารณาปรับเวลาการทำงานของฝ่ายคลังและพัสดุให้เอื้อต่อการเรียนของนักเรียน โดยอาจเปิดทำการให้นักเรียนสามารถติดต่อได้ตั้งแต่เวลา 12:30 น. หรือขยายเวลาปิดทำการเป็นเวลา 17:30 น.

7.2 ควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างนิสัยรักการออม ให้นักเรียนรู้จักใช้เงินอย่างพอประมาณ และรู้จักเก็บออมเงินค่าอาหารเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินของตน

8. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

8.1 ควรมีการตรวจสอบระบบอินเทอร์เน็ตและจุดเชื่อมต่อทั้งเครือข่ายแบบมีสายและไร้สาย ให้สามารถใช้งานได้อย่างมั่นใจทั่วถึงและตลอดเวลา เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการค้นคว้าหาความรู้ให้แก่นักเรียนของโรงเรียน

8.2 ควรแสวงหาแนวทางหรือวิธีการที่จะซ่อมแซมหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ของระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

9. งานบริการอื่นๆ

9.1 ควรใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบมาสนับสนุนการพัฒนานักเรียนอย่างเต็มที่ โดยจัดหาอุปกรณ์กีฬาต่างๆ ให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ จัดสภาพสนามให้เอื้อต่อการออกกำลังกาย กำชับให้อาจารย์ผู้รับผิดชอบอยู่ประจำจุดที่กำหนดเพื่อป้องกันและช่วยเหลือนักเรียนได้อย่างทันท่วงที

9.2 กรณีที่สนามกีฬาหรืออุปกรณ์บางชนิดมีไม่เพียงพอกับความต้องการของนักเรียน ผู้รับผิดชอบควรพิจารณาหาแนวทางแก้ไขโดยอาจจัดการบริการเป็นรอบ โดยอาจกำหนดเวลารอบละประมาณ 45-60 นาที เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์แห่งแรกของประเทศไทย มีฐานะเป็นองค์การมหาชน ได้รับการจัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๒๕ สิงหาคม ๒๕๔๓ โดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พ.ศ.๒๕๔๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการและดำเนินการจัดการเรียนการสอนในระดับมัธยมศึกษาที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์สำหรับเด็กที่มีศักยภาพสูงทางคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าว โรงเรียนได้พัฒนาหลักสูตรให้มีความเข้มข้นของเนื้อหาวิชา ใกล้เคียงกับเนื้อหาของ สอวน. พัฒนาทักษะการใช้ชีวิต พัฒนากระบวนการคิด กระบวนการสืบเสาะค้นหาองค์ความรู้ และพัฒนาทักษะในการทำวิจัยของนักเรียนอย่างครบวงจร โดยใช้การจัดการเรียนการสอน กิจกรรมทางวิชาการ กิจกรรมเสริมหลักสูตรและกิจกรรมนันทนาการและสังคมเพื่อการพัฒนานักเรียนอย่างเข้มข้นตลอดเวลา และในปีงบประมาณ 2550 รัฐบาลได้ประกาศวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยมีเป้าประสงค์สำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เที่ยงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จึงได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐและองค์การมหาชนสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) จึงมีความต้องการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่องานบริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ

1. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2556 และผู้ปกครองนักเรียนดังกล่าวในด้านต่อไปนี้
   - กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
   - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
   - สิ่งอำนวยความสะดวก
2. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

1. **ประเด็นในการสำรวจ**ครั้งนี้ ได้แก่

1.1 ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

2. **แหล่งข้อมูลในการสำรวจ**ครั้งนี้ ได้แก่

2.1 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม

ก. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2556 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ จำนวน 367 คน

ข. ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2556 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ จำนวน 133 คน ซึ่งได้มาโดยการสุ่มอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling)

2.2 แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บข้อมูล โดยการสนทนากลุ่ม

ก. ตัวแทนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ ปีที่ 6 ปีการศึกษา 2556 จำนวน 28 คน

ข. กรรมการนักเรียน จำนวน 10 คน

ค. กรรมการหอพัก จำนวน 15 คน

ง. ผู้ปกครองเครือข่ายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 จำนวน 21 คน

จ. กรรมการบริหารสมาคมผู้ปกครองและครู จำนวน 1 คน

นิยามศัพท์เฉพาะ

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

2. **ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่** หมายถึง ความรู้สึกไว้วางใจ ยอมรับ มั่นใจของนักเรียนที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน) โดยเน้นด้านความมีคุณธรรมและจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

3. **นักเรียน** หมายถึง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2556 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน)

4. **ผู้ปกครองนักเรียน** หมายถึง ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2556 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (องค์การมหาชน)

บทที่ 2

ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ คือ Service ซึ่งวีรพงษ์ (๒๕๓๘) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง การกระทำที่เป็น ไปเพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้อื่นด้วยความเอาใจใส่ ใกล้ชิด อบอุ่น มีไมตรีจิต ซึ่งได้อธิบายความหมายจากแต่ละตัวอักษรไว้ดังนี้

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

การบริการมีองค์ประกอบเกี่ยวข้องหลายประการ เป็นต้นว่า สถานที่ที่ให้บริการ สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ การประชาสัมพันธ์ กระบวนการการบริการ และองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด คือ ผู้ให้บริการ ซึ่งหมายรวมถึง บุคลิกภาพ การพูด และพฤติกรรมการให้บริการ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (๒๕๔๗) ได้กล่าวถึงหน้าที่สำคัญของผู้ให้บริการไว้ ๘ ประการ ได้แก่ การให้ความสะดวก การให้ความสบายใจ การให้ความจริงใจ การให้ความช่วยเหลือ การให้เกียรติ การให้การต้อนรับ การให้ความเข้าใจ และการให้ความเป็นธรรม นอกจากนี้ สำนักงาน ก.พ. ยังเสนอแนะเทคนิคการให้บริการไว้ดังนี้

๑. เทคนิคการพูด ผู้ให้บริการควรพูดให้ชัดเจน สั้น กระชับ สุภาพ และได้ใจความที่ถูกต้องครบถ้วน

๒. เทคนิคการฟัง ผู้ให้บริการควรฟังด้วยท่าทีให้ความสนใจ ไม่พูดแซงขณะที่ผู้อื่นยังพูดไม่จบ แสดงความคิดเห็นเสริม หรือโต้ตอบตามสมควร

๓. เทคนิคการสนทนา ผู้ให้บริการควรพูดด้วยถ้อยคำสุภาพ ให้เกียรติผู้ร่วมสนทนา หลีกเลี่ยงการพูดคลุมเครือหรือใช้คำศัพท์ที่ไม่เป็นที่เข้าใจของคนทั่วไป

๔. เทคนิคการเขียน ผู้ให้บริการควรเขียนให้ชัดเจนบอกให้ผู้อ่านทราบว่าต้องการอะไร และทำไม ใช้คำง่ายๆ สั้นๆ

การให้บริการที่มีคุณภาพมีลักษณะดังนี้ (ปานจิต บูรณสมภพ. ๒๕๔๘)

๑. การเข้าถึงลูกค้า (Access) การบริการที่มีคุณภาพต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง

๒. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย

๓. ความสามารถ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการ

๔. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ให้บริการต้องมีความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ และมีวิจารณญาณ

๕. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) ผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ

๖. ความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการต้องให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ถูกต้อง เป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ

๗. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ให้บริการต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของผู้รับบริการ

๘. ความปลอดภัย (Security) ผู้ให้บริการต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยปราศจากอันตรายหรือความเสี่ยงหรือปัญหาต่างๆ

๙. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ให้บริการต้องทำให้ผู้รับบริการรับรู้ผลงานบริการที่มีคุณภาพ และคาดคะเนถึงคุณภาพของงานบริการที่จะได้รับ

๑๐. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ให้ความสนใจและตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่คนในวงการต่างๆ ให้ความสนใจ จึงมีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆ กัน ดังนี้

คอทเลอร์ (Kotler. ๑๙๙๗) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการรับรู้ กับความคาดหวังที่มีต่อการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้น แบ่งเป็น ๓ ระดับ ได้แก่ ถ้าการทำงานของผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าการทำงานของผลิตภัณฑ์ตรงกับความคาดหวัง ทำให้เกิดความพอใจและ ถ้าเกินความคาดหวัง ยิ่งทำให้เกิดความพอใจมากขึ้นไปอีก

โวลแมน (Wolman. ๑๙๗๓) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกมีความสุขเมื่อประสบผลสำเร็จตามความคาดหวัง

หลุย จำปาเทศ (๒๕๓๓) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความต้องการที่มีอยู่ได้บรรลุตามเป้าหมาย บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่มีความสุขออกมา ซึ่งสังเกตได้จากสายตา คำพูด และการแสดงออก

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ชื่นชม ประทับใจของผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับการตอบสนองที่ตรงตามความต้องการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นผลของปัจจัยต่างๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ๒๕๓๙)

๑. สถานที่บริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง ทำให้ลูกค้าเข้าถึงการบริการได้สะดวก ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ

๒. การส่งเสริมและการแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ และได้รับการบริการที่ดีตามที่ได้ยินมา

๓. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ โดยผู้บริหารการบริการกำหนดนโยบาย โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย และผู้ให้บริการตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า สนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๔. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กล่าวคือ ลูกค้ามักชื่นชม การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในอาคาร การแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๕. กระบวนการให้บริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ สะดวกและรวดเร็ว

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการ

แหล่งข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ครั้งนี้ กำหนดประชากรในการสำรวจดังนี้

๑. กลุ่มนักเรียน ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ และปีที่ ๖ ปีการศึกษา ๒๕๕๖ จำนวน ๔๗๓ คน

๒. กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน ได้แก่ บิดาหรือมารดาหรือผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ และปีที่ ๖ ปีการศึกษา ๒๕๕๖ จำนวน ๒๓๙ คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ซึ่งแต่ละวิธีมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันดังนี้

๑. การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

๑.๑กลุ่มนักเรียน ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ และปีที่ ๖ ปีการศึกษา ๒๕๕๖ จำนวน ๔๗๓ คน

๑.๒กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ และปีที่ ๖ ปีการศึกษา ๒๕๕๖ จำนวน ๒๓๙ คน ซึ่งได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) ตามขั้นตอนดังนี้

๑) จำแนกนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ และปีที่ ๖ เป็นรายห้องเรียน

๒) ในแต่ละห้องเรียนสุ่มนักเรียนตามบัญชีรายชื่อนักเรียน จำนวนร้อยละ ๕๐ โดยสุ่มได้นักเรียนที่อยู่ในลำดับที่เป็นเลขคี่ทุกคน

๓) เลือกผู้ปกครองของนักเรียนที่อยู่ในลำดับที่เป็นเลขคี่ทุกคนเป็นกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจริง พบว่าสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนได้ ๓๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๙ และเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปกครองนักเรียนได้ ๑๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๕ ดังรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนเป้าหมาย	จำนวนที่เก็บข้อมูลได้จริง	ร้อยละ
นักเรียน	๔๗๓	๓๖๗	๗๗.๕๙
ผู้ปกครอง	๒๓๙	๑๓๓	๕๕.๖๕

๒. การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม

๒.๑กลุ่มนักเรียน ได้แก่

๑) ตัวแทนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ และปีที่ ๖ ปีการศึกษา ๒๕๕๖ ห้องเรียนละ ๒ คน รวมทั้งหมด ๔๐ คน โดยเลือกตามความสมัครใจของนักเรียน

๒) กรรมการนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ และปีที่ ๖ ปีการศึกษา ๒๕๕๖ จำนวน ๑๖ คน

๓) กรรมการหอพัก จำนวน ๑๗ คน

๒.๒กลุ่มผู้ปกครอง ได้แก่

๑) ผู้ปกครองเครือข่าย ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ และปีที่ ๖ จำนวน ๒๐ คน โดยมีวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ก. จำแนกผู้ปกครองเครือข่ายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ และปีที่ ๖ เป็นรายห้องเรียน มีผู้ปกครองเครือข่าย จำนวน ๒๐ คน

ข. ในแต่ละห้องเรียนเลือกผู้ปกครองเครือข่ายห้องเรียนละ ๑ คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้ตัวแทนผู้ปกครองเครือข่ายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ และปีที่ ๖ ปีการศึกษา ๒๕๕๖ จำนวน ๒๐ คน

๒) กรรมการบริหารสมาคมผู้ปกครองและครู เฉพาะที่เป็นผู้ปกครองนักเรียน จำนวน ๑๒ คน

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจริง พบว่า สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้น้อยกว่าเป้าหมาย ดังายละเอียดดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนเป้าหมาย	จำนวนที่เก็บข้อมูลได้จริง	ร้อยละ
กล่มนักเรียน	๗๓	๕๓	๗๒.๖๐
กลุ่มผู้ปกครอง	๓๒	๒๑	๖๕.๖๓

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่

๑. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ สำหรับนักเรียน

แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ แบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน ๒ ข้อ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ แบ่งเป็น ๘ ฝ่าย ได้แก่

๑) *ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์* แบ่งเป็น ๔ ด้าน คือ ด้านการสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการ และโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มีคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ จำนวน ๑๖ ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน ๑ ข้อ

๒) *ฝ่ายวิทยบริการ* แบ่งเป็น ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิทยบริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิทยบริการ มีคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ จำนวน ๑๘ ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน ๑ ข้อ

๓) *ฝ่ายอำนวยการ* แบ่งเป็น ๔ ด้าน คือ ด้านบริการไปรษณีย์ ด้านการรับ-ส่งบันทึกข้อความ/เอกสาร/ใบลา เพื่อเสนอโรงเรียนพิจารณา ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอำนวยการ มีคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ จำนวน ๑๐ ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน ๑ ข้อ

๔) *ฝ่ายกิจการหอพัก* แบ่งเป็น ๖ ด้าน คือ ด้านระบบการดูแลนักเรียน ด้านระบบการรับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกจากหอพัก ด้านการบริการสุขภาพอนามัย ด้านการบริการด้านโภชนาการ ด้านเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก มีคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ จำนวน ๔๑ ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน ๑ ข้อ

๕) *ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ* แบ่งเป็น ๕ ด้าน คือ ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย ด้านการจัดการจราจรภายในโรงเรียน ด้านการให้บริการรถยนต์ของโรงเรียน ด้านเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ จำนวน ๒๔ ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน ๑ ข้อ

๖) *ฝ่ายวิชาการ* แบ่งเป็น ๕ ด้าน คือ ด้านการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อ ด้านการขอหนังสือรับรอง ด้านการแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน ด้านเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิชาการ มีคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ จำนวน ๑๖ ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน ๑ ข้อ

๗) *ฝ่ายคลังและพัสดุ* แบ่งเป็น ๒ ด้าน คือ ด้านการเปิดบัญชีธนาคารและการโอนเงินค่าอาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ของฝ่ายคลังและพัสดุ มีคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ จำนวน ๗ ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน ๑ ข้อ

๘) งานเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น ๓ ด้าน คือ ด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต ด้านเจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ จำนวน ๑๑ ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน ๑ ข้อ

๙) *งานบริการอื่นๆ* โดยเน้นสถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน มีคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ จำนวน ๑๒ ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน ๑ ข้อ

ตอนที่ ๓ ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประกอบด้วยคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ จำนวน ๑๒ ข้อ

แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ สำหรับนักเรียนฉบับนี้ ได้รับความเห็นชอบจากโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ และได้รับการประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามความพึงพอใจและความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยผู้เชี่ยวชาญ ๓ คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์บุษกร เพชรวิวรรธน์ ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิราภรณ์ บุญส่ง ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ทองห่อ วิภาวิน ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence) ตั้งแต่ ๐.๖๗ – ๑.๐๐ แสดงว่าผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคำถามของข้อคำถามทุกข้อสอดคล้องกับนิยาม จึงสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

๒. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ สำหรับผู้ปกครองนักเรียน

แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ แบ่งเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน ๒ ข้อ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ แบ่งเป็น ๕ ฝ่าย ได้แก่

๑) *ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์* แบ่งเป็น ๔ ด้าน คือ ด้านการสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ มีคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ จำนวน ๑๕ ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน ๑ ข้อ

๒) *ฝ่ายกิจการหอพัก* แบ่งเป็น ๖ ด้าน คือ ด้านระบบดูแลนักเรียน ด้านระบบการรับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกจากหอพัก ด้านการบริการสุขภาพอนามัย ด้านการบริการด้านโภชนาการ ด้านเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก มีคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ จำนวน ๓๑ ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน ๑ ข้อ

๓) *ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ* แบ่งเป็น ๔ ด้าน คือ ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย ด้านการจัดการจราจรภายในโรงเรียน ด้านเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ จำนวน ๑๒ ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน ๑ ข้อ

๔) *ฝ่ายวิชาการ* แบ่งเป็น ๒ ด้าน คือ ด้านการแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน และด้านเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ มีคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ จำนวน ๘ ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน ๑ ข้อ

๕) *งานบริการอื่นๆ* โดยเน้นสถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน บรรยากาศภายในโรงเรียน ศูนย์กีฬาและสนามกีฬากลางแจ้ง มีคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ จำนวน ๑๒ ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน ๑ ข้อ

แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ สำหรับผู้ปกครองนักเรียนฉบับนี้ ได้รับความเห็นชอบจากโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ และได้รับการประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามความพึงพอใจโดยผู้เชี่ยวชาญ ๓ คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์บุษกร เพชรวิวรรธน์ ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิราภรณ์ บุญส่ง ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ทองห่อ วิภาวิน ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence) ตั้งแต่ ๐.๖๗ – ๑.๐๐ แสดงว่าผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มีความเห็นว่าคำถามของข้อคำถามทุกข้อสอดคล้องกับนิยาม จึงสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม คณะผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ สำหรับนักเรียนให้โรงเรียนแจกจ่ายแก่นักเรียนทุกคนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ และปีที่ ๖ ปีการศึกษา ๒๕๕๖ รวมจำนวน ๔๗๓ คน และเมื่อนักเรียนตอบแบบสอบถามแล้วให้ใส่กล่องเพื่อรวบรวมส่งคืนคณะผู้วิจัย

สำหรับการสอบถามผู้ปกครองนักเรียน คณะผู้วิจัยได้จัดเตรียมแบบสอบถามสำหรับผู้ปกครองนักเรียนใส่ซองเปล่าปิดแสตมป์จ่าหน้าซองถึงคณะผู้วิจัย แล้วฝากไปกับนักเรียน เพื่อให้ผู้ปกครองตอบแบบสอบถามแล้วส่งกลับคืนคณะผู้วิจัยทางไปรษณีย์

๒. การสนทนากลุ่ม คณะผู้วิจัยได้ขอให้ทางโรงเรียนนัดหมายผู้ให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่ม โดยจำแนกเป็นกลุ่มผู้ปกครองนักเรียน กำหนดวันสนทนากลุ่มในวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๕๖ เวลา ๑๕:๐๐ ถึง ๑๖:๓๐ น. สำหรับนักเรียนกำหนดวันสนทนากลุ่มในวันที่ ๑๘ สิงหาคม ๒๕๕๖ แบ่งเป็น ๒ กลุ่ม คือ กรรมการนักเรียน และกรรมการหอพัก เวลา ๑๗:๐๐ ถึง ๑๘:๐๐ น. และกลุ่มตัวแทนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ และปีที่ ๖ เวลา ๑๘:๐๐ ถึง ๑๙:๐๐ น. โดยใช้สถานที่ในโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ทั้งสามกลุ่ม

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูลดังนี้

๑. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ ดำเนินการโดยการแจกแจงความถี่และคำนวณหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

๒. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และความคิดเห็นที่ได้จากการสนทนากลุ่ม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มีเนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน

การประเมินระดับความพึงพอใจ

การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ในระดับฝ่าย พิจารณาโดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่ายกับเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในระดับโรงเรียน พิจารณาจากจำนวนฝ่ายการบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากขึ้นไป โดยใช้เกณฑ์ฝ่ายบริการที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป มีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐ แสดงว่านักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในระดับมาก

บทที่ 4

ผลการสำรวจความพึงพอใจ

การเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ครั้งนี้ แบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

๓. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

๑. ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำเสนอเป็น ๓ ส่วน ดังนี้

๑.๑ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียนที่ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ จำนวน ๒๓๘ คน และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๒๓๕ คน รวมทั้งหมด ๔๗๓ คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๓๖๗ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๕๙ จำแนกเป็นแบบสอบถามของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ จำนวน ๒๒๔ ฉบับ และแบบสอบถามของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๑๔๓ ฉบับ ดังรายละเอียดในตาราง ๑ ดังนี้

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามสำหรับนักเรียนที่ส่งไปและได้รับกลับคืน จำแนกตามระดับชั้นของนักเรียน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
ม.๕	๒๓๘	๒๒๔	๙๔.๑๒
ม.๖	๒๓๕	๑๔๓	๖๐.๘๕
รวม	๔๗๓	๓๖๗	๗๗.๕๙

๑.๒ความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายต่างๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

จากการแจกแจงความถี่ของคำตอบของนักเรียนในแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ฉบับนักเรียน คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานแล้วเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อสรุปเป็นความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายต่างๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการทุกฝ่าย/งาน ในระดับมากได้แก่ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิทยบริการ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายกิจการหอพัก ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายคลังและพัสดุ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และงานบริการอื่นๆ รายละเอียดดังตาราง ๒ ดังนี้

ตาราง 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายต่างๆ ในภาพรวม

งานบริการของฝ่ายต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	111 31.81%	190 54.44%	43 12.32%	3 0.86%	2 0.57%	**349**	**4.16**	**0.71**	**มาก**
ฝ่ายวิทยบริการ	62 17.87%	170 48.99%	90 25.94%	19 5.48%	6 1.73%	**347**	**3.76**	**0.87**	**มาก**
ฝ่ายอำนวยการ	84 23.73%	196 55.37%	70 19.77%	1 0.28%	3 0.85%	**354**	**4.01**	**0.72**	**มาก**
ฝ่ายกิจการหอพัก	63 18.26%	185 53.62%	78 22.61%	15 4.35%	4 1.16%	**345**	**3.83**	**0.81**	**มาก**
ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	112 31.73%	195 55.24%	45 12.75%	1 0.28%	0 0.00%	**353**	**4.18**	**0.65**	**มาก**
ฝ่ายวิชาการ	104 29.71%	197 56.29%	45 12.86%	3 0.86%	1 0.29%	**350**	**4.14**	**0.68**	**มาก**
ฝ่ายคลังและพัสดุ	143 40.28%	177 49.86%	34 9.58%	1 0.28%	0 0.00%	**355**	**4.30**	**0.65**	**มาก**
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	80 22.66%	163 46.18%	82 23.23%	22 6.23%	6 1.70%	**353**	**3.82**	**0.91**	**มาก**
งานบริการอื่นๆ	89 25.43%	178 50.86%	73 20.86%	7 2.00%	3 0.86%	**350**	**3.98**	**0.79**	**มาก**

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เป็นรายฝ่าย/งาน ผลปรากฏดังนี้

1.2.1 ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ในภาพรวม ในระดับมาก ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมการให้บริการในด้านการสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ในระดับมากทุกงานบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการสูงที่สุด ในประเด็น “ความเหมาะสมของจำนวน/คุณภาพของโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ” ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.18) และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในประเด็น “ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ” ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.91) (รายละเอียดดังตาราง 3)

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ในระดับมากทุกประเด็นเช่นกัน (รายละเอียดดังตาราง 3)

กล่าวโดยสรุป **นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ในระดับมาก** โดยพึงพอใจในระดับมากที่เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและบริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นกันเอง และมีความพึงพอใจน้อยกว่าเกี่ยวกับความเป็นธรรมและความเหมาะสมของเกณฑ์และกระบวนการคัดเลือกนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ช่วงเวลาตั้งแต่การประชาสัมพันธ์จนถึงวันหมดกำหนดในการขอรับการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อ ค่อนข้างกระชั้นชิด ทำให้เตรียมตัวไม่ค่อยทัน และการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ค่อยทั่วถึงนักเรียนทุกคน

นอกจากนี้ นักเรียนยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. โครงการแลกเปลี่ยนดีมากๆ อยากให้เพิ่มโครงการมากขึ้น
2. อาจารย์และเจ้าหน้าที่ในฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ดีและน่ารักทุกคน
3. การคัดเลือกนักเรียนไปโครงการแลกเปลี่ยนควรมีการประกาศเกณฑ์การตัดสิน และมีการดำเนินการอย่างโปร่งใส
4. ควรประชาสัมพันธ์โครงการต่างๆ ล่วงหน้า โดยระบุขั้นตอนการดำเนินโครงการโดยเฉพาะอย่างยิ่งค่าใช้จ่ายในแต่ละโครงการ
5. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ควรขยายเวลาให้บริการจนถึง 17:00 น. หรือ 18:00 น.

ตาราง 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	ม.5	57 26.64%	122 57.01%	31 14.49%	2 0.93%	2 0.93%	214	4.07	0.73	มาก
	ม.6	54 40.00%	68 50.37%	12 8.89%	1 0.74%	0 0.00%	135	4.30	0.66	มาก
	รวม	111 31.81%	190 54.44%	43 12.32%	3 0.86%	2 0.57%	**349**	**4.16**	**0.71**	**มาก**
(1) การสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ										
1) ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ	ม.5	56 25.11%	115 51.57%	46 20.63%	3 1.35%	3 1.35%	223	3.98	0.80	มาก
	ม.6	42 29.37%	79 55.24%	21 14.69%	1 0.70%	0 0.00%	143	4.13	0.67	มาก
	รวม	98 26.78%	194 53.01%	67 18.31%	4 1.09%	3 0.82%	**366**	**4.04**	**0.75**	**มาก**
2) ความถูกต้องและความเพียงพอของข้อมูลการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	ม.5	61 27.35%	114 51.12%	44 19.73%	2 0.90%	2 0.90%	223	4.03	0.77	มาก
	ม.6	50 34.97%	83 58.04%	8 5.59%	2 1.40%	0 0.00%	143	4.27	0.63	มาก
	รวม	111 30.33%	197 53.83%	52 14.21%	4 1.09%	2 0.55%	**366**	**4.12**	**0.72**	**มาก**
3) ความเพียงพอของเวลาการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าในการขอรับการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อก่อนหมดกำหนด	ม.5	45 20.18%	109 48.88%	57 25.56%	9 4.04%	3 1.35%	223	3.83	0.84	มาก
	ม.6	54 38.03%	66 46.48%	18 12.68%	4 2.82%	0 0.00%	142	4.20	0.76	มาก
	รวม	99 27.12%	175 47.95%	75 20.55%	13 3.56%	3 0.82%	**365**	**3.97**	**0.83**	**มาก**
4) ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ	ม.5	46 20.63%	108 48.43%	57 25.56%	8 3.59%	4 1.79%	223	3.83	0.86	มาก
	ม.6	36 25.35%	80 56.34%	21 14.79%	5 3.52%	0 0.00%	142	4.04	0.74	มาก
	รวม	82 22.47%	188 51.51%	78 21.37%	13 3.56%	4 1.10%	**365**	**3.91**	**0.82**	**มาก**
1.2 การเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ										
5) ความเหมาะสมของจำนวนกิจกรรม จำนวนวัน และช่วงเวลาที่เข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและการแข่งขันต่าง ๆ	ม.5	62 27.80%	105 47.09%	50 22.42%	3 1.35%	3 1.35%	223	3.99	0.82	มาก
	ม.6	53 37.06%	72 50.35%	17 11.89%	1 0.70%	0 0.00%	143	4.24	0.68	มาก
	รวม	115 31.42%	177 48.36%	67 18.31%	4 1.09%	3 0.82%	**366**	**4.08**	**0.78**	**มาก**

ตาราง 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6) ความเหมาะสมของจำนวน/คุณภาพของโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ	ม.5	73	109	35	3	3	223	4.10	0.81	มาก
		32.74%	48.88%	15.70%	1.35%	1.35%				
	ม.6	60	69	11	3	0	143	4.30	0.70	มาก
		41.96%	48.25%	7.69%	2.10%	0.00%				
	รวม	133	178	46	6	3	**366**	**4.18**	**0.77**	**มาก**
		36.34%	48.63%	12.57%	1.64%	0.82%				
7) ความชัดเจนของเงื่อนไขและข้อกำหนดในการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการในต่างประเทศ	ม.5	75	97	44	4	3	223	4.06	0.85	มาก
		33.63%	43.50%	19.73%	1.79%	1.35%				
	ม.6	60	67	13	3	0	143	4.29	0.72	มาก
		41.96%	46.85%	9.09%	2.10%	0.00%				
	รวม	135	164	57	7	3	**366**	**4.15**	**0.81**	**มาก**
		36.89%	44.81%	15.57%	1.91%	0.82%				
8) ความเป็นธรรมความเหมาะสมของเกณฑ์/กระบวนการคัดเลือกนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ	ม.5	58	100	52	8	5	223	3.89	0.91	มาก
		26.01%	44.84%	23.32%	3.59%	2.24%				
	ม.6	51	65	22	5	0	143	4.13	0.80	มาก
		35.66%	45.45%	15.38%	3.50%	0.00%				
	รวม	109	165	74	13	5	**366**	**3.98**	**0.88**	**มาก**
		29.78%	45.08%	20.22%	3.55%	1.37%				
1.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์										
9) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	94	95	28	3	2	222	4.24	0.79	มาก
		42.34%	42.79%	12.61%	1.35%	0.90%				
	ม.6	74	55	13	1	0	143	4.41	0.69	มาก
		51.75%	38.46%	9.09%	0.70%	0.00%				
	รวม	168	150	41	4	2	**365**	**4.31**	**0.76**	**มาก**
		46.03%	41.10%	11.23%	1.10%	0.55%				
10) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	ม.5	95	84	36	4	4	223	4.17	0.89	มาก
		42.60%	37.67%	16.14%	1.79%	1.79%				
	ม.6	69	62	9	3	0	143	4.38	0.70	มาก
		48.25%	43.36%	6.29%	2.10%	0.00%				
	รวม	164	146	45	7	4	**366**	**4.25**	**0.83**	**มาก**
		44.81%	39.89%	12.30%	1.91%	1.09%				
11) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง	ม.5	94	92	31	2	3	222	4.23	0.82	มาก
		42.34%	41.44%	13.96%	0.90%	1.35%				
	ม.6	67	63	12	1	0	143	4.37	0.67	มาก
		46.85%	44.06%	8.39%	0.70%	0.00%				
	รวม	161	155	43	3	3	**365**	**4.28**	**0.77**	**มาก**
		44.11%	42.47%	11.78%	0.82%	0.82%				

ตาราง 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
12) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและทันการณ์	ม.5	70	100	42	5	3	220	4.04	0.85	มาก
		31.82%	45.45%	19.09%	2.27%	1.36%				
	ม.6	61	63	17	1	0	142	4.30	0.70	มาก
		42.96%	44.37%	11.97%	0.70%	0.00%				
	รวม	131	163	59	6	3	**362**	**4.14**	**0.80**	**มาก**
		36.19%	45.03%	16.30%	1.66%	0.83%				
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์										
13) ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	ม.5	60	114	45	1	2	222	4.03	0.76	มาก
		27.03%	51.35%	20.27%	0.45%	0.90%				
	ม.6	53	70	17	1	1	142	4.22	0.74	มาก
		37.32%	49.30%	11.97%	0.70%	0.70%				
	รวม	113	184	62	2	3	**364**	**4.10**	**0.75**	**มาก**
		31.04%	50.55%	17.03%	0.55%	0.82%				
14) ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	ม.5	61	114	44	1	2	222	4.04	0.76	มาก
		27.48%	51.35%	19.82%	0.45%	0.90%				
	ม.6	55	73	11	2	1	142	4.26	0.72	มาก
		38.73%	51.41%	7.75%	1.41%	0.70%				
	รวม	116	187	55	3	3	**364**	**4.13**	**0.75**	**มาก**
		31.87%	51.37%	15.11%	0.82%	0.82%				
15) ความเหมาะสมของพื้นที่ที่ให้บริการกับจำนวนนักเรียนที่ใช้บริการ	ม.5	70	114	33	4	1	222	4.12	0.75	มาก
		31.53%	51.35%	14.86%	1.80%	0.45%				
	ม.6	53	68	20	1	0	142	4.22	0.71	มาก
		37.32%	47.89%	14.08%	0.70%	0.00%				
	รวม	123	182	53	5	1	**364**	**4.16**	**0.73**	**มาก**
		33.79%	50.00%	14.56%	1.37%	0.27%				

1.2.2 ฝ่ายวิทยบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการ ในภาพรวม ในระดับมาก ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมการให้บริการในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด ด้านทรัพยากรสารสนเทศ ซึ่งหมายถึง หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการในระดับมากเกือบทุกประเด็น สำหรับประเด็นที่นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ในระดับปานกลาง จำนวน 1 กิจกรรม ได้แก่ ประเด็น “เวลาเปิดบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสม” ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.50) (รายละเอียดดังตาราง 4)

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิทยบริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิทยบริการ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการในระดับมากเกือบทุกประเด็นเช่นกัน สำหรับประเด็นที่นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง จำนวน 3 ประเด็น ได้แก่ “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความมีไมตรีจิต” ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.48) “เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ” ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.50) และ “ความสะดวกในการใช้เครื่องพิมพ์เอกสาร” ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.45) (รายละเอียดดังตาราง 4)

กล่าวโดยสรุป **นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการในระดับมาก** โดยพึงพอใจในระดับมากในกิจกรรมการให้บริการส่วนใหญ่ของฝ่ายวิทยบริการ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับความสะดวกในการใช้เครื่องพิมพ์เอกสาร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความมีไมตรีจิต ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ และเวลาเปิดบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสม

นอกจากนี้ นักเรียนยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ค่าปรับส่งหนังสือเกินกำหนดแพงเกินไป
2. ระบบยืมออนไลน์ บางครั้งใช้ไม่ได้
3. Printer ใช้งานยาก เสียบ่อย สั่งพิมพ์ได้โดยไม่ต้องใส่รหัสแล้วใครจ่ายเงิน
4. คอมพิวเตอร์บางเครื่องใช้อินเทอร์เน็ตไม่ได้ เลยสั่ง printer พิมพ์ไม่ได้
5. บริการถ่ายเอกสารช้า ควรเปิดให้ถ่ายเอกสารได้ทั้งในและนอกเวลาราชการ เครื่องเสียบ่อย
6. ห้องสมุดควรเปิดบริการในเวลา 17:00 – 19:00 น. ด้วย
   วันเสาร์และอาทิตย์ ควรเปิดบริการตั้งแต่ 9:00 น.
7. ควรจัดซื้อหนังสือใหม่ๆ ที่ตรงกับความต้องการของนักเรียนเพิ่มขึ้นด้วย
8. ห้องสมุดควรเปิด-ปิดให้ตรงเวลาที่กำหนด ไม่ใช่เปิดช้าแต่ปิดเร็วกว่ากำหนด
9. ระบบยืม-คืนหนังสือในห้องสมุดยังไม่เสถียร คืนแล้วแต่ระบบยังไม่รับรู้
10. ห้องสมุดมีเสียงดัง
11. เจ้าหน้าที่ไม่เต็มใจให้บริการ ใช้อารมณ์เกินกว่าเหตุ
12. ควรดำเนินการจัดหาหนังสือสันส้มเพิ่มเติมโดยเร็ว
13. ห้องสมุดมีผู้ใช้เต็มบ่อยๆ สถานที่ไม่เพียงพอ ควรเพิ่มที่อ่านหนังสือ

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการ	ม.5	37 17.62%	108 51.43%	52 24.76%	10 4.76%	3 1.43%	210	3.79	0.84	มาก
	ม.6	25 18.25%	62 45.26%	38 27.74%	9 6.57%	3 2.19%	137	3.71	0.92	มาก
	รวม	62 17.87%	170 48.99%	90 25.94%	19 5.48%	6 1.73%	**347**	**3.76**	**0.87**	**มาก**
2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด										
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก/ไม่ซับซ้อน/เข้าใจง่าย	ม.5	51 22.77%	100 44.64%	59 26.34%	11 4.91%	3 1.34%	224	3.83	0.88	มาก
	ม.6	27 18.88%	74 51.75%	32 22.38%	7 4.90%	3 2.10%	143	3.80	0.87	มาก
	รวม	78 21.25%	174 47.41%	91 24.80%	18 4.90%	6 1.63%	**367**	**3.82**	**0.88**	**มาก**
2) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	ม.5	43 19.20%	101 45.09%	58 25.89%	19 8.48%	3 1.34%	224	3.72	0.92	มาก
	ม.6	25 17.48%	66 46.15%	37 25.87%	12 8.39%	3 2.10%	143	3.69	0.93	มาก
	รวม	68 18.53%	167 45.50%	95 25.89%	31 8.45%	6 1.63%	**367**	**3.71**	**0.92**	มาก
3) เวลาเปิดบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสม	ม.5	43 19.20%	70 31.25%	66 29.46%	30 13.39%	15 6.70%	224	3.43	1.14	ปานกลาง
	ม.6	30 20.98%	59 41.26%	32 22.38%	14 9.79%	8 5.59%	143	3.62	1.09	มาก
	รวม	73 19.89%	129 35.15%	98 26.70%	44 11.99%	23 6.27%	**367**	**3.50**	**1.13**	**ปานกลาง**
4) ระเบียบบริการยืม-คืน มีความเหมาะสม	ม.5	49 21.97%	84 37.67%	53 23.77%	16 7.17%	21 9.42%	223	3.56	1.18	มาก
	ม.6	30 20.98%	62 43.36%	36 25.17%	11 7.69%	4 2.80%	143	3.72	0.97	มาก
	รวม	79 21.58%	146 39.89%	89 24.32%	27 7.38%	25 6.83%	**366**	**3.62**	**1.11**	**มาก**
5) การจัดเรียงหนังสือบนชั้นสามารถค้นหาได้สะดวกและรวดเร็ว	ม.5	57 25.45%	91 40.63%	58 25.89%	16 7.14%	2 0.89%	224	3.83	0.92	มาก
	ม.6	39 27.27%	57 39.86%	36 25.17%	8 5.59%	3 2.10%	143	3.85	0.96	มาก
	รวม	96 26.16%	148 40.33%	94 25.61%	24 6.54%	5 1.36%	**367**	**3.83**	**0.94**	**มาก**

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6) การให้บริการช่วยเหลือแนะนำในการค้นคว้าหรือสืบค้นข้อมูล	ม.5	48	82	66	23	5	224	3.65	1.00	มาก
		21.43%	36.61%	29.46%	10.27%	2.23%				
	ม.6	28	63	32	14	5	142	3.67	1.02	มาก
		19.72%	44.37%	22.54%	9.86%	3.52%				
	รวม	76	145	98	37	10	**366**	**3.66**	**1.00**	**มาก**
		20.77%	39.62%	26.78%	10.11%	2.73%				
2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หมายถึง หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์)										
7) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ	ม.5	63	95	56	7	2	223	3.94	0.86	มาก
		28.25%	42.60%	25.11%	3.14%	0.90%				
	ม.6	45	65	25	6	2	143	4.01	0.89	มาก
		31.47%	45.45%	17.48%	4.20%	1.40%				
	รวม	108	160	81	13	4	**366**	**3.97**	**0.87**	**มาก**
		29.51%	43.72%	22.13%	3.55%	1.09%				
8) ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการ	ม.5	67	96	49	7	5	224	3.95	0.92	มาก
		29.91%	42.86%	21.88%	3.13%	2.23%				
	ม.6	44	72	20	5	2	143	4.06	0.85	มาก
		30.77%	50.35%	13.99%	3.50%	1.40%				
	รวม	111	168	69	12	7	**367**	**3.99**	**0.89**	**มาก**
		30.25%	45.78%	18.80%	3.27%	1.91%				
9) ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย	ม.5	89	95	31	7	1	223	4.18	0.82	มาก
		39.91%	42.60%	13.90%	3.14%	0.45%				
	ม.6	57	62	19	3	2	143	4.18	0.84	มาก
		39.86%	43.36%	13.29%	2.10%	1.40%				
	รวม	146	157	50	10	3	**366**	**4.18**	**0.83**	**มาก**
		39.89%	42.90%	13.66%	2.73%	0.82%				
10) ฐานข้อมูลและแหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และตรงกับความต้องการ	ม.5	75	93	47	6	3	224	4.03	0.88	มาก
		33.48%	41.52%	20.98%	2.68%	1.34%				
	ม.6	53	62	22	4	2	143	4.12	0.87	มาก
		37.06%	43.36%	15.38%	2.80%	1.40%				
	รวม	128	155	69	10	5	**367**	**4.07**	**0.88**	**มาก**
		34.88%	42.23%	18.80%	2.72%	1.36%				
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่										
11) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ	ม.5	45	85	59	20	15	224	3.56	1.11	มาก
		20.09%	37.95%	26.34%	8.93%	6.70%				
	ม.6	21	53	43	17	9	143	3.42	1.08	ปานกลาง
		14.69%	37.06%	30.07%	11.89%	6.29%				
	รวม	66	138	102	37	24	**367**	**3.50**	**1.10**	**ปานกลาง**
		17.98%	37.60%	27.79%	10.08%	6.54%				

ตาราง 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
12) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	59	108	39	10	8	224	3.89	0.96	มาก
		26.34%	48.21%	17.41%	4.46%	3.57%				
	ม.6	42	55	37	5	4	143	3.88	0.97	มาก
		29.37%	38.46%	25.87%	3.50%	2.80%				
	รวม	101	163	76	15	12	**367**	**3.89**	**0.96**	**มาก**
		27.52%	44.41%	20.71%	4.09%	3.27%				
13) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความมีไมตรีจิต	ม.5	46	86	57	18	16	223	3.57	1.12	มาก
		20.63%	38.57%	25.56%	8.07%	7.17%				
	ม.6	19	51	44	15	13	142	3.34	1.12	ปานกลาง
		13.38%	35.92%	30.99%	10.56%	9.15%				
	รวม	65	137	101	33	29	**365**	**3.48**	**1.13**	**ปานกลาง**
		17.81%	37.53%	27.67%	9.04%	7.95%				
2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิทยบริการ										
14) ความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ต่างๆ ในห้องสมุด	ม.5	63	113	41	5	2	224	4.03	0.80	มาก
		28.13%	50.45%	18.30%	2.23%	0.89%				
	ม.6	39	74	17	11	2	143	3.96	0.91	มาก
		27.27%	51.75%	11.89%	7.69%	1.40%				
	รวม	102	187	58	16	4	**367**	**4.00**	**0.84**	**มาก**
		27.79%	50.95%	15.80%	4.36%	1.09%				
15) ความพร้อมใช้ของเครื่องมือและอุปกรณ์ในห้องบริการอินเทอร์เน็ต	ม.5	65	107	42	7	3	224	4.00	0.85	มาก
		29.02%	47.77%	18.75%	3.13%	1.34%				
	ม.6	43	69	18	9	3	142	3.99	0.94	มาก
		30.28%	48.59%	12.68%	6.34%	2.11%				
	รวม	108	176	60	16	6	**366**	**3.99**	**0.89**	**มาก**
		29.51%	48.09%	16.39%	4.37%	1.64%				
16) ความสะดวกในการใช้เครื่องพิมพ์เอกสาร	ม.5	37	84	60	26	17	224	3.44	1.13	ปานกลาง
		16.52%	37.50%	26.79%	11.61%	7.59%				
	ม.6	27	54	32	19	11	143	3.47	1.17	ปานกลาง
		18.88%	37.76%	22.38%	13.29%	7.69%				
	รวม	64	138	92	45	28	**367**	**3.45**	**1.14**	**ปานกลาง**
		17.44%	37.60%	25.07%	12.26%	7.63%				
17) พื้นที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนนักเรียนที่ใช้บริการ	ม.5	58	104	45	13	4	224	3.89	0.92	มาก
		25.89%	46.43%	20.09%	5.80%	1.79%				
	ม.6	46	65	22	5	5	143	3.99	0.97	มาก
		32.17%	45.45%	15.38%	3.50%	3.50%				
	รวม	104	169	67	18	9	**367**	**3.93**	**0.94**	**มาก**
		28.34%	46.05%	18.26%	4.90%	2.45%				

1.2.3 ฝ่ายอำนวยการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ในภาพรวม ในระดับมาก ($\overline{X}$ เท่ากับ 4.01) เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมการบริการในด้านการบริการไปรษณีย์ ด้านการรับ-ส่งบันทึกข้อความ/ใบลา เพื่อเสนอโรงเรียนพิจารณา พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอำนวยการในระดับมากทุกงานบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดในประเด็น “ความสะดวกในการรับไปรษณียภัณฑ์” ($\overline{X}$ เท่ากับ 4.09) และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในประเด็น “ความรวดเร็วและชัดเจนของการประกาศแจ้งนักเรียนให้มารับไปรษณียภัณฑ์” ($\overline{X}$ เท่ากับ 3.73) (รายละเอียดดังตาราง 5)

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอำนวยการ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอำนวยการ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอำนวยการในระดับมากทุกประเด็นเช่นกัน (รายละเอียดดังตาราง 5)

กล่าวโดยสรุป **นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ ในระดับมาก** โดยพึงพอใจในระดับมากที่เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและบริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส สุภาพเป็นกันเอง และมีความพึงพอใจน้อยกว่าเกี่ยวกับความสะดวกในการรับ-ส่งใบลาของนักเรียน ความสะดวกในการรับ-ส่งบันทึกข้อความหรือเอกสารเพื่อเสนอโรงเรียนพิจารณา และ ความรวดเร็วและชัดเจนของการประกาศแจ้งนักเรียนให้มารับไปรษณียภัณฑ์

นอกจากนี้ นักเรียนยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ไม่ทราบเลยว่ามีจดหมายมาถึง ค้นหาจดหมายยาก มีจดหมายคั่งค้างเก่านานมาก
2. บางครั้งได้ใบลาช้าเกินไป ทำให้ออกนอกโรงเรียนไม่ได้
3. ควรชี้แจงรายละเอียดการบริการในเว็บไซต์ของโรงเรียน รวมทั้ง upload แบบฟอร์มบันทึกข้อความให้นักเรียนสั่งพิมพ์ได้เอง

ตาราง 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ	ม.5	47 21.96%	114 53.27%	49 22.90%	1 0.47%	3 1.40%	214	3.94	0.77	มาก
	ม.6	37 26.43%	82 58.57%	21 15.00%	0 0.00%	0 0.00%	140	4.11	0.64	มาก
	รวม	84 23.73%	196 55.37%	70 19.77%	1 0.28%	3 0.85%	**354**	**4.01**	**0.72**	**มาก**
3.1 การบริการไปรษณีย์										
1) ความสะดวกในการรับไปรษณียภัณฑ์	ม.5	66 29.73%	93 41.89%	59 26.58%	2 0.90%	2 0.90%	222	3.99	0.83	มาก
	ม.6	53 37.06%	73 51.05%	16 11.19%	1 0.70%	0 0.00%	143	4.24	0.67	มาก
	รวม	119 32.60%	166 45.48%	75 20.55%	3 0.82%	2 0.55%	**365**	**4.09**	**0.78**	**มาก**
2) ความรวดเร็วและชัดเจนของการประกาศแจ้งนักเรียนให้มารับไปรษณียภัณฑ์	ม.5	40 18.02%	86 38.74%	76 34.23%	14 6.31%	6 2.70%	222	3.63	0.94	มาก
	ม.6	36 25.17%	65 45.45%	33 23.08%	9 6.29%	0 0.00%	143	3.90	0.85	มาก
	รวม	76 20.82%	151 41.37%	109 29.86%	23 6.30%	6 1.64%	**365**	**3.73**	**0.92**	**มาก**
3.2 การรับ-ส่งบันทึกข้อความ/เอกสาร/ใบลา เพื่อเสนอโรงเรียนพิจารณา										
3) ความสะดวกในการรับ-ส่งใบลาของนักเรียน	ม.5	51 22.97%	94 42.34%	64 28.83%	9 4.05%	4 1.80%	222	3.81	0.90	มาก
	ม.6	28 19.58%	71 49.65%	38 26.57%	6 4.20%	0 0.00%	143	3.85	0.78	มาก
	รวม	79 21.64%	165 45.21%	102 27.95%	15 4.11%	4 1.10%	**365**	**3.82**	**0.85**	**มาก**
4) ความสะดวกในการรับ-ส่งบันทึกข้อความหรือเอกสารเพื่อเสนอโรงเรียนพิจารณา	ม.5	52 23.42%	96 43.24%	59 26.58%	12 5.41%	3 1.35%	222	3.82	0.90	มาก
	ม.6	34 23.78%	75 52.45%	26 18.18%	8 5.59%	0 0.00%	143	3.94	0.80	มาก
	รวม	86 23.56%	171 46.85%	85 23.29%	20 5.48%	3 0.82%	**365**	**3.87**	**0.86**	**มาก**
3.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ										
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	78 35.14%	106 47.75%	35 15.77%	1 0.45%	2 0.90%	222	4.16	0.77	มาก
	ม.6	61 42.66%	68 47.55%	13 9.09%	1 0.70%	0 0.00%	143	4.32	0.67	มาก
	รวม	139 38.08%	174 47.67%	48 13.15%	2 0.55%	2 0.55%	**365**	**4.22**	**0.73**	**มาก**

ตาราง 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	ม.5	65	109	41	3	3	221	4.04	0.81	มาก
		29.41%	49.32%	18.55%	1.36%	1.36%				
	ม.6	51	69	18	4	1	143	4.15	0.80	มาก
		35.66%	48.25%	12.59%	2.80%	0.70%				
	รวม	116	178	59	7	4	**364**	**4.09**	**0.81**	**มาก**
		31.87%	48.90%	16.21%	1.92%	1.10%				
7) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและรวดเร็ว	ม.5	63	114	41	1	3	222	4.05	0.78	มาก
		28.38%	51.35%	18.47%	0.45%	1.35%				
	ม.6	63	56	21	2	0	142	4.27	0.76	มาก
		44.37%	39.44%	14.79%	1.41%	0.00%				
	รวม	126	170	62	3	3	**364**	**4.13**	**0.78**	**มาก**
		34.62%	46.70%	17.03%	0.82%	0.82%				
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอำนวยการ										
8) ห้องฝ่ายอำนวยการมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ	ม.5	62	114	41	4	1	222	4.05	0.76	มาก
		27.93%	51.35%	18.47%	1.80%	0.45%				
	ม.6	49	68	25	1	0	143	4.15	0.72	มาก
		34.27%	47.55%	17.48%	0.70%	0.00%				
	รวม	111	182	66	5	1	**365**	**4.09**	**0.75**	**มาก**
		30.41%	49.86%	18.08%	1.37%	0.27%				
9) วัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการมีความเพียงพอกับจำนวนนักเรียน	ม.5	67	110	41	3	1	222	4.08	0.76	มาก
		30.18%	49.55%	18.47%	1.35%	0.45%				
	ม.6	53	71	18	1	0	143	4.23	0.69	มาก
		37.06%	49.65%	12.59%	0.70%	0.00%				
	รวม	120	181	59	4	1	**365**	**4.14**	**0.74**	**มาก**
		32.88%	49.59%	16.16%	1.10%	0.27%				

1.2.4 ฝ่ายกิจการหอพัก

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักในภาพรวม ในระดับมาก ($\overline{X}$ เท่ากับ 3.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมการให้บริการในด้านระบบการดูแลนักเรียน ด้านระบบการรับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกจากหอพัก ด้านการบริการสุขภาพอนามัย ด้านการบริการด้านโภชนาการ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักในระดับมากเกือบทุกงานบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดในประเด็น “คนขายอาหารในโรงอาหารให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ” ($\overline{X}$ เท่ากับ 4.35) และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในประเด็น “ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการการเข้า-ออกนอกบริเวณโรงเรียน” ($\overline{X}$ เท่ากับ 3.38) ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลาง (รายละเอียดดังตาราง 6)

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักในระดับมากเกือบทุกประเด็น ประเด็นที่นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ได้แก่ ประเด็น “ห้องอ่านหนังสือมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ” ($\overline{X}$ เท่ากับ 3.46) (รายละเอียดดังตาราง 6)

กล่าวโดยสรุป **นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก ในระดับมาก** โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในกิจกรรมการให้บริการส่วนใหญ่ของฝ่ายกิจการหอพัก และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการการเข้า-ออกนอกบริเวณโรงเรียน และบรรยากาศของห้องอ่านหนังสือที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ

นอกจากนี้ นักเรียนยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

โรงอาหาร

1. ช้อนส้อมและแก้วน้ำที่โรงอาหารสกปรกมาก ขอบแก้วน้ำมีคราบเต็มไปหมด
2. น้ำที่ใช้ลวกช้อนที่โรงอาหารมีอุณหภูมิต่ำเกินไป บางครั้งมีสิ่งแปลกปลอมในน้ำ
3. ควรตรวจสอบภาชนะพลาสติกที่แม่ค้าที่โรงอาหารนำมาใส่อาหาร เนื่องจากมีโอกาสที่สารเคมีจะละลายออกมาปนเปื้อนในอาหาร
4. ตู้น้ำดื่มที่โรงอาหารเสียบ่อย
5. เก้าอี้ในโรงอาหารมักเกี่ยวเสื้อพลศึกษา ทำให้เสื้อขาด
6. ห้องน้ำในโรงอาหารสกปรกมาก
7. โรงอาหารยุ่งเยอะมาก
8. อาหารตามสั่งในโรงอาหารมีราคาแพงขึ้น

หอพัก

1. ควรซ่อมแซม ปรับปรุงห้องน้ำที่ชำรุดโดยเร่งด่วน เช่น ประตูห้องน้ำ ชักโครก ฝักบัวเสีย ใช้ไม่ได้
2. ห้องน้ำมีกลิ่นไม่สะอาด
3. จุดบริการน้ำดื่มบนหอพักมีน้อย ควรจัดให้มีทุกชั้น
4. ลำโพงที่หอพักเสีย ฟังประกาศไม่รู้เรื่อง และควรเพิ่มลำโพงในห้องน้ำด้วย
5. พัดลมในห้องนอนเสียมานานแล้ว แจ้งทุกรอบ ยังไม่มีการซ่อมเลย
6. สัญญาณเตือนภัยดังบ่อยๆ โดยที่ไม่มีเหตุการณ์ใดๆ ควรเร่งแก้ไข เพราะอาจเข้าใจผิดได้ ถ้าเกิดเหตุขึ้นจริงๆ
7. ควรเพิ่มวัน-เวลาในการออกนอกบริเวณโรงเรียน
8. ควรปิด-เปิดไฟในห้อง study room ให้ตรงเวลา และควรปรับปรุงไม่ให้ทรุดโทรมเกินไป
9. กฎ ระเบียบ ของหอพัก ควรกำหนดไว้เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ มีความสุข ไม่ควรมีไว้เพื่อควบคุมนักเรียน และควรลงโทษคนผิด ไม่ใช่ทำโทษเหมาโหล แทนที่จะรักพวกพ้อง เลยพากันเกลียดชัง
10. ไม่ควรมีการลงโทษโดยการไม่เปิดไฟฟ้า ไม่เปิดเครื่องปรับอากาศ เนื่องจากต้องอ่านหนังสือ

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก	ม.5	39 18.40%	114 53.77%	49 23.11%	8 3.77%	2 0.94%	212	3.85	0.79	มาก
	ม.6	24 18.05%	71 53.38%	29 21.80%	7 5.26%	2 1.50%	133	3.81	0.85	มาก
	รวม	63 18.26%	185 53.62%	78 22.61%	15 4.35%	4 1.16%	**345**	**3.83**	**0.81**	**มาก**
4.1 ระบบการดูแลนักเรียน										
1) ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่หอพัก	ม.5	64 28.70%	114 51.12%	30 13.45%	13 5.83%	2 0.90%	223	4.01	0.86	มาก
	ม.6	41 28.67%	75 52.45%	23 16.08%	3 2.10%	1 0.70%	143	4.06	0.77	มาก
	รวม	105 28.69%	189 51.64%	53 14.48%	16 4.37%	3 0.82%	**366**	**4.03**	**0.83**	**มาก**
2) ความเคร่งครัดของระบบรักษาความปลอดภัยที่หอพัก	ม.5	74 33.04%	93 41.52%	43 19.20%	9 4.02%	5 2.23%	224	3.99	0.94	มาก
	ม.6	41 28.67%	68 47.55%	25 17.48%	6 4.20%	3 2.10%	143	3.97	0.91	มาก
	รวม	115 31.34%	161 43.87%	68 18.53%	15 4.09%	8 2.18%	**367**	**3.98**	**0.93**	**มาก**
3) การควบคุมดูแลความประพฤติของนักเรียนที่หอพัก	ม.5	51 22.77%	109 48.66%	51 22.77%	8 3.57%	5 2.23%	224	3.86	0.89	มาก
	ม.6	46 32.17%	63 44.06%	22 15.38%	7 4.90%	5 3.50%	143	3.97	1.00	มาก
	รวม	97 26.43%	172 46.87%	73 19.89%	15 4.09%	10 2.72%	**367**	**3.90**	**0.93**	**มาก**
4) การดูแลความเป็นอยู่ของนักเรียนในหอพัก	ม.5	62 27.80%	92 41.26%	49 21.97%	12 5.38%	8 3.59%	223	3.84	1.01	มาก
	ม.6	41 28.67%	66 46.15%	26 18.18%	4 2.80%	6 4.20%	143	3.92	0.98	มาก
	รวม	103 28.14%	158 43.17%	75 20.49%	16 4.37%	14 3.83%	**366**	**3.87**	**1.00**	**มาก**
5) การดูแลนักเรียนให้ปฏิบัติตามระเบียบของหอพัก	ม.5	62 27.68%	104 46.43%	44 19.64%	8 3.57%	6 2.68%	224	3.93	0.93	มาก
	ม.6	45 31.69%	59 41.55%	28 19.72%	6 4.23%	4 2.82%	142	3.95	0.97	มาก
	รวม	107 29.23%	163 44.54%	72 19.67%	14 3.83%	10 2.73%	**366**	**3.94**	**0.94**	**มาก**

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6) ระบบการช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหา	ม.5	61	92	47	15	9	224	3.81	1.04	มาก
		27.23%	41.07%	20.98%	6.70%	4.02%				
	ม.6	38	57	36	9	3	143	3.83	0.97	มาก
		26.57%	39.86%	25.17%	6.29%	2.10%				
	รวม	99	149	83	24	12	**367**	**3.81**	**1.01**	**มาก**
		26.98%	40.60%	22.62%	6.54%	3.27%				
4.2 ระบบการรับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกจากหอพัก										
7) ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการการเข้า-ออกนอกบริเวณโรงเรียน	ม.5	36	71	65	27	25	224	3.29	1.20	ปานกลาง
		16.07%	31.70%	29.02%	12.05%	11.16%				
	ม.6	23	55	48	8	9	143	3.52	1.03	มาก
		16.08%	38.46%	33.57%	5.59%	6.29%				
	รวม	59	126	113	35	34	**367**	**3.38**	**1.14**	**ปานกลาง**
		16.08%	34.33%	30.79%	9.54%	9.26%				
8) ความละเอียดรอบคอบของการตรวจสอบการเข้า-ออกจากหอพักของนักเรียน	ม.5	57	92	54	9	12	224	3.77	1.04	มาก
		25.45%	41.07%	24.11%	4.02%	5.36%				
	ม.6	39	61	32	6	5	143	3.86	0.98	มาก
		27.27%	42.66%	22.38%	4.20%	3.50%				
	รวม	96	153	86	15	17	**367**	**3.81**	**1.02**	**มาก**
		26.16%	41.69%	23.43%	4.09%	4.63%				
4.3 การบริการสุขภาพอนามัย										
9) การตรวจสุขภาพประจำปีของนักเรียน	ม.5	77	108	33	1	4	223	4.13	0.81	มาก
		34.53%	48.43%	14.80%	0.45%	1.79%				
	ม.6	66	52	22	2	1	143	4.26	0.82	มาก
		46.15%	36.36%	15.38%	1.40%	0.70%				
	รวม	143	160	55	3	5	366	4.18	0.82	มาก
		39.07%	43.72%	15.03%	0.82%	1.37%				
10) การแนะนำให้นักเรียนรักษาสุขภาพของตน	ม.5	66	92	54	9	3	224	3.93	0.90	มาก
		29.46%	41.07%	24.11%	4.02%	1.34%				
	ม.6	52	62	27	1	1	143	4.14	0.79	มาก
		36.36%	43.36%	18.88%	0.70%	0.70%				
	รวม	118	154	81	10	4	**367**	**4.01**	**0.87**	**มาก**
		32.15%	41.96%	22.07%	2.72%	1.09%				
11) ห้องพยาบาลมีจำนวนเตียงเพียงพอ	ม.5	77	97	41	3	4	222	4.08	0.86	มาก
		34.68%	43.69%	18.47%	1.35%	1.80%				
	ม.6	51	66	25	1	0	143	4.17	0.73	มาก
		35.66%	46.15%	17.48%	0.70%	0.00%				
	รวม	128	163	66	4	4	**365**	**4.12**	**0.81**	**มาก**
		35.07%	44.66%	18.08%	1.10%	1.10%				

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
12) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของห้องพยาบาล	ม.5	83	108	27	3	2	223	4.20	0.77	มาก
		37.22%	48.43%	12.11%	1.35%	0.90%				
	ม.6	55	66	17	5	0	143	4.20	0.78	มาก
		38.46%	46.15%	11.89%	3.50%	0.00%				
	รวม	138	174	44	8	2	**366**	**4.20**	**0.77**	**มาก**
		37.70%	47.54%	12.02%	2.19%	0.55%				
13) ห้องพยาบาลมียาและอุปกรณ์ทางการแพทย์พร้อมให้บริการ	ม.5	71	94	40	8	10	223	3.93	1.02	มาก
		31.84%	42.15%	17.94%	3.59%	4.48%				
	ม.6	47	62	25	9	0	143	4.03	0.87	มาก
		32.87%	43.36%	17.48%	6.29%	0.00%				
	รวม	118	156	65	17	10	**366**	**3.97**	**0.97**	**มาก**
		32.24%	42.62%	17.76%	4.64%	2.73%				
14) การดูแลรักษานักเรียนที่เจ็บป่วยเป็นเบื้องต้น	ม.5	84	100	29	5	5	223	4.13	0.89	มาก
		37.67%	44.84%	13.00%	2.24%	2.24%				
	ม.6	53	68	16	5	1	143	4.17	0.81	มาก
		37.06%	47.55%	11.19%	3.50%	0.70%				
	รวม	137	168	45	10	6	**366**	**4.15**	**0.86**	**มาก**
		37.43%	45.90%	12.30%	2.73%	1.64%				
15) ความพร้อมของระบบส่งต่อนักเรียนที่ป่วยฉุกเฉิน	ม.5	75	102	37	5	3	222	4.09	0.84	มาก
		33.78%	45.95%	16.67%	2.25%	1.35%				
	ม.6	50	58	30	4	1	143	4.06	0.86	มาก
		34.97%	40.56%	20.98%	2.80%	0.70%				
	รวม	125	160	67	9	4	**365**	**4.08**	**0.85**	**มาก**
		34.25%	43.84%	18.36%	2.47%	1.10%				
16) แพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มาให้คำปรึกษาและแนะนำในโครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ ให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพของนักเรียนเป็นรายบุคคลได้เป็นอย่างดี	ม.5	72	109	35	5	2	223	4.09	0.80	มาก
		32.29%	48.88%	15.70%	2.24%	0.90%				
	ม.6	60	59	23	1	0	143	4.24	0.74	มาก
		41.96%	41.26%	16.08%	0.70%	0.00%				
	รวม	132	168	58	6	2	**366**	**4.15**	**0.78**	**มาก**
		36.07%	45.90%	15.85%	1.64%	0.55%				

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
17) อุปกรณ์ที่นำมาใช้ตรวจสุขภาพในโครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ มีความทันสมัย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพเบื้องต้นได้ครบถ้วน	ม.5	79	102	39	1	2	223	4.14	0.78	มาก
		35.43%	45.74%	17.49%	0.45%	0.90%				
	ม.6	67	57	17	2	0	143	4.32	0.74	มาก
		46.85%	39.86%	11.89%	1.40%	0.00%				
	รวม	146	159	56	3	2	**366**	**4.21**	**0.77**	**มาก**
		39.89%	43.44%	15.30%	0.82%	0.55%				
18) โครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ ส่งเสริมให้นักเรียนดูแลสุขภาพของตนเอง ทำให้สุขภาพดีขึ้น	ม.5	76	97	46	1	2	222	4.10	0.80	มาก
		34.23%	43.69%	20.72%	0.45%	0.90%				
	ม.6	71	51	20	1	0	143	4.34	0.74	มาก
		49.65%	35.66%	13.99%	0.70%	0.00%				
	รวม	147	148	66	2	2	**365**	**4.19**	**0.79**	**มาก**
		40.27%	40.55%	18.08%	0.55%	0.55%				
4.4 การบริการด้านโภชนาการ										
19) คุณภาพและรสชาติของอาหารในโรงอาหารของโรงเรียน	ม.5	62	104	45	12	1	224	3.96	0.86	มาก
		27.68%	46.43%	20.09%	5.36%	0.45%				
	ม.6	42	79	21	1	0	143	4.13	0.67	มาก
		29.37%	55.24%	14.69%	0.70%	0.00%				
	รวม	104	183	66	13	1	**367**	**4.02**	**0.79**	**มาก**
		28.34%	49.86%	17.98%	3.54%	0.27%				
20) ความเหมาะสมของราคาและปริมาณอาหารในโรงอาหาร	ม.5	93	98	24	8	1	224	4.22	0.81	มาก
		41.52%	43.75%	10.71%	3.57%	0.45%				
	ม.6	60	65	16	2	0	143	4.28	0.72	มาก
		41.96%	45.45%	11.19%	1.40%	0.00%				
	รวม	153	163	40	10	1	**367**	**4.25**	**0.78**	**มาก**
		41.69%	44.41%	10.90%	2.72%	0.27%				
21) การรักษาความสะอาดของช้อนส้อม และแก้วน้ำในโรงอาหาร	ม.5	61	91	47	17	8	224	3.80	1.04	มาก
		27.23%	40.63%	20.98%	7.59%	3.57%				
	ม.6	47	49	34	10	3	143	3.89	1.01	มาก
		32.87%	34.27%	23.78%	6.99%	2.10%				
	รวม	108	140	81	27	11	**367**	**3.84**	**1.03**	**มาก**
		29.43%	38.15%	22.07%	7.36%	3.00%				
22) ความเพียงพอของการจัดบริการน้ำดื่ม	ม.5	70	91	45	12	6	224	3.92	0.98	มาก
		31.25%	40.63%	20.09%	5.36%	2.68%				
	ม.6	44	72	19	6	2	143	4.05	0.86	มาก
		30.77%	50.35%	13.29%	4.20%	1.40%				
	รวม	114	163	64	18	8	**367**	**3.97**	**0.94**	**มาก**
		31.06%	44.41%	17.44%	4.90%	2.18%				

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
23) ความพร้อมและความสะอาดของโรงอาหาร	ม.5	70	104	41	8	1	224	4.04	0.82	มาก
		31.25%	46.43%	18.30%	3.57%	0.45%				
	ม.6	48	75	17	3	0	143	4.17	0.72	มาก
		33.57%	52.45%	11.89%	2.10%	0.00%				
	รวม	118	179	58	11	1	**367**	**4.10**	**0.79**	**มาก**
		32.15%	48.77%	15.80%	3.00%	0.27%				
24) ความสะอาดและความแข็งแรงของโต๊ะ-เก้าอี้ในโรงอาหาร	ม.5	79	109	31	3	2	224	4.16	0.78	มาก
		35.27%	48.66%	13.84%	1.34%	0.89%				
	ม.6	62	68	13	0	0	143	4.34	0.64	มาก
		43.36%	47.55%	9.09%	0.00%	0.00%				
	รวม	141	177	44	3	2	**367**	**4.23**	**0.73**	**มาก**
		38.42%	48.23%	11.99%	0.82%	0.54%				
25) ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำในโรงอาหาร	ม.5	53	110	41	15	5	224	3.85	0.93	มาก
		23.66%	49.11%	18.30%	6.70%	2.23%				
	ม.6	50	61	29	3	0	143	4.10	0.79	มาก
		34.97%	42.66%	20.28%	2.10%	0.00%				
	รวม	103	171	70	18	5	**367**	**3.95**	**0.89**	**มาก**
		28.07%	46.59%	19.07%	4.90%	1.36%				
26) โรงอาหารไม่มีสัตว์และแมลงรบกวน	ม.5	58	82	58	20	6	224	3.74	1.03	มาก
		25.89%	36.61%	25.89%	8.93%	2.68%				
	ม.6	39	59	41	4	0	143	3.93	0.82	มาก
		27.27%	41.26%	28.67%	2.80%	0.00%				
	รวม	97	141	99	24	6	**367**	**3.81**	**0.95**	**มาก**
		26.43%	38.42%	26.98%	6.54%	1.63%				
27) คนขายอาหารรักษาความสะอาดของอาหาร	ม.5	65	110	38	7	2	222	4.03	0.82	มาก
		29.28%	49.55%	17.12%	3.15%	0.90%				
	ม.6	45	77	19	2	0	143	4.15	0.70	มาก
		31.47%	53.85%	13.29%	1.40%	0.00%				
	รวม	110	187	57	9	2	**365**	**4.08**	**0.78**	**มาก**
		30.14%	51.23%	15.62%	2.47%	0.55%				
28) คนขายอาหารในโรงอาหารแสดงกิริยาและพูดจาสุภาพ	ม.5	88	106	22	5	1	222	4.24	0.76	มาก
		39.64%	47.75%	9.91%	2.25%	0.45%				
	ม.6	69	56	16	2	0	143	4.34	0.73	มาก
		48.25%	39.16%	11.19%	1.40%	0.00%				
	รวม	157	162	38	7	1	**365**	**4.28**	**0.75**	**มาก**
		43.01%	44.38%	10.41%	1.92%	0.27%				

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
29) คนขายอาหารในโรงอาหารให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	98	99	20	4	1	222	4.30	0.75	มาก
		44.14%	44.59%	9.01%	1.80%	0.45%				
	ม.6	78	51	12	2	0	143	4.43	0.71	มาก
		54.55%	35.66%	8.39%	1.40%	0.00%				
	รวม	176	150	32	6	1	**365**	**4.35**	**0.73**	**มาก**
		48.22%	41.10%	8.77%	1.64%	0.27%				
4.5 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก										
30) การให้คำปรึกษาแก่นักเรียนของเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก	ม.5	65	110	42	3	4	224	4.02	0.83	มาก
		29.02%	49.11%	18.75%	1.34%	1.79%				
	ม.6	39	70	26	4	4	143	3.95	0.91	มาก
		27.27%	48.95%	18.18%	2.80%	2.80%				
	รวม	104	180	68	7	8	**367**	**3.99**	**0.86**	**มาก**
		28.34%	49.05%	18.53%	1.91%	2.18%				
31) ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก	ม.5	75	88	46	8	6	223	3.98	0.97	มาก
		33.63%	39.46%	20.63%	3.59%	2.69%				
	ม.6	41	65	28	5	4	143	3.94	0.94	มาก
		28.67%	45.45%	19.58%	3.50%	2.80%				
	รวม	116	153	74	13	10	**366**	**3.96**	**0.95**	**มาก**
		31.69%	41.80%	20.22%	3.55%	2.73%				
32) เจ้าหน้าที่ประจำหอพักเต็มใจให้ความช่วยเหลือนักเรียน	ม.5	72	106	34	5	7	224	4.03	0.92	มาก
		32.14%	47.32%	15.18%	2.23%	3.13%				
	ม.6	51	67	16	5	4	143	4.09	0.93	มาก
		35.66%	46.85%	11.19%	3.50%	2.80%				
	รวม	123	173	50	10	11	**367**	**4.05**	**0.92**	**มาก**
		33.51%	47.14%	13.62%	2.72%	3.00%				
33) พยาบาลประจำห้องพยาบาลพูดจาสุภาพเรียบร้อย	ม.5	87	92	35	6	4	224	4.13	0.89	มาก
		38.84%	41.07%	15.63%	2.68%	1.79%				
	ม.6	59	66	17	1	0	143	4.28	0.70	มาก
		41.26%	46.15%	11.89%	0.70%	0.00%				
	รวม	146	158	52	7	4	**367**	**4.19**	**0.83**	**มาก**
		39.78%	43.05%	14.17%	1.91%	1.09%				
34) พยาบาลประจำห้องพยาบาลทำหน้าที่ด้วยความเต็มใจ	ม.5	82	101	32	4	5	224	4.12	0.88	มาก
		36.61%	45.09%	14.29%	1.79%	2.23%				
	ม.6	57	67	17	2	0	143	4.25	0.72	มาก
		39.86%	46.85%	11.89%	1.40%	0.00%				
	รวม	139	168	49	6	5	**367**	**4.17**	**0.82**	**มาก**
		37.87%	45.78%	13.35%	1.63%	1.36%				

ตาราง 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4.6 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก										
35) ห้องอ่านหนังสือมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ	ม.5	39	81	58	26	18	222	3.44	1.15	ปานกลาง
		17.57%	36.49%	26.13%	11.71%	8.11%				
	ม.6	28	50	40	15	10	143	3.50	1.13	ปานกลาง
		19.58%	34.97%	27.97%	10.49%	6.99%				
	รวม	67	131	98	41	28	**365**	**3.46**	**1.14**	**ปานกลาง**
		18.36%	35.89%	26.85%	11.23%	7.67%				
36) ห้องพักมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนนักเรียน	ม.5	92	95	29	3	5	224	4.19	0.87	มาก
		41.07%	42.41%	12.95%	1.34%	2.23%				
	ม.6	64	58	18	3	0	143	4.28	0.76	มาก
		44.76%	40.56%	12.59%	2.10%	0.00%				
	รวม	156	153	47	6	5	**367**	**4.22**	**0.83**	**มาก**
		42.51%	41.69%	12.81%	1.63%	1.36%				
37) ระบบสัญญาณเตือนภัยมีสภาพพร้อมใช้งาน	ม.5	64	97	49	8	5	223	3.93	0.92	มาก
		28.70%	43.50%	21.97%	3.59%	2.24%				
	ม.6	36	67	25	12	3	143	3.85	0.97	มาก
		25.17%	46.85%	17.48%	8.39%	2.10%				
	รวม	100	164	74	20	8	**366**	**3.90**	**0.94**	**มาก**
		27.32%	44.81%	20.22%	5.46%	2.19%				
38) ห้องน้ำและห้องสุขาในหอพักมีจำนวนเพียงพอ	ม.5	53	82	54	21	13	223	3.63	1.12	มาก
		23.77%	36.77%	24.22%	9.42%	5.83%				
	ม.6	46	60	28	9	0	143	4.00	0.88	มาก
		32.17%	41.96%	19.58%	6.29%	0.00%				
	รวม	99	142	82	30	13	**366**	**3.78**	**1.05**	**มาก**
		27.05%	38.80%	22.40%	8.20%	3.55%				
39) การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ในหอพัก	ม.5	53	85	60	17	9	224	3.70	1.04	มาก
		23.66%	37.95%	26.79%	7.59%	4.02%				
	ม.6	41	59	38	3	2	143	3.94	0.87	มาก
		28.67%	41.26%	26.57%	2.10%	1.40%				
	รวม	94	144	98	20	11	**367**	**3.79**	**0.98**	**มาก**
		25.61%	39.24%	26.70%	5.45%	3.00%				
40) จุดบริการน้ำดื่มแก่นักเรียนบนหอพักมีจำนวนเพียงพอ	ม.5	58	92	44	19	10	223	3.76	1.07	มาก
		26.01%	41.26%	19.73%	8.52%	4.48%				
	ม.6	35	63	37	6	2	143	3.86	0.88	มาก
		24.48%	44.06%	25.87%	4.20%	1.40%				
	รวม	93	155	81	25	12	**366**	**3.80**	**1.00**	**มาก**
		25.41%	42.35%	22.13%	6.83%	3.28%				

1.2.5 ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ในภาพรวม ในระดับมาก ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.18) เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมการให้บริการในด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย ด้านการจัดการจราจรภายในโรงเรียน ด้านการให้บริการรถยนต์ของโรงเรียน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะในระดับมากทุกงานบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด ในประเด็น “การไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรภายในโรงเรียน” ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.40) และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในประเด็น “ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่” ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.59) อนึ่งในประเด็นความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่นั้น นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.47) (รายละเอียดดังตาราง 7)

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะในระดับมากทุกประเด็นเช่นกัน (รายละเอียดดังตาราง 7)

กล่าวโดยสรุป **นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ในระดับมาก** โดยมีความพึงพอใจมากที่ไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรภายในโรงเรียน พนักงานขับรถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ รถยนต์ของโรงเรียนมีสภาพพร้อมใช้งาน และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ และมีความพึงพอใจน้อยกว่าเกี่ยวกับความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ และการซ้อมหนีอัคคีภัยประจำปี

นอกจากนี้ นักเรียนยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรเพิ่มสายต่อ projector กับ notebook ที่มี port เป็น HDMI ด้วย
2. ควรสร้างหลังคาเชื่อมระหว่างอาคารเพื่อกันฝน กันแดด
3. ควรมีการซ้อมหนีไฟจากอาคารเรียน และอาคารหอพัก โดยไม่แจ้งล่วงหน้า

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	ม.5	66	111	36	1	0	214	4.13	0.69	มาก
		30.84%	51.87%	16.82%	0.47%	0.00%				
	ม.6	46	84	9	0	0	139	4.27	0.57	มาก
		33.09%	60.43%	6.47%	0.00%	0.00%				
	รวม	112	195	45	1	0	**353**	**4.18**	**0.65**	**มาก**
		31.73%	55.24%	12.75%	0.28%	0.00%				
5.1 การดูแลรักษาความปลอดภัย										
1) การดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	ม.5	74	118	30	1	1	224	4.17	0.70	มาก
		33.04%	52.68%	13.39%	0.45%	0.45%				
	ม.6	52	75	12	3	0	142	4.24	0.69	มาก
		36.62%	52.82%	8.45%	2.11%	0.00%				
	รวม	126	193	42	4	1	**366**	**4.20**	**0.70**	**มาก**
		34.43%	52.73%	11.48%	1.09%	0.27%				
2) ความเคร่งครัดของระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย	ม.5	73	105	44	1	1	224	4.11	0.76	มาก
		32.59%	46.88%	19.64%	0.45%	0.45%				
	ม.6	45	78	18	1	0	142	4.18	0.67	มาก
		31.69%	54.93%	12.68%	0.70%	0.00%				
	รวม	118	183	62	2	1	**366**	**4.13**	**0.72**	**มาก**
		32.24%	50.00%	16.94%	0.55%	0.27%				
3) การซ้อมหนีอัคคีภัยประจำปี	ม.5	51	85	73	8	7	224	3.74	0.96	มาก
		22.77%	37.95%	32.59%	3.57%	3.13%				
	ม.6	35	69	30	8	0	142	3.92	0.83	มาก
		24.65%	48.59%	21.13%	5.63%	0.00%				
	รวม	86	154	103	16	7	**366**	**3.81**	**0.91**	**มาก**
		23.50%	42.08%	28.14%	4.37%	1.91%				
4) การตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	ม.5	54	113	51	5	0	223	3.97	0.75	มาก
		24.22%	50.67%	22.87%	2.24%	0.00%				
	ม.6	43	75	23	0	1	142	4.12	0.72	มาก
		30.28%	52.82%	16.20%	0.00%	0.70%				
	รวม	97	188	74	5	1	**365**	**4.03**	**0.74**	**มาก**
		26.58%	51.51%	20.27%	1.37%	0.27%				
5) ความพอเพียงของกล้องวงจรปิด	ม.5	78	95	39	9	3	224	4.05	0.90	มาก
		34.82%	42.41%	17.41%	4.02%	1.34%				
	ม.6	47	76	15	3	1	142	4.16	0.75	มาก
		33.10%	53.52%	10.56%	2.11%	0.70%				
	รวม	125	171	54	12	4	**366**	**4.10**	**0.84**	**มาก**
		34.15%	46.72%	14.75%	3.28%	1.09%				

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6) ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่	ม.5	48	74	56	27	19	224	3.47	1.20	ปานกลาง
		21.43%	33.04%	25.00%	12.05%	8.48%				
	ม.6	32	66	30	10	4	142	3.79	0.97	มาก
		22.54%	46.48%	21.13%	7.04%	2.82%				
	รวม	80	140	86	37	23	**366**	**3.59**	**1.12**	**มาก**
		21.86%	38.25%	23.50%	10.11%	6.28%				
5.2 การจัดการจราจรภายในโรงเรียน										
7) ความคล่องตัวของการจราจรภายในโรงเรียน	ม.5	91	90	41	1	0	223	4.22	0.75	มาก
		40.81%	40.36%	18.39%	0.45%	0.00%				
	ม.6	54	75	13	0	0	142	4.29	0.63	มาก
		38.03%	52.82%	9.15%	0.00%	0.00%				
	รวม	145	165	54	1	0	**365**	**4.24**	**0.71**	**มาก**
		39.73%	45.21%	14.79%	0.27%	0.00%				
8) การไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรภายในโรงเรียน	ม.5	110	86	28	0	0	224	4.37	0.70	มาก
		49.11%	38.39%	12.50%	0.00%	0.00%				
	ม.6	72	61	9	0	0	142	4.44	0.61	มาก
		50.70%	42.96%	6.34%	0.00%	0.00%				
	รวม	182	147	37	0	0	**366**	**4.40**	**0.67**	**มาก**
		49.73%	40.16%	10.11%	0.00%	0.00%				
5.3 การให้บริการรถยนต์ของโรงเรียน										
9) การดูแลรักษาความสะอาดรถยนต์ของโรงเรียน	ม.5	81	103	39	1	0	224	4.18	0.72	มาก
		36.16%	45.98%	17.41%	0.45%	0.00%				
	ม.6	53	75	13	0	0	141	4.28	0.62	มาก
		37.59%	53.19%	9.22%	0.00%	0.00%				
	รวม	134	178	52	1		**365**	**4.22**	**0.69**	**มาก**
		36.71%	48.77%	14.25%	0.27%	0.00%				
10) ระบบการจัดบริการรถยนต์ของโรงเรียน	ม.5	73	103	41	5	1	223	4.09	0.80	มาก
		32.74%	46.19%	18.39%	2.24%	0.45%				
	ม.6	46	76	16	4	0	142	4.15	0.73	มาก
		32.39%	53.52%	11.27%	2.82%	0.00%				
	รวม	119	179	57	9	1	**365**	**4.11**	**0.77**	**มาก**
		32.60%	49.04%	15.62%	2.47%	0.27%				
11) ระเบียบการขอใช้รถยนต์ของโรงเรียน	ม.5	67	94	54	4	3	222	3.98	0.86	มาก
		30.18%	42.34%	24.32%	1.80%	1.35%				
	ม.6	41	78	20	3	0	142	4.11	0.71	มาก
		28.87%	54.93%	14.08%	2.11%	0.00%				
	รวม	108	172	74	7	3	**364**	**4.03**	**0.81**	**มาก**
		29.67%	47.25%	20.33%	1.92%	0.82%				

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5.4 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ										
12) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ เต็มเวลา	ม.5	85	108	28	1	1	223	4.23	0.72	มาก
		38.12%	48.43%	12.56%	0.45%	0.45%				
	ม.6	50	72	20	0	0	142	4.21	0.67	มาก
		35.21%	50.70%	14.08%	0.00%	0.00%				
	รวม	135	180	48	1	1	**365**	**4.22**	**0.70**	**มาก**
		36.99%	49.32%	13.15%	0.27%	0.27%				
13) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ	ม.5	94	96	30	1	2	223	4.25	0.77	มาก
		42.15%	43.05%	13.45%	0.45%	0.90%				
	ม.6	54	71	17	0	0	142	4.26	0.66	มาก
		38.03%	50.00%	11.97%	0.00%	0.00%				
	รวม	148	167	47	1	2	**365**	**4.25**	**0.73**	**มาก**
		40.55%	45.75%	12.88%	0.27%	0.55%				
14) เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ของโรงเรียนตามลำดับก่อน-หลัง	ม.5	82	106	32	1	0	221	4.22	0.70	มาก
		37.10%	47.96%	14.48%	0.45%	0.00%				
	ม.6	50	79	12	1	0	142	4.25	0.64	มาก
		35.21%	55.63%	8.45%	0.70%	0.00%				
	รวม	132	185	44	2	0	**363**	**4.23**	**0.67**	**มาก**
		36.36%	50.96%	12.12%	0.55%	0.00%				
15) เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ด้วยความสุภาพ	ม.5	84	104	31	3	0	222	4.21	0.73	มาก
		37.84%	46.85%	13.96%	1.35%	0.00%				
	ม.6	55	73	14	0	0	142	4.29	0.64	มาก
		38.73%	51.41%	9.86%	0.00%	0.00%				
	รวม	139	177	45	3	0	**364**	**4.24**	**0.69**	**มาก**
		38.19%	48.63%	12.36%	0.82%	0.00%				
16) เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ด้วยความรวดเร็ว	ม.5	79	101	41	2	0	223	4.15	0.74	มาก
		35.43%	45.29%	18.39%	0.90%	0.00%				
	ม.6	59	68	13	1	0	141	4.31	0.67	มาก
		41.84%	48.23%	9.22%	0.71%	0.00%				
	รวม	138	169	54	3	0	**364**	**4.21**	**0.72**	**มาก**
		37.91%	46.43%	14.84%	0.82%	0.00%				
17) พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลา	ม.5	86	94	40	3	0	223	4.18	0.77	มาก
		38.57%	42.15%	17.94%	1.35%	0.00%				
	ม.6	54	70	16	1	0	141	4.26	0.68	มาก
		38.30%	49.65%	11.35%	0.71%	0.00%				
	รวม	140	164	56	4	0	**364**	**4.21**	**0.74**	**มาก**
		38.46%	45.05%	15.38%	1.10%	0.00%				

ตาราง 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
18) พนักงานขับรถปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ	ม.5	90	94	38	0	1	223	4.22	0.75	มาก
		40.36%	42.15%	17.04%	0.00%	0.45%				
	ม.6	61	64	17	0	0	142	4.31	0.68	มาก
		42.96%	45.07%	11.97%	0.00%	0.00%				
	รวม	151	158	55	0	1	365	4.25	0.72	มาก
		41.37%	43.29%	15.07%	0.00%	0.27%				
19) พนักงานขับรถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์	ม.5	88	101	33	0	0	222	4.25	0.70	มาก
		39.64%	45.50%	14.86%	0.00%	0.00%				
	ม.6	63	66	13	0	0	142	4.35	0.64	มาก
		44.37%	46.48%	9.15%	0.00%	0.00%				
	รวม	151	167	46	0	0	364	4.29	0.68	มาก
		41.48%	45.88%	12.64%	0.00%	0.00%				
5.5 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ										
20) เครื่องหมายจราจรภายในโรงเรียนมีความชัดเจน	ม.5	77	92	52	0	1	222	4.10	0.78	มาก
		34.68%	41.44%	23.42%	0.00%	0.45%				
	ม.6	54	71	15	2	0	142	4.25	0.70	มาก
		38.03%	50.00%	10.56%	1.41%	0.00%				
	รวม	131	163	67	2	1	**364**	**4.16**	**0.75**	**มาก**
		35.99%	44.78%	18.41%	0.55%	0.27%				
21) รถยนต์ของโรงเรียนมีสภาพพร้อมใช้งาน	ม.5	90	89	40	2	0	221	4.21	0.76	มาก
		40.72%	40.27%	18.10%	0.90%	0.00%				
	ม.6	57	70	14	0	0	141	4.30	0.64	มาก
		40.43%	49.65%	9.93%	0.00%	0.00%				
	รวม	147	159	54	2	0	**362**	**4.25**	**0.72**	**มาก**
		40.61%	43.92%	14.92%	0.55%	0.00%				
5.6 สิ่งอำนวยความสะดวกของงานโสตทัศนูปกรณ์										
22) ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์	ม.5	87	94	33	3	6	223	4.13	0.91	มาก
		39.01%	42.15%	14.80%	1.35%	2.69%				
	ม.6	68	65	9	0	0	142	4.42	0.61	มาก
		47.89%	45.77%	6.34%	0.00%	0.00%				
	รวม	155	159	42	3	6	**365**	**4.24**	**0.81**	**มาก**
		42.47%	43.56%	11.51%	0.82%	1.64%				
23) เครื่องมือและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความเพียงพอกับจำนวนนักเรียน	ม.5	81	97	36	2	7	223	4.09	0.92	มาก
		36.32%	43.50%	16.14%	0.90%	3.14%				
	ม.6	59	67	16	0	0	142	4.30	0.66	มาก
		41.55%	47.18%	11.27%	0.00%	0.00%				
	รวม	140	164	52	2	7	**365**	**4.17**	**0.83**	**มาก**
		38.36%	44.93%	14.25%	0.55%	1.92%				

1.2.6 ฝ่ายวิชาการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมการให้บริการในด้านการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อ ด้านการขอหนังสือรับรอง และด้านการแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการในระดับมากทุกงานบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด ในประเด็น “การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้” ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.18) และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในประเด็น “ความสะดวกในการขอหนังสือรับรองตามระเบียบของโรงเรียน” ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.95) (รายละเอียดดังตาราง 8)

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการในระดับมากทุกประเด็นเช่นกัน (รายละเอียดดังตาราง 8)

กล่าวโดยสรุป **นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการในระดับมาก** โดยมีความพึงพอใจมากที่เจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ และ ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และเจ้าหน้าที่งานแนะแนวให้คำปรึกษามีข้อมูลพร้อมให้บริการแก่นักเรียน และมีความพึงพอใจน้อยกว่าเกี่ยวกับความสะดวกในการขอหนังสือรับรองตามระเบียบของโรงเรียน และการได้รับหนังสือรับรองตามเวลานัดหมาย

นอกจากนี้ นักเรียนยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรปรับปรุงระบบการลงทะเบียนศึกษาดูงานให้มีความถูกต้องมากกว่านี้ เนื่องจากได้ลงทะเบียนสายหนึ่ง แต่ได้ไปอีกสายหนึ่ง
2. ควรให้คนที่ก่อปัญหาไปรับคำปรึกษาทางจิตวิทยา ถ้าจะรอให้ไปหาเองคงไม่มีใครไป
3. ระบบ MIS ไม่ค่อยเสถียร ลงทะเบียนเลือกชุมนุมไม่ได้
4. การให้คำปรึกษาในห้องเรียนรายคน ควรทำในห้องที่เป็นส่วนตัว
5. การขอใบรับรองในช่วงปิดภาคเรียนมีความล่าช้ามาก บางครั้งได้รับช้ากว่ากำหนดมาก
6. ขอให้มีคาบแนะแนวในระดับชั้น ม.5 ด้วย เพื่อเตรียมข้อมูลการศึกษาต่อ

ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิชาการ	ม.5	61	115	32	2	1	211	4.10	0.72	มาก
		28.91%	54.50%	15.17%	0.95%	0.47%				
	ม.6	43	82	13	1	0	139	4.20	0.63	มาก
		30.94%	58.99%	9.35%	0.72%	0.00%				
	รวม	104	197	45	3	1	**350**	**4.14**	**0.68**	**มาก**
		29.71%	56.29%	12.86%	0.86%	0.29%				
6.1 การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อ										
1) ความสะดวกในการขอรับคำปรึกษา	ม.5	62	104	47	5	4	222	3.97	0.86	มาก
		27.93%	46.85%	21.17%	2.25%	1.80%				
	ม.6	42	76	23	1	0	142	4.12	0.69	มาก
		29.58%	53.52%	16.20%	0.70%	0.00%				
	รวม	104	180	70	6	4	364	4.03	**0.80**	**มาก**
		28.57%	49.45%	19.23%	1.65%	1.10%				
2) การรักษาความลับของนักเรียนที่ขอรับคำปรึกษา	ม.5	72	104	43	2	1	222	4.10	0.77	มาก
		32.43%	46.85%	19.37%	0.90%	0.45%				
	ม.6	53	74	15	0	0	142	4.27	0.64	มาก
		37.32%	52.11%	10.56%	0.00%	0.00%				
	รวม	125	178	58	2	1	**364**	**4.16**	**0.72**	**มาก**
		34.34%	48.90%	15.93%	0.55%	0.27%				
3) การได้รับคำปรึกษาที่ทันต่อเหตุการณ์	ม.5	60	103	55	3	1	222	3.98	0.78	มาก
		27.03%	46.40%	24.77%	1.35%	0.45%				
	ม.6	42	79	20	1	0	142	4.14	0.67	มาก
		29.58%	55.63%	14.08%	0.70%	0.00%				
	รวม	102	182	75	4	1	**364**	**4.04**	**0.74**	**มาก**
		28.02%	50.00%	20.60%	1.10%	0.27%				
4) ผลที่ได้รับจากการขอรับคำปรึกษา	ม.5	59	110	48	4	1	222	4.00	0.77	มาก
		26.58%	49.55%	21.62%	1.80%	0.45%				
	ม.6	46	74	21	0	1	142	4.15	0.72	มาก
		32.39%	52.11%	14.79%	0.00%	0.70%				
	รวม	105	184	69	4	2	**364**	**4.06**	**0.75**	**มาก**
		28.85%	50.55%	18.96%	1.10%	0.55%				
6.2 การขอหนังสือรับรอง										
5) ความสะดวกในการขอหนังสือรับรองตามระเบียบของโรงเรียน	ม.5	57	95	59	7	4	222	3.87	0.89	มาก
		25.68%	42.79%	26.58%	3.15%	1.80%				
	ม.6	42	73	21	6	0	142	4.06	0.78	มาก
		29.58%	51.41%	14.79%	4.23%	0.00%				
	รวม	99	168	80	13	4	**364**	**3.95**	**0.86**	**มาก**
		27.20%	46.15%	21.98%	3.57%	1.10%				

ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6) การได้รับหนังสือรับรองตามเวลานัดหมาย	ม.5	64	101	50	3	4	222	3.98	0.86	มาก
		28.83%	45.50%	22.52%	1.35%	1.80%				
	ม.6	50	62	26	4	0	142	4.11	0.80	มาก
		35.21%	43.66%	18.31%	2.82%	0.00%				
	รวม	114	163	76	7	4	**364**	**4.03**	**0.84**	**มาก**
		31.32%	44.78%	20.88%	1.92%	1.10%				
6.3 การแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน										
7) การแจ้งผลการสอบตรงเวลาตามกำหนดการของโรงเรียน	ม.5	75	101	35	10	2	223	4.06	0.87	มาก
		33.63%	45.29%	15.70%	4.48%	0.90%				
	ม.6	51	68	22	1	0	142	4.19	0.71	มาก
		35.92%	47.89%	15.49%	0.70%	0.00%				
	รวม	126	169	57	11	2	**365**	**4.11**	**0.81**	**มาก**
		34.52%	46.30%	15.62%	3.01%	0.55%				
8) การแจ้งผลการสอบคำนึงถึงความลับของนักเรียนแต่ละคน	ม.5	79	90	48	5	1	223	4.08	0.83	มาก
		35.43%	40.36%	21.52%	2.24%	0.45%				
	ม.6	46	72	20	3	1	142	4.12	0.78	มาก
		32.39%	50.70%	14.08%	2.11%	0.70%				
	รวม	125	162	68	8	2	**365**	**4.10**	**0.81**	**มาก**
		34.25%	44.38%	18.63%	2.19%	0.55%				
9) การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้องเชื่อถือได้	ม.5	79	109	30	4	1	223	4.17	0.76	มาก
		35.43%	48.88%	13.45%	1.79%	0.45%				
	ม.6	53	69	17	1	2	142	4.20	0.78	มาก
		37.32%	48.59%	11.97%	0.70%	1.41%				
	รวม	132	178	47	5	3	**365**	**4.18**	**0.77**	**มาก**
		36.16%	48.77%	12.88%	1.37%	0.82%				
6.4 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ										
10) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	87	97	35	1	3	223	4.18	0.81	มาก
		39.01%	43.50%	15.70%	0.45%	1.35%				
	ม.6	61	67	12	2	0	142	4.32	0.69	มาก
		42.96%	47.18%	8.45%	1.41%	0.00%				
	รวม	148	164	47	3	3	**365**	**4.24**	**0.77**	**มาก**
		40.55%	44.93%	12.88%	0.82%	0.82%				
11) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	ม.5	83	90	38	7	5	223	4.07	0.93	มาก
		37.22%	40.36%	17.04%	3.14%	2.24%				
	ม.6	53	68	18	3	0	142	4.20	0.74	มาก
		37.32%	47.89%	12.68%	2.11%	0.00%				
	รวม	136	158	56	10	5	**365**	**4.12**	**0.86**	**มาก**
		37.26%	43.29%	15.34%	2.74%	1.37%				

ตาราง 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
12) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง	ม.5	83	105	29	2	4	223	4.17	0.82	มาก
		37.22%	47.09%	13.00%	0.90%	1.79%				
	ม.6	57	71	13	1	0	142	4.30	0.66	มาก
		40.14%	50.00%	9.15%	0.70%	0.00%				
	รวม	140	176	42	3	4	**365**	**4.22**	**0.76**	**มาก**
		38.36%	48.22%	11.51%	0.82%	1.10%				
13) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและทันการณ์	ม.5	72	102	42	3	4	223	4.05	0.85	มาก
		32.29%	45.74%	18.83%	1.35%	1.79%				
	ม.6	50	72	19	1	0	142	4.20	0.69	มาก
		35.21%	50.70%	13.38%	0.70%	0.00%				
	รวม	122	174	61	4	4	**365**	**4.11**	**0.80**	**มาก**
		33.42%	47.67%	16.71%	1.10%	1.10%				
6.5 งานแนะแนวให้คำปรึกษา										
14) ห้องให้คำปรึกษามีความเป็นส่วนตัวและช่วยรักษาความลับได้	ม.5	89	90	38	4	1	222	4.18	0.81	มาก
		40.09%	40.54%	17.12%	1.80%	0.45%				
	ม.6	59	70	12	1	0	142	4.32	0.66	มาก
		41.55%	49.30%	8.45%	0.70%	0.00%				
	รวม	148	160	50	5	1	**364**	**4.23**	**0.76**	**มาก**
		40.66%	43.96%	13.74%	1.37%	0.27%				
15) เจ้าหน้าที่มีข้อมูลพร้อมให้บริการแก่นักเรียน	ม.5	89	94	35	3	1	222	4.20	0.78	มาก
		40.09%	42.34%	15.77%	1.35%	0.45%				
	ม.6	61	64	16	1	0	142	4.30	0.69	มาก
		42.96%	45.07%	11.27%	0.70%	0.00%				
	รวม	150	158	51	4	1	**364**	**4.24**	**0.75**	**มาก**
		41.21%	43.41%	14.01%	1.10%	0.27%				

1.2.7 ฝ่ายคลังและพัสดุ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ ในภาพรวม ในระดับมาก ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมการให้บริการในด้านการเปิดบัญชีธนาคารและการโอนเงินค่าอาหาร พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ ในระดับมากทุกงานบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด ในประเด็น “ความถูกต้องของจำนวนเงินที่โอนเข้าบัญชีของนักเรียน” ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.37) และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในประเด็น “การแจ้งขั้นตอนและหลักฐานที่ต้องใช้ในการเปิดบัญชีธนาคารให้นักเรียนทราบ” ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.20) (รายละเอียดดังตาราง 9)

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายคลังและพัสดุ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ ในระดับมากทุกประเด็นเช่นกัน (รายละเอียดดังตาราง 9)

กล่าวโดยสรุป **นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุในระดับมาก** โดยมีความพึงพอใจมากในประเด็นความถูกต้องของจำนวนเงินที่โอนเข้าบัญชีของนักเรียน เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่ของฝ่ายคลังและพัสดุให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ

นอกจากนี้ นักเรียนยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรปรับเวลาทำงานให้สอดคล้องกับเวลาของนักเรียน เช่น พักเที่ยงเวลา 11:30-12:30 น. เพื่อให้นักเรียนติดต่อได้ในเวลา 12:30-13:00 น. หรือขยายเวลาปิดทำการเป็น 17:30 น. เพราะเลิกเรียน 17:00 น.
2. อาจารย์ที่ดูแลนักเรียนเรื่องบัญชีธนาคารและการเงิน ดีมาก
3. ควรติดต่อให้ธนาคารมาติดตั้งตู้ ATM ในโรงเรียนเพิ่มขึ้น

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ	ม.5	88 40.55%	102 47.00%	27 12.44%	0 0.00%	0 0.00%	217	4.28	0.67	มาก
	ม.6	55 39.86%	75 54.35%	7 5.07%	1 0.72%	0 0.00%	138	4.33	0.61	มาก
	รวม	143 40.28%	177 49.86%	34 9.58%	1 0.28%	0 0.00%	**355**	**4.30**	**0.65**	**มาก**
7.1 การเปิดบัญชีธนาคารและการโอนเงิน ค่าอาหาร										
1) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการเปิดบัญชีธนาคารของนักเรียน	ม.5	90 40.36%	99 44.39%	31 13.90%	3 1.35%	0 0.00%	223	4.24	0.74	มาก
	ม.6	64 45.39%	64 45.39%	13 9.22%	0 0.00%	0 0.00%	141	4.36	0.65	มาก
	รวม	154 42.31%	163 44.78%	44 12.09%	3 0.82%	0 0.00%	**364**	**4.29**	**0.70**	**มาก**
2) การแจ้งขั้นตอนและหลักฐานที่ต้องใช้ในการเปิดบัญชีธนาคารให้นักเรียนทราบ	ม.5	87 39.01%	92 41.26%	39 17.49%	4 1.79%	1 0.45%	223	4.17	0.81	มาก
	ม.6	50 35.46%	76 53.90%	15 10.64%	0 0.00%	0 0.00%	141	4.25	0.63	มาก
	รวม	137 37.64%	168 46.15%	54 14.84%	4 1.10%	1 0.27%	**364**	**4.20**	**0.75**	**มาก**
3) ความตรงเวลาของการโอนเงินค่าอาหารเข้าบัญชีของนักเรียน	ม.5	90 40.36%	91 40.81%	38 17.04%	4 1.79%	0 0.00%	223	4.20	0.78	มาก
	ม.6	67 47.52%	55 39.01%	15 10.64%	4 2.84%	0 0.00%	141	4.31	0.78	มาก
	รวม	157	146	53	8	0	**364**	**4.24**	**0.78**	**มาก**
4) ความถูกต้องของจำนวนเงินที่โอนเข้าบัญชีของนักเรียน	ม.5	108 48.43%	87 39.01%	28 12.56%	0 0.00%	0 0.00%	223	4.36	0.70	มาก
	ม.6	69 48.94%	59 41.84%	13 9.22%	0 0.00%	0 0.00%	141	4.40	0.65	มาก
	รวม	177 48.63%	146 40.11%	41 11.26%	0 0.00%	0 0.00%	**364**	**4.37**	**0.68**	**มาก**
7.2 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายคลังและพัสดุ										
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	96 43.24%	88 39.64%	38 17.12%	0 0.00%	0 0.00%	222	4.26	0.73	มาก
	ม.6	66 46.81%	64 45.39%	11 7.80%	0 0.00%	0 0.00%	141	4.39	0.63	มาก
	รวม	162 44.63%	152 41.87%	49 13.50%	0 0.00%	0 0.00%	**363**	**4.31**	**0.70**	**มาก**

ตาราง 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	ม.5	101 45.50%	91 40.99%	29 13.06%	1 0.45%	0 0.00%	222	4.32	0.71	มาก
	ม.6	62 43.97%	68 48.23%	11 7.80%	0 0.00%	0 0.00%	141	4.36	0.62	มาก
	รวม	163 44.90%	159 43.80%	40 11.02%	1 0.28%	0 0.00%	**363**	**4.33**	**0.68**	**มาก**
7) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	ม.5	96 43.24%	87 39.19%	38 17.12%	1 0.45%	0 0.00%	222	4.25	0.75	มาก
	ม.6	59 41.84%	67 47.52%	15 10.64%	0 0.00%	0 0.00%	141	4.31	0.66	มาก
	รวม	155 42.70%	154 42.42%	53 14.60%	1 0.28%	0 0.00%	**363**	**4.28**	**0.71**	**มาก**

1.2.8 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม ในระดับมาก ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.82) เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมการให้บริการในด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับมาก ในประเด็น “ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต” และ “ระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์” และมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ในประเด็น “ความเร็วในการรับส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต” “ความทั่วถึงของการบริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) และความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายไร้สาย” โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการสูงที่สุด ในประเด็น “ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต” ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.74) และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในประเด็น “ความเร็วในการรับส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต” ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.43) (รายละเอียดดังตาราง 10)

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับมากทุกประเด็น (รายละเอียดดังตาราง 10)

กล่าวโดยสรุป **นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก** โดยมีความพึงพอใจในระดับมากในกิจกรรมการให้บริการส่วนใหญ่ของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางเกี่ยวกับความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายไร้สาย และความทั่วถึงของการบริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN)

นอกจากนี้ นักเรียนยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. อินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อยาก หลุดง่าย ความเร็วต่ำ เสียบ่อย
2. ระบบ MIS ใช้การยาก ไม่มีการ update ข้อมูล
3. บางจุดในโรงเรียนและที่หอพัก มีสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ทั่วถึง
4. การซ่อมแซม การแก้ปัญหาต่างๆ ของระบบ Internet ใช้เวลานานมากๆ ซ่อมเสร็จไม่นานก็กลับเป็นเหมือนเดิม
5. ควร set ค่า proxy ให้เหมือนกันทุกเครือข่าย เพราะยุ่งยากและมีปัญหามากในการเปลี่ยน proxy
6. คอมพิวเตอร์ยืมเรียนเก่ามาก และระบบการยืม-คืน ไม่ค่อยถูกต้อง

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ม.5	39	96	57	17	6	215	3.67	0.96	มาก
		18.14%	44.65%	26.51%	7.91%	2.79%				
	ม.6	41	67	25	5	0	138	4.04	0.79	มาก
		29.71%	48.55%	18.12%	3.62%	0.00%				
	รวม	80	163	82	22	6	**353**	**3.82**	**0.91**	**มาก**
		22.66%	46.18%	23.23%	6.23%	1.70%				
8.1 การให้บริการอินเทอร์เน็ต										
1) ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต	ม.5	54	79	52	27	11	223	3.62	1.12	มาก
		24.22%	35.43%	23.32%	12.11%	4.93%				
	ม.6	44	56	33	6	3	142	3.93	0.95	มาก
		30.99%	39.44%	23.24%	4.23%	2.11%				
	รวม	98	135	85	33	14	**365**	**3.74**	**1.07**	**มาก**
		26.85%	36.99%	23.29%	9.04%	3.84%				
2) ความเร็วในการรับส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต	ม.5	42	67	68	26	20	223	3.38	1.18	ปานกลาง
		18.83%	30.04%	30.49%	11.66%	8.97%				
	ม.6	25	49	51	8	9	142	3.51	1.05	มาก
		17.61%	34.51%	35.92%	5.63%	6.34%				
	รวม	67	116	119	34	29	**365**	**3.43**	**1.13**	**ปานกลาง**
		18.36%	31.78%	32.60%	9.32%	7.95%				
3) ระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์	ม.5	52	82	64	14	11	223	3.67	1.06	มาก
		23.32%	36.77%	28.70%	6.28%	4.93%				
	ม.6	34	57	43	5	2	141	3.82	0.89	มาก
		24.11%	40.43%	30.50%	3.55%	1.42%				
	รวม	86	139	107	19	13	**364**	**3.73**	**1.00**	**มาก**
		23.63%	38.19%	29.40%	5.22%	3.57%				
4) ความทั่วถึงของการบริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN)	ม.5	32	77	64	35	15	223	3.34	1.11	ปานกลาง
		14.35%	34.53%	28.70%	15.70%	6.73%				
	ม.6	34	50	48	7	3	142	3.74	0.95	มาก
		23.94%	35.21%	33.80%	4.93%	2.11%				
	รวม	66	127	112	42	18	**365**	**3.50**	**1.07**	**ปานกลาง**
		18.08%	34.79%	30.68%	11.51%	4.93%				
5) ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายไร้สาย	ม.5	38	65	69	28	22	222	3.31	1.19	ปานกลาง
		17.12%	29.28%	31.08%	12.61%	9.91%				
	ม.6	29	62	40	7	4	142	3.74	0.94	มาก
		20.42%	43.66%	28.17%	4.93%	2.82%				
	รวม	67	127	109	35	26	**364**	**3.48**	**1.11**	**ปานกลาง**
		18.41%	34.89%	29.95%	9.62%	7.14%				

ตาราง 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
8.2 เจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ										
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	73	101	39	5	5	223	4.04	0.89	มาก
		32.74%	45.29%	17.49%	2.24%	2.24%				
	ม.6	54	71	15	1	1	142	4.24	0.72	มาก
		38.03%	50.00%	10.56%	0.70%	0.70%				
	รวม	127	172	54	6	6	**365**	**4.12**	**0.84**	**มาก**
		34.79%	47.12%	14.79%	1.64%	1.64%				
7) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	ม.5	66	98	39	12	8	223	3.91	1.00	มาก
		29.60%	43.95%	17.49%	5.38%	3.59%				
	ม.6	47	66	25	2	2	142	4.08	0.83	มาก
		33.10%	46.48%	17.61%	1.41%	1.41%				
	รวม	113	164	64	14	10	**365**	**3.98**	**0.94**	**มาก**
		30.96%	44.93%	17.53%	3.84%	2.74%				
8) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง	ม.5	67	96	50	7	3	223	3.97	0.88	มาก
		30.04%	43.05%	22.42%	3.14%	1.35%				
	ม.6	51	74	17	0	0	142	4.24	0.65	มาก
		35.92%	52.11%	11.97%	0.00%	0.00%				
	รวม	118	170	67	7	3	**365**	**4.08**	**0.81**	**มาก**
		32.33%	46.58%	18.36%	1.92%	0.82%				
9) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วทันการณ์	ม.5	68	92	49	8	6	223	3.93	0.95	มาก
		30.49%	41.26%	21.97%	3.59%	2.69%				
	ม.6	48	73	20	0	1	142	4.18	0.72	มาก
		33.80%	51.41%	14.08%	0.00%	0.70%				
	รวม	116	165	69	8	7	**365**	**4.03**	**0.88**	**มาก**
		31.78%	45.21%	18.90%	2.19%	1.92%				
8.3 สิ่งอำนวยความสะดวกของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ										
10) ความเพียงพอของช่องทางการสื่อสารในการบริการเครือข่ายไร้สาย	ม.5	54	91	53	19	6	223	3.75	1.00	มาก
		24.22%	40.81%	23.77%	8.52%	2.69%				
	ม.6	46	70	20	5	1	142	4.09	0.82	มาก
		32.39%	49.30%	14.08%	3.52%	0.70%				
	รวม	100	161	73	24	7	**365**	**3.88**	**0.95**	**มาก**
		27.40%	44.11%	20.00%	6.58%	1.92%				

1.2.9 งานบริการอื่นๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ในระดับมาก ($\overline{X}$ เท่ากับ 3.98) เมื่อพิจารณาเป็นรายกิจกรรมการให้บริการในด้านสถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ ในระดับมากทุกกิจกรรมการบริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการสูงที่สุดในประเด็น “ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัย” ($\overline{X}$ เท่ากับ 4.17) “สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีความสะอาด ความสวยงามและเป็นระเบียบ” ($\overline{X}$ เท่ากับ 4.09) และ “บรรยากาศภายในโรงเรียนเหมาะสมกับการเป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์” ($\overline{X}$ เท่ากับ 4.08) และมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุดในประเด็น “สนามกีฬากลางแจ้งมีครูคอยดูแลตลอดเวลา” ($\overline{X}$ เท่ากับ 3.75) “ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ” ($\overline{X}$ เท่ากับ 3.72) และ“ศูนย์กีฬามีพื้นที่เพียงพอแก่การให้บริการนักเรียน” ($\overline{X}$ เท่ากับ 3.70) (รายละเอียดดังตาราง 11)

กล่าวโดยสรุป **นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ ในระดับมาก** โดยมีความพึงพอใจมากในประเด็นศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัย สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีความสะอาด ความสวยงามและเป็นระเบียบ และบรรยากาศภายในโรงเรียนเหมาะสมกับการเป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์ และมีความพึงพอใจน้อยกว่าในประเด็นสนามกีฬากลางแจ้งมีครูคอยดูแลตลอดเวลา ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ และศูนย์กีฬามีพื้นที่เพียงพอแก่การให้บริการนักเรียน

นอกจากนี้ นักเรียนยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรเปิดไฟทุกครั้งที่มีนักเรียนเล่นกีฬาในสนามกีฬากลางแจ้ง
2. สนามแบดมินตันและสควอซมีไม่เพียงพอกับจำนวนนักเรียน อุปกรณ์ก็ไม่เพียงพอ
3. สระว่ายน้ำปิดเร็วมาก (18:30 น.) นักเรียนหญิงใช้สระน้ำได้ในวันจันทร์-พุธ แต่วันจันทร์นักเรียนเลิกเรียนเวลา 18:00 น. จึงไม่ทันว่ายน้ำ บางวันอาจารย์ประจำสระไม่อยู่
4. ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาน้อย เช่น โต๊ะปิงปอง ลูกปิงปอง ไม่เพียงพอ ควรเพิ่มชุดดัมเบล
5. สนามกีฬากลางแจ้งมีอุปกรณ์กีฬาไม่เพียงพอ
6. อุปกรณ์ใน fitness ใช้ไม่ค่อยได้ มีน้อย ขอ Barbells และ Flat Bench เพิ่ม
7. อาจารย์บางคนไม่อนุญาตให้เล่นกีฬา แม้จะไม่มีผู้ใช้สนาม และเป็นเวลาว่างของนักเรียน
8. พื้นที่เล่นบาสเกตบอลมีน้อย แป้น/ห่วง ชำรุด ลูกบาสไม่มีลม

ตาราง 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานบริการอื่นๆ	ม.5	47 21.86%	111 51.63%	47 21.86%	7 3.26%	3 1.40%	215	3.89	0.83	มาก
	ม.6	42 31.11%	67 49.63%	26 19.26%	0 0.00%	0 0.00%	135	4.12	0.70	มาก
	รวม	89 25.43%	178 50.86%	73 20.86%	7 2.00%	3 0.86%	**350**	**3.98**	**0.79**	**มาก**
9.1 สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน										
1) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีจำนวนเพียงพอกับนักเรียน	ม.5	61 27.35%	102 45.74%	42 18.83%	12 5.38%	6 2.69%	223	3.90	0.96	มาก
	ม.6	39 27.66%	76 53.90%	21 14.89%	5 3.55%	0 0.00%	141	4.06	0.75	มาก
	รวม	100 27.47%	178 48.90%	63 17.31%	17 4.67%	6 1.65%	**364**	**3.96**	**0.89**	**มาก**
2) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีความสะอาดความสวยงามและเป็นระเบียบ	ม.5	75 33.63%	106 47.53%	27 12.11%	8 3.59%	7 3.14%	223	4.05	0.94	มาก
	ม.6	42 29.79%	81 57.45%	16 11.35%	2 1.42%	0 0.00%	141	4.16	0.67	มาก
	รวม	117 32.14%	187 51.37%	43 11.81%	10 2.75%	7 1.92%	**364**	**4.09**	**0.85**	**มาก**
3) บรรยากาศภายในโรงเรียนเหมาะสมกับการเป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์	ม.5	74 33.48%	97 43.89%	41 18.55%	4 1.81%	5 2.26%	221	4.05	0.89	มาก
	ม.6	48 34.53%	69 49.64%	16 11.51%	5 3.60%	1 0.72%	139	4.14	0.81	มาก
	รวม	122 33.89%	166 46.11%	57 15.83%	9 2.50%	6 1.67%	**360**	**4.08**	**0.86**	**มาก**
4) ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัย	ม.5	86 38.57%	96 43.05%	29 13.00%	5 2.24%	7 3.14%	223	4.12	0.94	มาก
	ม.6	56 39.72%	66 46.81%	19 13.48%	0 0.00%	0 0.00%	141	4.26	0.68	มาก
	รวม	142 39.01%	162 44.51%	48 13.19%	5 1.37%	7 1.92%	**364**	**4.17**	**0.85**	**มาก**
5) ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ	ม.5	55 24.66%	76 34.08%	50 22.42%	32 14.35%	10 4.48%	223	3.60	1.14	มาก
	ม.6	42 30.00%	53 37.86%	35 25.00%	10 7.14%	0 0.00%	140	3.91	0.91	มาก
	รวม	97 26.72%	129 35.54%	85 23.42%	42 11.57%	10 2.75%	**363**	**3.72**	**1.07**	**มาก**

ตาราง 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6) ศูนย์กีฬามีครูคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ	ม.5	74	84	45	18	2	223	3.94	0.97	มาก
		33.18%	37.67%	20.18%	8.07%	0.90%				
	ม.6	49	69	19	3	1	141	4.15	0.78	มาก
		34.75%	48.94%	13.48%	2.13%	0.71%				
	รวม	123	153	64	21	3	**364**	**4.02**	**0.91**	**มาก**
		33.79%	42.03%	17.58%	5.77%	0.82%				
7) ศูนย์กีฬามีพื้นที่เพียงพอแก่การให้บริการนักเรียน	ม.5	52	70	62	30	9	223	3.57	1.11	มาก
		23.32%	31.39%	27.80%	13.45%	4.04%				
	ม.6	38	66	24	11	2	141	3.90	0.94	มาก
		26.95%	46.81%	17.02%	7.80%	1.42%				
	รวม	90	136	86	41	11	**364**	**3.70**	**1.06**	**มาก**
		24.73%	37.36%	23.63%	11.26%	3.02%				
8) ศูนย์กีฬามีระบบการจัดการที่เอื้อต่อการให้บริการนักเรียนอย่างทั่วถึง	ม.5	58	96	50	12	6	222	3.85	0.96	มาก
		26.13%	43.24%	22.52%	5.41%	2.70%				
	ม.6	47	68	24	2	0	141	4.13	0.74	มาก
		33.33%	48.23%	17.02%	1.42%	0.00%				
	รวม	105	164	74	14	6	**363**	**3.96**	**0.89**	**มาก**
		28.93%	45.18%	20.39%	3.86%	1.65%				
9) สนามกีฬากลางแจ้งมีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ	ม.5	56	79	62	17	8	222	3.71	1.04	มาก
		25.23%	35.59%	27.93%	7.66%	3.60%				
	ม.6	47	62	24	7	1	141	4.04	0.88	มาก
		33.33%	43.97%	17.02%	4.96%	0.71%				
	รวม	103	141	86	24	9	**363**	**3.84**	**0.99**	**มาก**
		28.37%	38.84%	23.69%	6.61%	2.48%				
10) สนามกีฬากลางแจ้งมีครูคอยดูแลตลอดเวลา	ม.5	59	74	50	33	7	223	3.65	1.12	มาก
		26.46%	33.18%	22.42%	14.80%	3.14%				
	ม.6	43	58	28	9	3	141	3.91	0.97	มาก
		30.50%	41.13%	19.86%	6.38%	2.13%				
	รวม	102	132	78	42	10	**364**	**3.75**	**1.07**	**มาก**
		28.02%	36.26%	21.43%	11.54%	2.75%				
11) สนามกีฬากลางแจ้งมีระบบการจัดการที่ทำให้การเล่นกีฬาประเภทต่างๆ ไม่ขัดขวางซึ่งกันและกัน	ม.5	70	92	42	16	3	223	3.94	0.95	มาก
		31.39%	41.26%	18.83%	7.17%	1.35%				
	ม.6	47	62	23	8	0	140	4.06	0.85	มาก
		33.57%	44.29%	16.43%	5.71%	0.00%				
	รวม	117	154	65	24	3	**363**	**3.99**	**0.92**	**มาก**
		32.23%	42.42%	17.91%	6.61%	0.83%				

๑.๓ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

ผลการสำรวจความเชื่อมั่นของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในระดับมากทุกกิจกรรม โดยมีคะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการสูงที่สุดในประเด็น “เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส” ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.27) และมีคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุดในประเด็น “เจ้าหน้าที่จะรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักเรียน” ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.90) (รายละเอียดดังตาราง 12)

ตาราง 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

กิจกรรมการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1) โรงเรียนจะเลือกจัดกิจกรรมการบริการที่ดีที่สุดให้นักเรียนเสมอ	ม.5	64 28.83%	111 50.00%	31 13.96%	5 2.25%	11 4.95%	222	3.95	0.98	มาก
	ม.6	38 26.76%	77 54.23%	24 16.90%	3 2.11%	0 0.00%	142	4.06	0.72	มาก
	รวม	102 28.02%	188 51.65%	55 15.11%	8 2.20%	11 3.02%	**364**	**3.99**	**0.89**	**มาก**
2) งานที่นักเรียนติดต่อไว้จะเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	ม.5	65 29.28%	106 47.75%	37 16.67%	6 2.70%	8 3.60%	222	3.96	0.95	มาก
	ม.6	37 26.06%	85 59.86%	18 12.68%	2 1.41%	0 0.00%	142	4.11	0.66	มาก
	รวม	102 28.02%	191 52.47%	55 15.11%	8 2.20%	8 2.20%	**364**	**4.02**	**0.85**	**มาก**
3) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	89 40.09%	92 41.44%	32 14.41%	5 2.25%	4 1.80%	222	4.16	0.88	มาก
	ม.6	46 32.62%	81 57.45%	13 9.22%	1 0.71%	0 0.00%	141	4.22	0.63	มาก
	รวม	135 37.19%	173 47.66%	45 12.40%	6 1.65%	4 1.10%	**363**	**4.18**	**0.79**	**มาก**
4) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใส	ม.5	105 47.30%	81 36.49%	30 13.51%	3 1.35%	3 1.35%	222	4.27	0.84	มาก
	ม.6	53 37.32%	75 52.82%	13 9.15%	1 0.70%	0 0.00%	142	4.27	0.65	มาก
	รวม	158 43.41%	156 42.86%	43 11.81%	4 1.10%	3 0.82%	**364**	**4.27**	**0.77**	**มาก**
5) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก	ม.5	73 33.03%	98 44.34%	36 16.29%	8 3.62%	6 2.71%	221	4.01	0.94	มาก
	ม.6	49 34.51%	68 47.89%	22 15.49%	3 2.11%	0 0.00%	142	4.15	0.75	มาก
	รวม	122 33.61%	166 45.73%	58 15.98%	11 3.03%	6 1.65%	**363**	**4.07**	**0.87**	**มาก**

ตาราง 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ (ต่อ)

กิจกรรมการให้บริการ		ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6) เจ้าหน้าที่จะอุทิศตนอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในหน้าที่	ม.5	79 35.59%	99 44.59%	29 13.06%	12 5.41%	3 1.35%	222	4.08	0.91	มาก
	ม.6	44 30.99%	76 53.52%	18 12.68%	4 2.82%	0 0.00%	142	4.13	0.73	มาก
	รวม	123 33.79%	175 48.08%	47 12.91%	16 4.40%	3 0.82%	**364**	**4.10**	**0.84**	**มาก**
7) เจ้าหน้าที่มีความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	ม.5	73 32.88%	114 51.35%	25 11.26%	7 3.15%	3 1.35%	222	4.11	0.82	มาก
	ม.6	50 35.21%	76 53.52%	13 9.15%	3 2.11%	0 0.00%	142	4.22	0.70	มาก
	รวม	123 33.79%	190 52.20%	38 10.44%	10 2.75%	3 0.82%	**364**	**4.15**	**0.78**	**มาก**
8) เจ้าหน้าที่จะรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักเรียน	ม.5	74 33.33%	89 40.09%	33 14.86%	17 7.66%	9 4.05%	222	3.91	1.07	มาก
	ม.6	38 26.76%	62 43.66%	32 22.54%	7 4.93%	3 2.11%	142	3.88	0.93	มาก
	รวม	112 30.77%	151 41.48%	65 17.86%	24 6.59%	12 3.30%	**364**	**3.90**	**1.02**	**มาก**
9) เจ้าหน้าที่จะปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง	ม.5	72 32.73%	98 44.55%	32 14.55%	11 5.00%	7 3.18%	220	3.99	0.98	มาก
	ม.6	37 26.06%	64 45.07%	37 26.06%	3 2.11%	1 0.70%	142	3.94	0.82	มาก
	รวม	109 30.11%	162 44.75%	69 19.06%	14 3.87%	8 2.21%	**362**	**3.97**	**0.92**	**มาก**
10) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎและระเบียบของโรงเรียน	ม.5	89 40.09%	102 45.95%	22 9.91%	3 1.35%	6 2.70%	222	4.19	0.87	มาก
	ม.6	52 36.62%	79 55.63%	10 7.04%	1 0.70%	0 0.00%	142	4.28	0.62	มาก
	รวม	141 38.74%	181 49.73%	32 8.79%	4 1.10%	6 1.65%	**364**	**4.23**	**0.79**	**มาก**
11) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและประหยัด	ม.5	80 36.04%	89 40.09%	43 19.37%	6 2.70%	4 1.80%	222	4.06	0.91	มาก
	ม.6	44 31.21%	70 49.65%	24 17.02%	3 2.13%	0 0.00%	141	4.10	0.75	มาก
	รวม	124 34.16%	159 43.80%	67 18.46%	9 2.48%	4 1.10%	**363**	**4.07**	**0.85**	**มาก**
12) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	ม.5	94 42.34%	89 40.09%	30 13.51%	5 2.25%	4 1.80%	222	4.19	0.88	มาก
	ม.6	60 42.25%	69 48.59%	13 9.15%	0 0.00%	0 0.00%	142	4.33	0.64	มาก
	รวม	154 42.31%	158 43.41%	43 11.81%	5 1.37%	4 1.10%	**364**	**4.24**	**0.80**	**มาก**

เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ให้นักเรียนมีความเชื่อมั่นมากยิ่งขึ้น จึงได้เปรียบเทียบผลการสำรวจความเชื่อมั่นของนักเรียนในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ประจำปีงบประมาณ 2556 และ ปีงบประมาณ 2555 ผลการเปรียบเทียบพบว่า นักเรียนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในระดับมากขึ้นไปทุกกิจกรรมการให้บริการทั้งสองปีงบประมาณ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่าค่าเฉลี่ยความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการประจำปีงบประมาณ 2556 มีแนวโน้มลดลงทุกกิจกรรมการให้บริการ (รายละเอียดดังตาราง 13)

ตาราง 13 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ของปีงบประมาณ 2556 และ ปีงบประมาณ 2555

กิจกรรมการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการ					
	ปี 2556			ปี 2555		
	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
1) โรงเรียนจะเลือกจัดกิจกรรมการบริการที่ดีที่สุดให้นักเรียนเสมอ	**3.99**	0.89	มาก	**4.16**	0.78	มาก
2) งานที่นักเรียนติดต่อไว้จะเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	**4.02**	0.85	มาก	**4.17**	0.81	มาก
3) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ	**4.18**	0.79	มาก	**4.28**	0.80	มาก
4) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	**4.27**	0.77	มาก	**4.52**	0.74	มากที่สุด
5) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก	**4.07**	0.87	มาก	**4.31**	0.81	มาก
6) เจ้าหน้าที่จะอุทิศตนอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในหน้าที่	**4.10**	0.84	มาก	**4.22**	0.84	มาก
7) เจ้าหน้าที่มีความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	**4.15**	0.78	มาก	**4.27**	0.81	มาก
8) เจ้าหน้าที่จะรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักเรียน	**3.90**	1.02	มาก	**4.07**	0.95	มาก
9) เจ้าหน้าที่จะปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง	**3.97**	0.92	มาก	**4.20**	0.85	มาก
10) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎและระเบียบของโรงเรียน	**4.23**	0.79	มาก	**4.37**	0.76	มาก
11) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและประหยัด	**4.07**	0.85	มาก	**4.24**	0.80	มาก
12) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	**4.24**	0.80	มาก	**4.38**	0.76	มาก

๒. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ นำเสนอเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

๒.๑ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปกครองนักเรียนที่ตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ จำนวน ๑๒๐ คน และผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๑๑๙ คน รวมทั้งหมด ๒๓๙ คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๑๓๓ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๖๕ จำแนกเป็นแบบสอบถามของผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ จำนวน ๗๒ ฉบับ และผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๖๑ ฉบับ ดังรายละเอียดในตาราง ๑๔ ดังนี้

ตาราง ๑๔จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามสำหรับผู้ปกครองนักเรียนที่ส่งไปและได้รับกลับคืน จำแนกตามระดับชั้นของนักเรียน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
ม.๕	๑๒๐	๗๒	๖๐.๐๐
ม.๖	๑๑๙	๖๑	๕๑.๒๖
รวม	๒๓๙	๑๓๓	๕๕.๖๕

๒.๒ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายต่างๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

จากการแจกแจงความถี่ของคำตอบของผู้ปกครองนักเรียนในแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ฉบับผู้ปกครองนักเรียน คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์การแปลความหมาย เพื่อสรุปเป็นความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายต่างๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า ในภาพรวม ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกฝ่าย/งาน ได้แก่ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายกิจการหอพัก ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการและงานบริการอื่นๆ รายละเอียดดังตาราง ๑๕ ดังนี้

ตาราง 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายต่างๆ ในภาพรวม

งานบริการของฝ่ายต่างๆ	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	23 19.33%	82 68.91%	13 10.92%	1 0.84%	0 0.00%	**119**	**4.07**	**0.58**	**มาก**
ฝ่ายกิจการหอพัก	45 33.83%	80 60.15%	8 6.02%	0 0.00%	0 0.00%	**133**	**4.28**	**0.57**	**มาก**
ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	28 21.21%	87 65.91%	17 12.88%	0 0.00%	0 0.00%	**132**	**4.08**	**0.58**	**มาก**
ฝ่ายวิชาการ	36 27.27%	81 61.36%	15 11.36%	0 0.00%	0 0.00%	**132**	**4.16**	**0.60**	**มาก**
งานบริการอื่นๆ	34 25.56%	68 51.13%	29 21.80%	1 0.75%	1 0.75%	**133**	**4.00**	**0.76**	**มาก**

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์เป็นรายฝ่าย/งาน ผลปรากฏดังนี้

2.2.1 ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.07) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ และด้านการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ ในระดับมากทุกงานบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.07) ในประเด็น “ความเป็นธรรมความเหมาะสมของเกณฑ์/กระบวนการคัดเลือกนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ” และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.89) ในประเด็น “ความเหมาะสมของจำนวน/คุณภาพของโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ (รายละเอียดดังตาราง 16)

สำหรับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจมากที่สุดที่เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ส่วนประเด็นอื่นที่เหลือ ผู้ปกครองนักเรียนทั้งสองชั้นมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมาก (รายละเอียดดังตาราง 16)

กล่าวโดยสรุป **ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ในระดับมาก** โดยพึงพอใจในระดับมากที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ และมีความพึงพอใจน้อยกว่าเกี่ยวกับความเหมาะสมของจำนวน/คุณภาพของโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ และช่วงเวลาของการประชาสัมพันธ์กับกำหนดการรับสมัครขอรับการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อ กระชั้นชิดกันเกินไป

นอกจากนี้ผู้ปกครองนักเรียนยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรกำหนดให้นักเรียนทุกคนได้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนระยะสั้นในต่างประเทศ เพื่อให้นักเรียนมีประสบการณ์และได้พัฒนาศักยภาพของตน

2. ควรประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทุนการศึกษาต่างๆ และโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศให้ผู้ปกครองทราบโดยตรงอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยอาจส่งเป็นจดหมายข่าวแจ้งในการประชุมผู้ปกครอง หรือประกาศไว้บนเว็บไซต์ของโรงเรียนหรือ Face book ของโรงเรียน

ตาราง 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	ม.5	5 8.47%	45 76.27%	8 13.56%	1 1.69%	0 0.00%	59	3.92	0.53	มาก
	ม.6	18 30.00%	37 61.67%	5 8.33%	0 0.00%	0 0.00%	60	4.22	0.58	มาก
	รวม	23 19.33%	82 68.91%	13 10.92%	1 0.84%	0 0.00%	**119**	**4.07**	**0.58**	**มาก**
(1) การสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ										
1) ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ	ม.5	8 19.05%	25 59.52%	9 21.43%	0 0.00%	0 0.00%	42	3.98	0.64	มาก
	ม.6	10 22.73%	26 59.09%	6 13.64%	2 4.55%	0 0.00%	44	4.00	0.75	มาก
	รวม	18 20.93%	51 59.30%	15 17.44%	2 2.33%	0 0.00%	**86**	**3.99**	**0.69**	**มาก**
2) ความถูกต้องและความเพียงพอของข้อมูลการสนับสนุนให้ไป ศึกษาต่อที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่	ม.5	6 13.04%	28 60.87%	11 23.91%	1 2.17%	0 0.00%	46	3.85	0.67	มาก
	ม.6	11 22.92%	31 64.58%	3 6.25%	3 6.25%	0 0.00%	48	4.04	0.74	มาก
	รวม	17 18.09%	59 62.77%	14 14.89%	4 4.26%	0 0.00%	**94**	**3.95**	**0.71**	**มาก**
3) ความเพียงพอของเวลาการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าในการขอรับ การสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อ ก่อนหมดกำหนด	ม.5	8 17.39%	23 50.00%	15 32.61%	0 0.00%	0 0.00%	46	3.85	0.70	มาก
	ม.6	11 21.57%	31 60.78%	7 13.73%	0 0.00%	2 3.92%	51	3.96	0.85	มาก
	รวม	19 19.59%	54 55.67%	22 22.68%	0 0.00%	2 2.06%	**97**	**3.91**	**0.78**	**มาก**

ตาราง 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1.2 การเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ										
4) ความเหมาะสมของจำนวนกิจกรรม จำนวนวัน และช่วงเวลาที่เข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและการแข่งขันต่างๆ	ม.5	4	40	13	0	0	57	3.84	0.53	มาก
		7.02%	70.18%	22.81%	0.00%	0.00%				
	ม.6	21	26	6	0	0	53	4.28	0.66	มาก
		39.62%	49.06%	11.32%	0.00%	0.00%				
	รวม	25	66	19	0	0	**110**	**4.05**	**0.63**	**มาก**
		22.73%	60.00%	17.27%	0.00%	0.00%				
5) ความเหมาะสมของจำนวน/คุณภาพของโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ	ม.5	4	34	15	2	0	55	3.73	0.65	มาก
		7.27%	61.82%	27.27%	3.64%	0.00%				
	ม.6	16	27	9	2	0	54	4.06	0.79	มาก
		29.63%	50.00%	16.67%	3.70%	0.00%				
	รวม	20	61	24	4	0	**109**	**3.89**	**0.74**	**มาก**
		18.35%	55.96%	22.02%	3.67%	0.00%				
6) ความชัดเจนของเงื่อนไขและข้อกำหนดในการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการในต่างประเทศ	ม.5	12	27	15	1	0	55	3.91	0.75	มาก
		21.82%	49.09%	27.27%	1.82%	0.00%				
	ม.6	16	26	5	4	0	51	4.06	0.86	มาก
		31.37%	50.98%	9.80%	7.84%	0.00%				
	รวม	28	53	20	5	0	**106**	**3.98**	**0.80**	**มาก**
		26.42%	50.00%	18.87%	4.72%	0.00%				
7) ความเป็นธรรม ความเหมาะสมของเกณฑ์/กระบวนการคัดเลือกนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ	ม.5	9	38	8	1	0	56	3.98	0.62	มาก
		16.07%	67.86%	14.29%	1.79%	0.00%				
	ม.6	17	30	8	0	0	55	4.16	0.66	มาก
		30.91%	54.55%	14.55%	0.00%	0.00%				
	รวม	26	68	16	1	0	**111**	**4.07**	**0.64**	**มาก**
		23.42%	61.26%	14.41%	0.90%	0.00%				
1.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์										
8) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	13	36	2	1	0	52	4.17	0.58	มาก
		25.00%	69.23%	3.85%	1.92%	0.00%				
	ม.6	27	22	4	0	0	53	4.43	0.64	มาก
		50.94%	41.51%	7.55%	0.00%	0.00%				
	รวม	40	58	6	1	0	**105**	**4.30**	**0.62**	**มาก**
		38.10%	55.24%	5.71%	0.95%	0.00%				
9) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	ม.5	19	28	3	2	0	52	4.23	0.73	มาก
		36.54%	53.85%	5.77%	3.85%	0.00%				
	ม.6	33	18	2	0	0	53	4.58	0.57	มากที่สุด
		62.26%	33.96%	3.77%	0.00%	0.00%				
	รวม	52	46	5	2	0	**105**	**4.41**	**0.68**	**มาก**
		49.52%	43.81%	4.76%	1.90%	0.00%				

ตาราง 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
10) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง	ม.5	16	28	7	0	0	51	4.18	0.65	มาก
		31.37%	54.90%	13.73%	0.00%	0.00%				
	ม.6	28	21	4	0	0	53	4.45	0.64	มาก
		52.83%	39.62%	7.55%	0.00%	0.00%				
	รวม	44	49	11	0	0	**104**	**4.32**	**0.66**	**มาก**
		42.31%	47.12%	10.58%	0.00%	0.00%				
11) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและทันการณ์	ม.5	15	28	4	1	0	48	4.19	0.67	มาก
		31.25%	58.33%	8.33%	2.08%	0.00%				
	ม.6	26	20	7	0	0	53	4.36	0.71	มาก
		49.06%	37.74%	13.21%	0.00%	0.00%				
	รวม	41	48	11	1	0	**101**	**4.28**	**0.69**	**มาก**
		40.59%	47.52%	10.89%	0.99%	0.00%				
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์										
12) ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	ม.5	8	32	9	1	0	50	3.94	0.65	มาก
		16.00%	64.00%	18.00%	2.00%	0.00%				
	ม.6	23	21	7	0	0	51	4.31	0.71	มาก
		45.10%	41.18%	13.73%	0.00%	0.00%				
	รวม	31	53	16	1	0	**101**	**4.13**	**0.70**	**มาก**
		30.69%	52.48%	15.84%	0.99%	0.00%				
13) ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ	ม.5	6	33	10	1	1	51	3.82	0.74	มาก
		11.76%	64.71%	19.61%	1.96%	1.96%				
	ม.6	22	19	10	0	0	51	4.24	0.76	มาก
		43.14%	37.25%	19.61%	0.00%	0.00%				
	รวม	28	52	20	1	1	**102**	**4.03**	**0.78**	**มาก**
		27.45%	50.98%	19.61%	0.98%	0.98%				
14) ความเหมาะสมของพื้นที่ที่ให้บริการกับจำนวนนักเรียนที่ใช้บริการ	ม.5	9	28	11	2	1	51	3.82	0.84	มาก
		17.65%	54.90%	21.57%	3.92%	1.96%				
	ม.6	21	25	4	2	0	52	4.25	0.76	มาก
		40.38%	48.08%	7.69%	3.85%	0.00%				
	รวม	30	53	15	4	1	**103**	**4.04**	**0.83**	**มาก**
		29.13%	51.46%	14.56%	3.88%	0.97%				

2.2.2 ฝ่ายกิจการหอพัก

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพักในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านระบบการดูแลนักเรียน ด้านระบบการรับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกจากหอพัก ด้านบริการสุขภาพอนามัย ด้านการบริการด้านโภชนาการ ในระดับมากทุกประเด็น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.33) ในประเด็น “ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่หอพัก” และ “ความสะอาดและความแข็งแรงของโต๊ะ เก้าอี้ในโรงอาหาร” และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.83) ในประเด็น “ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำในโรงอาหาร” (รายละเอียดดังตาราง 17)

สำหรับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพักและสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจมากทุกประเด็น (รายละเอียดดังตาราง 17)

กล่าวโดยสรุป **ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก ในระดับมาก** โดยพึงพอใจมากเกี่ยวกับความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่หอพัก และโต๊ะ เก้าอี้ในโรงอาหารมีความสะอาดและมีความแข็งแรง และมีความพึงพอใจน้อยกว่าเกี่ยวกับห้องน้ำในโรงอาหารมีความเพียงพอ ความสะอาดของห้องน้ำในโรงอาหาร และ คุณภาพและรสชาติของอาหารในโรงอาหารของโรงเรียน

นอกจากนี้ผู้ปกครองนักเรียนยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. เมื่อมีระเบียบการเข้า-ออกหอพักแล้ว ควรปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบดังกล่าวอย่างสม่ำเสมอทุกครั้ง และควรควบคุมไม่ให้บุคคลภายนอกเข้าไปในหอพักก่อนได้รับอนุญาต
2. ควรพิจารณาขยายเวลาในการอนุญาตให้นักเรียนออกนอกบริเวณโรงเรียนได้มากกว่า 2 ชั่วโมง และมากกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์ เนื่องจากการจราจรภายนอกติดขัดมาก และถ้าเป็นนักเรียนจากต่างจังหวัดจะมีปัญหาไม่ทราบว่าจะไปค้างคืนที่ไหน
3. ควรมีการควบคุมดูแลเกี่ยวกับคุณภาพของอาหารที่ขายในโรงเรียนทั้งวัตถุดิบ เครื่องปรุง ความสะอาด และภาชนะที่ใช้
4. ควรกำกับให้แผนกซักผ้า จ่ายผ้าให้นักเรียนด้วยความรวดเร็วขึ้น เนื่องจากนักเรียนแต่ละคนมีชุดนักเรียนประมาณ 4-5 ชุด ยังไม่พอใช้ เพราะแผนกซักผ้าไม่จ่ายเสื้อผ้าให้ ต้องขอให้ผู้ปกครองซื้อเพิ่มอีก
5. ควรศึกษาหาวิธีการที่จะป้องกัน นก ยุง เข้ามารบกวนในโรงอาหาร

ตาราง 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก	ม.5	19 26.39%	47 65.28%	6 8.33%	0 0.00%	0 0.00%	72	4.18	0.56	มาก
	ม.6	26 42.62%	33 54.10%	2 3.28%	0 0.00%	0 0.00%	61	4.39	0.56	มาก
	รวม	45 33.83%	80 60.15%	8 6.02%	0 0.00%	0 0.00%	**133**	**4.28**	**0.57**	**มาก**
2.1 ระบบการดูแลนักเรียน										
1) ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่หอพัก	ม.5	26 36.11%	41 56.94%	5 6.94%	0 0.00%	0 0.00%	72	4.29	0.59	มาก
	ม.6	27 44.26%	30 49.18%	4 6.56%	0 0.00%	0 0.00%	61	4.38	0.61	มาก
	รวม	53 39.85%	71 53.38%	9 6.77%	0 0.00%	0 0.00%	**133**	**4.33**	**0.60**	**มาก**
2) ความเคร่งครัดของระบบรักษาความปลอดภัยที่หอพัก	ม.5	22 30.56%	37 51.39%	11 15.28%	2 2.78%	0 0.00%	72	4.10	0.75	มาก
	ม.6	23 37.70%	29 47.54%	9 14.75%	0 0.00%	0 0.00%	61	4.23	0.69	มาก
	รวม	45 33.83%	66 49.62%	20 15.04%	2 1.50%	0 0.00%	**133**	**4.16**	**0.73**	**มาก**
6) ระบบการช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหา	ม.5	19 27.94%	39 57.35%	9 13.24%	1 1.47%	0 0.00%	68	4.12	0.68	มาก
	ม.6	23 39.66%	26 44.83%	9 15.52%	0 0.00%	0 0.00%	58	4.24	0.71	มาก
	รวม	42 33.33%	65 51.59%	18 14.29%	1 0.79%	0 0.00%	**126**	**4.17**	**0.69**	**มาก**
2.2 ระบบการรับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกจากหอพัก										
7) ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการการเข้า-ออกนอกบริเวณโรงเรียน	ม.5	18 25.00%	44 61.11%	9 12.50%	1 1.39%	0 0.00%	72	4.10	0.65	มาก
	ม.6	28 45.90%	25 40.98%	7 11.48%	1 1.64%	0 0.00%	61	4.31	0.74	มาก
	รวม	46 34.59%	69 51.88%	16 12.03%	2 1.50%	0 0.00%	**133**	**4.20**	**0.70**	**มาก**
8) ความละเอียดรอบคอบของการตรวจสอบการเข้า-ออกจากหอพักของนักเรียน	ม.5	16 22.22%	39 54.17%	15 20.83%	2 2.78%	0 0.00%	72	3.96	0.74	มาก
	ม.6	20 32.79%	32 52.46%	7 11.48%	2 3.28%	0 0.00%	61	4.15	0.75	มาก
	รวม	36 27.07%	71 53.38%	22 16.54%	4 3.01%	0 0.00%	**133**	**4.05**	**0.75**	**มาก**

ตาราง 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2.3 การบริการสุขภาพอนามัย										
9) การตรวจสุขภาพประจำปีของนักเรียน	ม.5	20	38	14	0	0	72	4.08	0.69	มาก
		27.78%	52.78%	19.44%	0.00%	0.00%				
	ม.6	26	28	6	0	0	60	4.33	0.66	มาก
		43.33%	46.67%	10.00%	0.00%	0.00%				
	รวม	46	66	20	0	0	**132**	**4.20**	**0.68**	**มาก**
		34.85%	50.00%	15.15%	0.00%	0.00%				
10) การแนะนำให้นักเรียนรักษาสุขภาพของตน	ม.5	14	41	15	1	0	71	3.96	0.69	มาก
		19.72%	57.75%	21.13%	1.41%	0.00%				
	ม.6	20	33	7	0	0	60	4.22	0.64	มาก
		33.33%	55.00%	11.67%	0.00%	0.00%				
	รวม	34	74	22	1	0	**131**	**4.08**	**0.68**	**มาก**
		25.95%	56.49%	16.79%	0.76%	0.00%				
11) การดูแลรักษานักเรียนที่เจ็บป่วยเป็นเบื้องต้น	ม.5	15	41	13	2	0	71	3.97	0.72	มาก
		21.13%	57.75%	18.31%	2.82%	0.00%				
	ม.6	25	27	6	0	0	58	4.33	0.66	มาก
		43.10%	46.55%	10.34%	0.00%	0.00%				
	รวม	40	68	19	2	0	**129**	**4.13**	**0.71**	**มาก**
		31.01%	52.71%	14.73%	1.55%	0.00%				
12) ความพร้อมของระบบส่งต่อนักเรียนที่ป่วยฉุกเฉิน	ม.5	17	39	4	1	0	61	4.18	0.62	มาก
		27.87%	63.93%	6.56%	1.64%	0.00%				
	ม.6	14	35	5	0	0	54	4.17	0.57	มาก
		25.93%	64.81%	9.26%	0.00%	0.00%				
	รวม	31	74	9	1	0	**115**	**4.17**	**0.60**	**มาก**
		26.96%	64.35%	7.83%	0.87%	0.00%				
2.4 การบริการด้านโภชนาการ										
13) คุณภาพและรสชาติของอาหารในโรงอาหารของโรงเรียน	ม.5	10	40	22	0	0	72	3.83	0.65	มาก
		13.89%	55.56%	30.56%	0.00%	0.00%				
	ม.6	15	26	18	1	0	60	3.92	0.79	มาก
		25.00%	43.33%	30.00%	1.67%	0.00%				
	รวม	25	66	40	1	0	**132**	**3.87**	**0.71**	**มาก**
		18.94%	50.00%	30.30%	0.76%	0.00%				
14) ความเหมาะสมของราคาและปริมาณอาหารในโรงอาหาร	ม.5	23	42	7	0	0	72	4.22	0.61	มาก
		31.94%	58.33%	9.72%	0.00%	0.00%				
	ม.6	20	33	7	0	0	60	4.22	0.64	มาก
		33.33%	55.00%	11.67%	0.00%	0.00%				
	รวม	43	75	14	0	0	**132**	**4.22**	**0.62**	**มาก**
		32.58%	56.82%	10.61%	0.00%	0.00%				

ตาราง 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
15) การรักษาความสะอาดของช้อนส้อม และแก้วน้ำในโรงอาหาร	ม.5	25	33	13	0	0	71	4.17	0.72	มาก
		35.21%	46.48%	18.31%	0.00%	0.00%				
	ม.6	20	28	8	2	0	58	4.14	0.78	มาก
		34.48%	48.28%	13.79%	3.45%	0.00%				
	รวม	45	61	21	2	0	**129**	**4.16**	**0.74**	**มาก**
		34.88%	47.29%	16.28%	1.55%	0.00%				
16) ความเพียงพอของการจัดบริการน้ำดื่ม	ม.5	27	37	7	0	0	71	4.28	0.64	มาก
		38.03%	52.11%	9.86%	0.00%	0.00%				
	ม.6	22	33	5	0	0	60	4.28	0.61	มาก
		36.67%	55.00%	8.33%	0.00%	0.00%				
	รวม	49	70	12	0	0	**131**	**4.28**	**0.62**	**มาก**
		37.40%	53.44%	9.16%	0.00%	0.00%				
17) ความพร้อมและความสะอาดของโรงอาหาร	ม.5	23	40	9	0	0	72	4.19	0.64	มาก
		31.94%	55.56%	12.50%	0.00%	0.00%				
	ม.6	19	38	4	0	0	61	4.25	0.57	มาก
		31.15%	62.30%	6.56%	0.00%	0.00%				
	รวม	42	78	13	0	0	**133**	**4.22**	**0.61**	**มาก**
		31.58%	58.65%	9.77%	0.00%	0.00%				
18) ความสะอาดและความแข็งแรงของโต๊ะ-เก้าอี้ในโรงอาหาร	ม.5	28	39	4	0	0	71	4.34	0.58	มาก
		39.44%	54.93%	5.63%	0.00%	0.00%				
	ม.6	26	31	2	2	0	61	4.33	0.70	มาก
		42.62%	50.82%	3.28%	3.28%	0.00%				
	รวม	54	70	6	2	0	**132**	**4.33**	**0.64**	**มาก**
		40.91%	53.03%	4.55%	1.52%	0.00%				
19) ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำในโรงอาหาร	ม.5	14	37	17	3	1	72	3.83	0.84	มาก
		19.44%	51.39%	23.61%	4.17%	1.39%				
	ม.6	11	30	18	2	0	61	3.82	0.76	มาก
		18.03%	49.18%	29.51%	3.28%	0.00%				
	รวม	25	67	35	5	1	**133**	**3.83**	**0.80**	**มาก**
		18.80%	50.38%	26.32%	3.76%	0.75%				
20) โรงอาหารไม่มีสัตว์และแมลงรบกวน	ม.5	13	40	14	4	0	71	3.87	0.77	มาก
		18.31%	56.34%	19.72%	5.63%	0.00%				
	ม.6	21	27	11	2	0	61	4.10	0.81	มาก
		34.43%	44.26%	18.03%	3.28%	0.00%				
	รวม	34	67	25	6	0	**132**	**3.98**	**0.80**	**มาก**
		25.76%	50.76%	18.94%	4.55%	0.00%				

ตาราง 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
21) คนขายอาหารรักษาความสะอาดของอาหาร	ม.5	13	45	12	2	0	72	3.96	0.68	มาก
		18.06%	62.50%	16.67%	2.78%	0.00%				
	ม.6	15	35	11	0	0	61	4.07	0.65	มาก
		24.59%	57.38%	18.03%	0.00%	0.00%				
	รวม	28	80	23	2	0	**133**	**4.01**	**0.67**	**มาก**
		21.05%	60.15%	17.29%	1.50%	0.00%				
22) คนขายอาหารในโรงอาหารแสดงกิริยาและพูดจาสุภาพ	ม.5	18	46	8	0	0	72	4.14	0.59	มาก
		25.00%	63.89%	11.11%	0.00%	0.00%				
	ม.6	16	38	5	0	1	60	4.13	0.70	มาก
		26.67%	63.33%	8.33%	0.00%	1.67%				
	รวม	34	84	13	0	1	**132**	**4.14**	**0.64**	**มาก**
		25.76%	63.64%	9.85%	0.00%	0.76%				
23) คนขายอาหารในโรงอาหารให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	25	41	6	0	0	72	4.26	0.60	มาก
		34.72%	56.94%	8.33%	0.00%	0.00%				
	ม.6	20	33	7	0	1	61	4.16	0.76	มาก
		32.79%	54.10%	11.48%	0.00%	1.64%				
	รวม	45	74	13	0	1	**133**	**4.22**	**0.68**	**มาก**
		33.83%	55.64%	9.77%	0.00%	0.75%				
2.5 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก										
24) การให้คำปรึกษาแก่นักเรียนของเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก	ม.5	20	41	10	0	0	71	4.14	0.64	มาก
		28.17%	57.75%	14.08%	0.00%	0.00%				
	ม.6	26	30	3	2	0	61	4.31	0.72	มาก
		42.62%	49.18%	4.92%	3.28%	0.00%				
	รวม	46	71	13	2	0	**132**	**4.22**	**0.68**	**มาก**
		34.85%	53.79%	9.85%	1.52%	0.00%				
25) ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก	ม.5	22	42	8	0	0	72	4.19	0.62	มาก
		30.56%	58.33%	11.11%	0.00%	0.00%				
	ม.6	32	24	5	0	0	61	4.44	0.65	มาก
		52.46%	39.34%	8.20%	0.00%	0.00%				
	รวม	54	66	13	0	0	**133**	**4.31**	**0.64**	มาก
		40.60%	49.62%	9.77%	0.00%	0.00%				
26) เจ้าหน้าที่ประจำหอพักเต็มใจให้ความช่วยเหลือนักเรียน	ม.5	21	45	5	0	0	71	4.23	0.57	มาก
		29.58%	63.38%	7.04%	0.00%	0.00%				
	ม.6	29	28	4	0	0	61	4.41	0.62	มาก
		47.54%	45.90%	6.56%	0.00%	0.00%				
	รวม	50	73	9	0	0	**132**	**4.31**	**0.59**	**มาก**
		37.88%	55.30%	6.82%	0.00%	0.00%				

ตาราง 17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
27) พยาบาลประจำห้องพยาบาลพูดจาสุภาพเรียบร้อย	ม.5	14	37	6	0	1	58	4.09	0.71	มาก
		24.14%	63.79%	10.34%	0.00%	1.72%				
	ม.6	14	29	6	0	0	49	4.16	0.62	มาก
		28.57%	59.18%	12.24%	0.00%	0.00%				
	รวม	28	66	12	0	1	**107**	**4.12**	**0.67**	**มาก**
		26.17%	61.68%	11.21%	0.00%	0.93%				
28) พยาบาลประจำห้องพยาบาลทำหน้าที่ด้วยความเต็มใจ	ม.5	14	36	8	1	0	59	4.07	0.67	มาก
		23.73%	61.02%	13.56%	1.69%	0.00%				
	ม.6	16	27	6	0	0	49	4.20	0.64	มาก
		32.65%	55.10%	12.24%	0.00%	0.00%				
	รวม	30	63	14	1	0	**108**	**4.13**	**0.66**	**มาก**
		27.78%	58.33%	12.96%	0.93%	0.00%				
2.6 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก										
29) ห้องพักมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนนักเรียน	ม.5	14	45	11	2	0	72	3.99	0.68	มาก
		19.44%	62.50%	15.28%	2.78%	0.00%				
	ม.6	14	35	11	0	0	60	4.05	0.65	มาก
		23.33%	58.33%	18.33%	0.00%	0.00%				
	รวม	28	80	22	2	0	**132**	**4.02**	**0.67**	**มาก**
		21.21%	60.61%	16.67%	1.52%	0.00%				
30) การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ในหอพัก	ม.5	12	41	13	0	1	67	3.94	0.72	มาก
		17.91%	61.19%	19.40%	0.00%	1.49%				
	ม.6	13	38	7	2	0	60	4.03	0.69	มาก
		21.67%	63.33%	11.67%	3.33%	0.00%				
	รวม	25	79	20	2	1	**127**	**3.98**	**0.70**	**มาก**
		19.69%	62.20%	15.75%	1.57%	0.79%				

2.2.3 ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะในภาพรวมในระดับมาก ($\overline{X}$ เท่ากับ 4.08) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการดูแลรักษาความปลอดภัยและด้านการจัดการจรจรภายในโรงเรียนในระดับมากทุกงานบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\overline{X}$ เท่ากับ 4.23) ในประเด็น “การไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรภายในโรงเรียน” และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ($\overline{X}$ เท่ากับ 3.53) ในประเด็น “ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่” (รายละเอียดดังตาราง 18)

สำหรับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ และสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น (รายละเอียดดังตาราง 18)

กล่าวโดยสรุป **ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของอาคารสถานที่และยานพาหนะ ในระดับมาก** โดยพึงพอใจในระดับมากที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ และการไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรภายในโรงเรียน และมีความพึงพอใจน้อยกว่าเกี่ยวกับความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ และความพอเพียงของกล้องวงจรปิด

นอกจากนี้ผู้ปกครองนักเรียนยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. บัตรติดรถยนต์อนุญาตให้เข้า-ออกโรงเรียน ควรทำให้ผู้ปกครองมากกว่า 1 ใบ เนื่องจากนักเรียนจากต่างจังหวัดต้องมีผู้ปกครองมากกว่า 1 คน และมักอยู่คนละจังหวัด ทำให้ไม่สามารถใช้บัตรใบเดียวกันได้
2. โรงเรียนควรมีรถตู้เพื่อรับ-ส่งนักเรียนไปทำกิจกรรมนอกสถานที่ให้เพียงพอกับกิจกรรมและจำนวนนักเรียน
3. ในวันที่มีงานกีฬาสี โรงเรียนใช้ที่จอดรถใต้อาคารศูนย์กีฬาเป็นที่ตั้งโต๊ะอาหารบริการนักเรียน เจ้าหน้าที่ และผู้ปกครองที่มางาน แต่บริเวณดังกล่าวมีแสงสว่างไม่เพียงพอ ในงานครั้งต่อไปควรเพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างให้มากขึ้น

ตาราง 18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายสถานที่และยานพาหนะ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	ม.5	8	54	10	0	0	72	3.97	0.50	มาก
		11.11%	75.00%	13.89%	0.00%	0.00%				
	ม.6	20	33	7	0	0	60	4.22	0.64	มาก
		33.33%	55.00%	11.67%	0.00%	0.00%				
	รวม	28	87	17	0	0	**132**	**4.08**	**0.58**	**มาก**
		21.21%	65.91%	12.88%	0.00%	0.00%				
3.1 การดูแลรักษาความปลอดภัย										
1) ความเคร่งครัดของระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย	ม.5	8	51	9	3	0	71	3.90	0.64	มาก
		11.27%	71.83%	12.68%	4.23%	0.00%				
	ม.6	17	35	7	0	0	59	4.17	0.62	มาก
		28.81%	59.32%	11.86%	0.00%	0.00%				
	รวม	25	86	16	3	0	**130**	**4.02**	**0.64**	**มาก**
		19.23%	66.15%	12.31%	2.31%	0.00%				
2) การซ้อมหนีอัคคีภัยประจำปี	ม.5	9	43	9	0	0	61	4.00	0.55	มาก
		14.75%	70.49%	14.75%	0.00%	0.00%				
	ม.6	11	35	6	0	0	52	4.10	0.57	มาก
		21.15%	67.31%	11.54%	0.00%	0.00%				
	รวม	20	78	15	0	0	**113**	**4.04**	**0.56**	**มาก**
		17.70%	69.03%	13.27%	0.00%	0.00%				
3) การตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย	ม.5	5	43	11	0	0	59	3.90	0.52	มาก
		8.47%	72.88%	18.64%	0.00%	0.00%				
	ม.6	10	35	5	1	0	51	4.06	0.61	มาก
		19.61%	68.63%	9.80%	1.96%	0.00%				
	รวม	15	78	16	1	0	**110**	**3.97**	**0.57**	**มาก**
		13.64%	70.91%	14.55%	0.91%	0.00%				
4) ความพอเพียงของกล้องวงจรปิด	ม.5	6	34	17	2	0	59	3.75	0.68	มาก
		10.17%	57.63%	28.81%	3.39%	0.00%				
	ม.6	11	26	14	1	0	52	3.90	0.75	มาก
		21.15%	50.00%	26.92%	1.92%	0.00%				
	รวม	17	60	31	3	0	**111**	**3.82**	**0.72**	**มาก**
		15.32%	54.05%	27.93%	2.70%	0.00%				
5) ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่	ม.5	2	27	30	2	3	64	3.36	0.80	ปานกลาง
		3.13%	42.19%	46.88%	3.13%	4.69%				
	ม.6	10	23	19	3	0	55	3.73	0.83	มาก
		18.18%	41.82%	34.55%	5.45%	0.00%				
	รวม	12	50	49	5	3	**119**	**3.53**	**0.83**	**มาก**
		10.08%	42.02%	41.18%	4.20%	2.52%				

ตาราง 18 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายสถานที่และยานพาหนะ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3.2 การจัดการจราจรภายในโรงเรียน										
6) ความคล่องตัวของการจราจรภายในโรงเรียน	ม.5	11	44	17	0	0	72	3.92	0.62	มาก
		15.28%	61.11%	23.61%	0.00%	0.00%				
	ม.6	7	44	9	0	0	60	3.97	0.52	มาก
		11.67%	73.33%	15.00%	0.00%	0.00%				
	รวม	18	88	26	0	0	**132**	**3.94**	**0.58**	**มาก**
		13.64%	66.67%	19.70%	0.00%	0.00%				
7) การไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรภายในโรงเรียน	ม.5	16	48	2	0	0	66	4.21	0.48	มาก
		24.24%	72.73%	3.03%	0.00%	0.00%				
	ม.6	18	36	4	0	0	58	4.24	0.57	มาก
		31.03%	62.07%	6.90%	0.00%	0.00%				
	รวม	34	84	6	0	0	**124**	**4.23**	**0.52**	**มาก**
		27.42%	67.74%	4.84%	0.00%	0.00%				
3.3 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ										
8) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ เต็มเวลา	ม.5	17	48	6	0	0	71	4.15	0.55	มาก
		23.94%	67.61%	8.45%	0.00%	0.00%				
	ม.6	17	38	4	0	0	59	4.22	0.56	มาก
		28.81%	64.41%	6.78%	0.00%	0.00%				
	รวม	34	86	10	0	0	**130**	**4.18**	**0.55**	**มาก**
		26.15%	66.15%	7.69%	0.00%	0.00%				
9) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ	ม.5	22	49	1	0	0	72	4.29	0.49	มาก
		30.56%	68.06%	1.39%	0.00%	0.00%				
	ม.6	16	41	3	0	0	60	4.22	0.52	มาก
		26.67%	68.33%	5.00%	0.00%	0.00%				
	รวม	38	90	4	0	0	**132**	**4.26**	**0.50**	**มาก**
		28.79%	68.18%	3.03%	0.00%	0.00%				
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ										
10) เครื่องหมายจราจรภายในโรงเรียนมีความชัดเจน	ม.5	10	55	7	0	0	72	4.04	0.49	มาก
		13.89%	76.39%	9.72%	0.00%	0.00%				
	ม.6	21	32	7	0	0	60	4.23	0.65	มาก
		35.00%	53.33%	11.67%	0.00%	0.00%				
	รวม	31	87	14	0	0	**132**	**4.13**	**0.57**	**มาก**
		23.48%	65.91%	10.61%	0.00%	0.00%				
11) รถยนต์ของโรงเรียนมีสภาพพร้อมใช้งาน	ม.5	9	39	7	0	0	55	4.04	0.54	มาก
		16.36%	70.91%	12.73%	0.00%	0.00%				
	ม.6	19	27	5	0	0	51	4.27	0.63	มาก
		37.25%	52.94%	9.80%	0.00%	0.00%				
	รวม	28	66	12	0	0	**106**	**4.15**	**0.60**	**มาก**
		26.42%	62.26%	11.32%	0.00%	0.00%				

2.2.4 ฝ่ายวิชาการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการในภาพรวมในระดับมาก ($\overline{X}$ เท่ากับ 4.16) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียนในระดับมากทุกงานบริการ โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\overline{X}$ เท่ากับ 4.29) ในประเด็น “การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้” และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ($\overline{X}$ เท่ากับ 4.07) ในประเด็น “การแจ้งผลการสอบตรงเวลาตามกำหนดการของโรงเรียน” (รายละเอียดดังตาราง 19)

สำหรับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการและสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิชาการ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจมากทุกประเด็น (รายละเอียดดังตาราง 19)

กล่าวโดยสรุป **ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการในระดับมาก** โดยพึงพอใจในระดับมากที่การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังไม่เลือกปฏิบัติ และมีความพึงพอใจน้อยกว่าเกี่ยวกับการแจ้งผลการสอบตรงตามกำหนดการของโรงเรียน

นอกจากนี้ผู้ปกครองนักเรียนยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายวิชาการดังนี้

1. เนื่องจากการจ่ายไปรษณียภัณฑ์ของแต่ละพื้นที่แตกต่างกัน ทำให้อาจได้จดหมายล่าช้าไปบ้าง แต่ถ้าจะให้มีความสะดวกรวดเร็วขึ้น ควรทำระบบแจ้งผลการเรียนผ่านเครือข่าย Internet และให้ผู้ปกครอง access เข้ามา
2. ควรเปิดค่ายวิชาการตอนเย็นเพื่อให้นักเรียนได้ปรึกษากับครูในการแก้ไขข้อบกพร่อง หรือเสริมความชำนาญมากขึ้น

ตาราง 19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิชาการ	ม.5	15	45	11	0	0	71	4.06	0.61	มาก
		21.13%	63.38%	15.49%	0.00%	0.00%				
	ม.6	21	36	4	0	0	61	4.28	0.58	มาก
		34.43%	59.02%	6.56%	0.00%	0.00%				
	รวม	36	81	15	0	0	**132**	**4.16**	**0.60**	**มาก**
		27.27%	61.36%	11.36%	0.00%	0.00%				
4.1 การแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน										
1) การแจ้งผลการสอบตรงเวลาตามกำหนดการของโรงเรียน	ม.5	11	45	13	3	0	72	3.89	0.70	มาก
		15.28%	62.50%	18.06%	4.17%	0.00%				
	ม.6	28	24	5	3	0	60	4.28	0.83	มาก
		46.67%	40.00%	8.33%	5.00%	0.00%				
	รวม	39	69	18	6	0	**132**	**4.07**	**0.78**	**มาก**
		29.55%	52.27%	13.64%	4.55%	0.00%				
2) การแจ้งผลการสอบคำนึงถึงความลับของนักเรียนแต่ละคน	ม.5	18	49	5	0	0	72	4.18	0.54	มาก
		25.00%	68.06%	6.94%	0.00%	0.00%				
	ม.6	24	28	8	0	0	60	4.27	0.69	มาก
		40.00%	46.67%	13.33%	0.00%	0.00%				
	รวม	42	77	13	0	0	**132**	**4.22**	**0.61**	**มาก**
		31.82%	58.33%	9.85%	0.00%	0.00%				
3) การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้องเชื่อถือได้	ม.5	23	44	5	0	0	72	4.25	0.58	มาก
		31.94%	61.11%	6.94%	0.00%	0.00%				
	ม.6	27	28	3	2	0	60	4.33	0.73	มาก
		45.00%	46.67%	5.00%	3.33%	0.00%				
	รวม	50	72	8	2	0	**132**	**4.29**	**0.65**	**มาก**
		37.88%	54.55%	6.06%	1.52%	0.00%				
4.2 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ										
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	17	39	4	0	0	60	4.22	0.56	มาก
		28.33%	65.00%	6.67%	0.00%	0.00%				
	ม.6	25	28	4	0	0	57	4.37	0.62	มาก
		43.86%	49.12%	7.02%	0.00%	0.00%				
	รวม	42	67	8	0	0	**117**	**4.29**	**0.59**	**มาก**
		35.90%	57.26%	6.84%	0.00%	0.00%				
5) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง	ม.5	17	32	10	0	0	59	4.12	0.67	มาก
		28.81%	54.24%	16.95%	0.00%	0.00%				
	ม.6	22	29	3	0	0	54	4.35	0.59	มาก
		40.74%	53.70%	5.56%	0.00%	0.00%				
	รวม	39	61	13	0	0	**113**	**4.23**	**0.64**	**มาก**
		34.51%	53.98%	11.50%	0.00%	0.00%				

ตาราง 19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายวิชาการ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง	ม.5	17 28.33%	35 58.33%	7 11.67%	1 1.67%	0 0.00%	60	4.13	0.68	มาก
	ม.6	21 38.89%	29 53.70%	4 7.41%	0 0.00%	0 0.00%	54	4.31	0.61	มาก
	รวม	38 33.33%	64 56.14%	11 9.65%	1 0.88%	0 0.00%	**114**	**4.22**	**0.65**	**มาก**
7) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและทันการณ์	ม.5	17 28.33%	33 55.00%	10 16.67%	0 0.00%	0 0.00%	60	4.12	0.67	มาก
	ม.6	19 33.93%	32 57.14%	3 5.36%	2 3.57%	0 0.00%	56	4.21	0.71	มาก
	รวม	36 31.03%	65 56.03%	13 11.21%	2 1.72%	0 0.00%	**116**	**4.16**	**0.68**	**มาก**

2.2.5 งานบริการอื่นๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านสถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนในระดับมากทุกประเด็น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.29) ในประเด็น “บรรยากาศภายในโรงเรียนเหมาะสมกับการเป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์” และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.66) ในประเด็น “สนามกีฬากลางแจ้งมีครูคอยดูแลตลอดเวลา” (รายละเอียดดังตารา 20)

นอกจากนี้ผู้ปกครองนักเรียนยังให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของงานบริการอื่นๆ ดังนี้

1. ควรเปิดให้บริการศูนย์กีฬา สระว่ายน้ำ แก่นักเรียนได้มากกว่า 1 ครั้ง/สัปดาห์ เพื่อให้นักเรียนผ่อนคลายความเครียด และลดความคับคั่งในสนามกีฬาอื่นลงได้
2. ควรจัดโต๊ะเก้าอี้ให้นักเรียนทำงานเป็นกลุ่ม หรืออ่านหนังสือด้วยกันให้มากขึ้น และควรจัดสภาพให้เอื้ออำนวยแก่การทำงานด้วย

ตาราง 20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานบริการอื่นๆ	ม.5	11	38	21	1	1	72	3.79	0.77	มาก
		15.28%	52.78%	29.17%	1.39%	1.39%				
	ม.6	23	30	8	0	0	61	4.25	0.67	มาก
		37.70%	49.18%	13.11%	0.00%	0.00%				
	รวม	34	68	29	1	1	**133**	**4.00**	**0.76**	**มาก**
		25.56%	51.13%	21.80%	0.75%	0.75%				
5.1 สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน										
1) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีจำนวนเพียงพอกับนักเรียน	ม.5	12	37	22	1	0	72	3.83	0.71	มาก
		16.67%	51.39%	30.56%	1.39%	0.00%				
	ม.6	19	28	14	0	0	61	4.08	0.74	มาก
		31.15%	45.90%	22.95%	0.00%	0.00%				
	รวม	31	65	36	1	0	**133**	**3.95**	**0.73**	**มาก**
		23.31%	48.87%	27.07%	0.75%	0.00%				
2) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีความสะอาดความสวยงามและเป็นระเบียบ	ม.5	19	35	18	0	0	72	4.01	0.72	มาก
		26.39%	48.61%	25.00%	0.00%	0.00%				
	ม.6	25	25	11	0	0	61	4.23	0.74	มาก
		40.98%	40.98%	18.03%	0.00%	0.00%				
	รวม	44	60	29	0	0	**133**	**4.11**	**0.73**	**มาก**
		33.08%	45.11%	21.80%	0.00%	0.00%				
3) บรรยากาศภายในโรงเรียนเหมาะสมกับการเป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์	ม.5	20	47	5	0	0	72	4.21	0.56	มาก
		27.78%	65.28%	6.94%	0.00%	0.00%				
	ม.6	32	23	4	2	0	61	4.39	0.76	มาก
		52.46%	37.70%	6.56%	3.28%	0.00%				
	รวม	52	70	9	2	0	**133**	**4.29**	**0.66**	**มาก**
		39.10%	52.63%	6.77%	1.50%	0.00%				
4) ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัย	ม.5	17	39	13	1	0	70	4.03	0.70	มาก
		24.29%	55.71%	18.57%	1.43%	0.00%				
	ม.6	27	26	4	0	0	57	4.40	0.62	มาก
		47.37%	45.61%	7.02%	0.00%	0.00%				
	รวม	44	65	17	1	0	**127**	**4.20**	**0.69**	**มาก**
		34.65%	51.18%	13.39%	0.79%	0.00%				
5) ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ	ม.5	9	36	20	2	1	68	3.74	0.78	มาก
		13.24%	52.94%	29.41%	2.94%	1.47%				
	ม.6	28	25	1	2	0	56	4.41	0.71	มาก
		50.00%	44.64%	1.79%	3.57%	0.00%				
	รวม	37	61	21	4	1	**124**	**4.04**	**0.82**	**มาก**
		29.84%	49.19%	16.94%	3.23%	0.81%				

ตาราง 20 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของงานบริการอื่นๆ (ต่อ)

งานบริการ		ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6) ศูนย์กีฬามีครูคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ	ม.5	5	38	14	5	1	63	3.65	0.81	มาก
		7.94%	60.32%	22.22%	7.94%	1.59%				
	ม.6	17	26	7	2	2	54	4.00	0.97	มาก
		31.48%	48.15%	12.96%	3.70%	3.70%				
	รวม	22	64	21	7	3	**117**	**3.81**	**0.90**	**มาก**
		18.80%	54.70%	17.95%	5.98%	2.56%				
7) ศูนย์กีฬามีพื้นที่เพียงพอแก่การให้บริการนักเรียน	ม.5	9	34	20	5	1	69	3.65	0.85	มาก
		13.04%	49.28%	28.99%	7.25%	1.45%				
	ม.6	23	26	6	3	0	58	4.19	0.83	มาก
		39.66%	44.83%	10.34%	5.17%	0.00%				
	รวม	32	60	26	8	1	**127**	**3.90**	**0.88**	**มาก**
		25.20%	47.24%	20.47%	6.30%	0.79%				
8) ศูนย์กีฬามีระบบการจัดการที่เอื้อต่อการให้บริการนักเรียนอย่างทั่วถึง	ม.5	13	34	16	4	2	69	3.75	0.93	มาก
		18.84%	49.28%	23.19%	5.80%	2.90%				
	ม.6	20	30	5	3	0	58	4.16	0.79	มาก
		34.48%	51.72%	8.62%	5.17%	0.00%				
	รวม	33	64	21	7	2	**127**	**3.94**	**0.89**	**มาก**
		25.98%	50.39%	16.54%	5.51%	1.57%				
9) สนามกีฬากลางแจ้งมีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ	ม.5	11	36	18	4	0	69	3.78	0.78	มาก
		15.94%	52.17%	26.09%	5.80%	0.00%				
	ม.6	21	26	11	0	0	58	4.17	0.73	มาก
		36.21%	44.83%	18.97%	0.00%	0.00%				
	รวม	32	62	29	4	0	**127**	**3.96**	**0.78**	**มาก**
		25.20%	48.82%	22.83%	3.15%	0.00%				
10) สนามกีฬากลางแจ้งมีครูคอยดูแลตลอดเวลา	ม.5	4	37	18	3	3	65	3.55	0.87	มาก
		6.15%	56.92%	27.69%	4.62%	4.62%				
	ม.6	11	28	13	5	0	57	3.79	0.86	มาก
		19.30%	49.12%	22.81%	8.77%	0.00%				
	รวม	15	65	31	8	3	**122**	**3.66**	**0.87**	**มาก**
		12.30%	53.28%	25.41%	6.56%	2.46%				
11) สนามกีฬากลางแจ้งมีระบบการจัดการที่ทำให้การเล่นกีฬาประเภทต่างๆ ไม่ขัดขวางซึ่งกันและกัน	ม.5	7	42	14	1	2	66	3.77	0.78	มาก
		10.61%	63.64%	21.21%	1.52%	3.03%				
	ม.6	16	29	11	2	0	58	4.02	0.78	มาก
		27.59%	50.00%	18.97%	3.45%	0.00%				
	รวม	23	71	25	3	2	**124**	**3.89**	**0.79**	**มาก**
		18.55%	57.26%	20.16%	2.42%	1.61%				

3. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายต่างๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ สรุปได้ว่า

นักเรียนมีความพึงพอใจระดับมาก ในคุณภาพการให้บริการของทุกฝ่าย/งานของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โดยฝ่ายที่ได้คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ฝ่ายคลังและพัสดุ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ และฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ($\bar{X}$ เท่ากับ 4.30 4.18 และ 4.16 ตามลำดับ) และฝ่ายที่มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ฝ่ายวิทยบริการ งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ และฝ่ายกิจการหอพัก ($\bar{X}$ เท่ากับ 3.76 3.82 และ 3.83 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายกิจกรรมงานบริการ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจระดับมากในทุกกิจกรรมการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ ฝ่ายคลังและพัสดุ และงานบริการอื่นๆ

ฝ่ายวิทยบริการ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รวม 4 ประเด็น ได้แก่ เวลาเปิดบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสม ความสะดวกในการใช้เครื่องพิมพ์เอกสาร เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความมีไมตรีจิต และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ

ฝ่ายกิจการหอพักมีประเด็นที่นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รวม 2 ประเด็น ได้แก่ ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการเข้า-ออกนอกบริเวณโรงเรียน และห้องอ่านหนังสือมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ

งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีประเด็นที่นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง รวม 3 ประเด็น ได้แก่ ความเร็วในการรับส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ความทั่วถึงของการบริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) และความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายไร้สาย

สำหรับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พบว่า นักเรียนมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในระดับมากทุกกิจกรรมการให้บริการ โดยมีคะแนนเฉลี่ยความเชื่อมั่นสูงที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส

ส่วนผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในระดับมาก ทุกฝ่าย/งาน ได้แก่ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายกิจการหอพัก ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ และงานบริการอื่นๆ

โดยสรุปนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ในระดับมาก จำนวน 9 ฝ่าย/งาน ในจำนวนทั้งหมด 9 ฝ่าย/งาน คิดเป็นร้อยละ 100

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการให้บริการของฝ่าย/งานต่างๆ ดังนี้

1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

1.1 เพื่อสนับสนุนการจัดการศึกษาตามวิสัยทัศน์ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ในการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพทัดเทียมกับโรงเรียนวิทยาศาสตร์ชั้นนำของโลก ควรส่งเสริมให้นักเรียนทุกคนได้เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศในระยะสั้น เพื่อให้นักเรียนมีประสบการณ์และได้พัฒนาศักยภาพของตน โดยอาจพิจารณาแสวงหาความร่วมมือจากต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น หรือเพิ่มจำนวนนักเรียนในแต่ละประเทศมากขึ้น

1.2 ควรวางแผนการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับทุนการศึกษาต่อในต่างประเทศและโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ รวมทั้งกำหนดคุณสมบัติ วิธีการ และเกณฑ์ในการคัดเลือกนักเรียนเข้าร่วมโครงการต่างๆ โดยเน้นความโปร่งใส เป็นธรรม และให้นักเรียนมีเวลาเตรียมการอย่างเพียงพอ ทั้งนี้ควรประกาศใน Website ของโรงเรียนอีกทางหนึ่งด้วย เพื่อให้นักเรียนหรือผู้ปกครองเข้าถึงได้เอง โดยอาจกำหนดให้ต้องแสดงตัวผู้ใช้ (user) และรหัสผ่าน (password) ด้วยในกรณีที่ต้องการกำหนดชั้นความลับ

2. ฝ่ายวิทยบริการ

2.1 เนื่องจากนักเรียนต้องใช้หนังสือในห้องสมุดเพื่อการศึกษาค้นคว้า การเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่ผู้ใช้บริการมีเวลาว่างจึงจะได้ประโยชน์สูงสุด ดังนั้น ฝ่ายวิทยบริการจึงควรพิจารณากำหนดเวลาให้บริการนักเรียนให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2.2 ควรเร่งพัฒนาระบบการยืม-คืนหนังสือห้องสมุดให้เสถียรมากกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน เนื่องจากจะส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของนักเรียน และอาจเป็นช่องทางให้เกิดการเอาเปรียบกันระหว่างนักเรียนได้

2.3 ควรเพิ่มระบบการสั่งพิมพ์โดยเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์โดยตรง เพื่อเสริมระบบการสั่งพิมพ์แบบ online ซึ่งมักจะขัดข้องเมื่อระบบเครือข่ายเสียหรือช้าเมื่อมีสมาชิกเข้าใช้จำนวนมาก

2.4 ควรเน้นให้เจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิทยบริการทุกคนให้บริการนักเรียนด้วยความเต็มใจ หากมีความจำเป็นจริงๆ อาจเสนอให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนเลือกสมัครเข้าทำงานในส่วนบริการหรือในส่วนสำนักงานที่ไม่เน้นการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อไป

2.5 เพื่อไม่ให้มาตรการประหยัดไฟฟ้าเป็นอุปสรรคต่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ของนักเรียน ฝ่ายวิทยบริการควรปรับปรุงระบบไฟฟ้าในห้องสมุดให้ผู้ใช้บริการสามารถเปิดไฟได้เองเมื่อต้องการใช้ และปิดไฟเมื่อเลิกใช้ ซึ่งอาจเริ่มดำเนินการในตำแหน่งที่มีผู้ใช้จำนวนน้อยๆ ก่อนได้

3. ฝ่ายอำนวยการ

3.1 ฝ่ายอำนวยการควรพัฒนาระบบการจ่ายไปรษณียภัณฑ์ให้นักเรียนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยอาจทำตู้ติดผนังที่มีช่องสำหรับใส่จดหมาย จำนวน 30 ช่อง แต่ละช่องติดป้าย ชั้น และห้องไว้ เมื่อมีจดหมายธรรมดาถึงนักเรียนก็นำไปใส่ในช่องชั้นและห้องที่นักเรียนคนนั้นเรียนอยู่ เมื่อนักเรียนต้องการตรวจสอบว่ามีจดหมายถึงตนหรือไม่ก็ไปค้นเฉพาะช่องชั้นและห้องของตนเท่านั้น ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการควรจะต้องมีฐานข้อมูลนักเรียนเกี่ยวกับชั้นและห้องเรียนที่เรียกใช้ได้สะดวกรวดเร็ว หรืออาจแจ้งให้นักเรียนบอกผู้ที่เกี่ยวข้องให้ระบุชั้นและห้องที่นักเรียนเรียนอยู่ไว้ที่หน้าซองจดหมายด้วย

สำหรับจดหมายลงทะเบียน พัสดุ หรือจดหมายที่ส่งโดยระบบ EMS ฝ่ายอำนวยการอาจแจ้งโดยประกาศรายชื่อนักเรียนที่เป็นเจ้าของไปรษณียภัณฑ์ดังกล่าว ให้มารับที่เจ้าหน้าที่เพื่อป้องกันการสูญหายและแจกจ่ายไม่ถูกคน หรืออาจแจ้งผ่านระบบ Social Network (SMS หรือ Face book หรือ Line) ก็จะยิ่งรวดเร็วยิ่งขึ้น อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจมากขึ้นนั่นเอง

3.2 ควรจัดทำแบบฟอร์มต่างๆ ที่นักเรียนต้องใช้เป็น electronic file แล้ว Upload ขึ้นไว้บนหน้าเว็บไซต์ของโรงเรียน เพื่อให้นักเรียน Download ไปใช้ได้ด้วยตนเอง

4. ฝ่ายกิจการหอพัก

4.1 เนื่องจากหอพักมีนักเรียนอยู่อาศัยเป็นจำนวนมาก และมีการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ในหอพักตลอดเวลา เหตุการณ์เกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ ชำรุดเสียหายจึงเกิดขึ้นได้เสมอ ดังนั้นเจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพักจึงอาจจะต้องให้ความสำคัญกับการบริการมากยิ่งขึ้น ทั้งในส่วนที่จะต้องแจ้งวิธีการที่ถูกต้องในการใช้อุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ โดยทำเป็นป้ายติดใกล้ๆ อุปกรณ์เครื่องใช้นั้นๆ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ไม่ถูกวิธี และในส่วนของการซ่อมแซมแก้ไขโดยอาจศึกษาอบรมวิธีการแก้ไขด้วยตนเอง หรือประสานกับฝ่ายและงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาแนวทางที่จะดำเนินการให้มีการซ่อมแซมแก้ไขโดยเร็ว

4.2 ควรพิจารณาออกระเบียบของหอพักเพียงเพื่อให้นักเรียนอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข สงบ และสันติ ส่งเสริมการเรียนของนักเรียนอย่างเต็มที่ การลงโทษผู้กระทำผิดระเบียบควรทำเพื่อแก้ไขพฤติกรรมบุคคลผู้นั้นให้อยู่ในกรอบของระเบียบของหอพัก ไม่ควรให้การลงโทษคนคนหนึ่งส่งผลกระทบการเรียนและความเป็นอยู่ของนักเรียนคนอื่น ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความเครียดและการแตกความสามัคคีขึ้นได้

4.3 ควรกำกับติดตามให้โรงอาหารมีสุขลักษณะที่ดีตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสะอาดของเครื่องใช้ต่างๆ ในโรงอาหาร ความสะอาดของวัตถุดิบที่ใช้ปรุงอาหาร และความสะอาดของคนปรุงอาหารและคนขายอาหาร

4.4 ควรควบคุมการเข้าออกหอพักของบุคคลภายนอกให้เคร่งครัด เนื่องจากอาจเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดเหตุการณ์อันไม่พึงประสงค์

5. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

5.1 เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ซึ่งต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการเรียนการสอนอาจจะต้องประสานงานกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปรับปรุงอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้ใช้ในการเรียนการสอนได้โดยสะดวก ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี เช่น จัดเตรียม

สายสัญญาณต่อเชื่อมระหว่าง projector กับเครื่องคอมพิวเตอร์ notebook ที่มีแต่ port ที่เป็น HDMI เท่านั้น

5.2 ในกรณีที่ใช้ที่จอดรถใต้อาคารศูนย์กีฬาทำกิจกรรมในเวลากลางคืน ควรจัดไฟฟ้าส่องสว่างให้เพียงพอแก่การทำกิจกรรม เพื่อป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้

6. ฝ่ายวิชาการ

6.1 ควรพัฒนาระบบการลงทะเบียนเพื่อการศึกษาดูงานหรือการเลือกชุมนุมให้มีความถูกต้องมากขึ้น และถ้ามีเงื่อนไขอื่นเพิ่มเติมจากการลงทะเบียน online ก็ควรแจ้งให้นักเรียนทราบล่วงหน้า

6.2 ควรพิจารณาจัดให้มีคาบแนะแนวในทุกระดับชั้น เพื่อให้คำปรึกษาแก่นักเรียนอย่างทั่วถึง และลดปัญหาพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักเรียนได้อย่างทันท่วงที

7. ฝ่ายคลังและพัสดุ

7.1 ควรพิจารณาปรับเวลาการทำงานของฝ่ายคลังและพัสดุให้เอื้อต่อการเรียนของนักเรียน โดยอาจเปิดทำการให้นักเรียนสามารถติดต่อได้ตั้งแต่เวลา 12:30 น. หรือขยายเวลาปิดทำการเป็นเวลา 17:30 น.

7.2 ควรจัดกิจกรรมเสริมสร้างนิสัยรักการออม ให้นักเรียนรู้จักใช้เงินอย่างพอประมาณ และรู้จักเก็บออมเงินค่าอาหารเพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางการเงินของตน

8. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

8.1 ควรมีการตรวจสอบระบบอินเทอร์เน็ตและจุดเชื่อมต่อทั้งเครือข่ายแบบมีสายและไร้สาย ให้สามารถใช้งานได้อย่างมั่นใจทั่วถึงและตลอดเวลา เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งในการค้นคว้าหาความรู้ให้แก่นักเรียนของโรงเรียน

8.2 ควรแสวงหาแนวทางหรือวิธีการที่จะซ่อมแซมหรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ของระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

9. งานบริการอื่นๆ

9.1 ควรใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบมาสนับสนุนการพัฒนานักเรียนอย่างเต็มที่ โดยจัดหาอุปกรณ์กีฬาต่างๆ ให้เพียงพอกับจำนวนผู้ใช้ จัดสภาพสนามให้เอื้อต่อการออกกำลังกาย กำชับให้อาจารย์ผู้รับผิดชอบอยู่ประจำจุดที่กำหนดเพื่อป้องกันและช่วยเหลือนักเรียนได้อย่างทันท่วงที

9.2 กรณีที่สนามกีฬาหรืออุปกรณ์บางชนิดมีไม่เพียงพอกับความต้องการของนักเรียน ผู้รับผิดชอบควรพิจารณาหาแนวทางแก้ไขโดยอาจจัดการบริการเป็นรอบ โดยอาจกำหนดเวลารอบละประมาณ 45-60 นาที เพื่อให้สามารถหมุนเวียนผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

หนังสืออ้างอิง

จันทร์เพ็ญ ตูเทศานันท์. (2542) *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานของสถานธนานุบาลในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ สส.ม.* (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม). กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539) *จิตวิทยาการบริการ.* พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี. สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วรรณวิมล จงจรวยสกุล.(2551) *ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล.* นนทบุรี. วิทยาลัยราชพฤกษ์.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2538) *คุณภาพในงานบริการ.* กรุงเทพฯ. สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

หลุย จำปาเทศ. (2533) *จิตวิทยาการจูงใจ.* กรุงเทพฯ. บริษัท สามัคคีสาส์น จำกัด.

สมสรรญก์ วงษ์อยู่น้อย และคณะ. (2555) *การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2555.*

อภิวันท์ วีระเดโช. (2552*). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น). ปริญญานิพนธ์ 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
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น คำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของนักเรียนจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการครั้งนี้

คำตอบของนักเรียนจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำเสนอในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงขอให้นักเรียนตอบให้ตรงตามความรู้สึกของนักเรียนมากที่สุด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความที่เป็นประเด็นคำถามและคำตอบ ขอให้นักเรียนทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของนักเรียนมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. **ระดับชั้นที่นักเรียนกำลังเรียนอยู่**
   - ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 5
   - ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6

2. **เพศของนักเรียน**
   - ☐ ชาย
   - ☐ หญิง

นักเรียน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.1 การสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ					
1) ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ					
2) ความถูกต้องและความเพียงพอของข้อมูลการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่					
3) ความเพียงพอของเวลาการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าในการขอรับการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อ ก่อนหมดกำหนด					
4) ความทั่วถึงของการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการศึกษาต่อต่างประเทศ					
1.2 การเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ					
5) ความเหมาะสมของจำนวนกิจกรรม จำนวนวัน และช่วงเวลาที่เข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและการแข่งขันต่าง ๆ					
6) ความเหมาะสมของจำนวน/คุณภาพของโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ					
7) ความชัดเจนของเงื่อนไขและข้อกำหนดในการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการในต่างประเทศ					
8) ความเป็นธรรม ความเหมาะสมของเกณฑ์/กระบวนการคัดเลือกนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ					
1.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					
9) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
10) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง					
11) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง					
12) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและทันการณ์					
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					
13) ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
14) ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ					
15) ความเหมาะสมของพื้นที่ที่ให้บริการกับจำนวนนักเรียนที่ใช้บริการ					
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. ฝ่ายวิทยบริการ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด					
1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก/ไม่ซับซ้อน/ เข้าใจง่าย					
2) การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว					
3) เวลาเปิดบริการของห้องสมุดมีความเหมาะสม					
4) ระเบียบบริการยืม-คืน มีความเหมาะสม					
5) การจัดเรียงหนังสือบนชั้นสามารถค้นหาได้สะดวกและรวดเร็ว					
6) การให้บริการช่วยเหลือแนะนำในการค้นคว้าหรือสืบค้นข้อมูล					
2.2 ด้านทรัพยากรสารสนเทศ (หมายถึง หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์)					
7) ทรัพยากรสารสนเทศมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ					
8) ทรัพยากรสารสนเทศมีเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการ					
9) ทรัพยากรสารสนเทศมีความทันสมัย					
10) ฐานข้อมูลและแหล่งสารสนเทศบนเว็บไซต์ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการ					
2.3 ด้านเจ้าหน้าที่					
11) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ					
12) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
13) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความมีไมตรีจิต					
2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิทยบริการ					
14) ความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ต่างๆ ในห้องสมุด					
15) ความพร้อมใช้ของเครื่องมือและอุปกรณ์ในห้องบริการอินเทอร์เน็ต					
16) ความสะดวกในการใช้เครื่องพิมพ์เอกสาร					
17) พื้นที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสมกับจำนวนนักเรียนที่ใช้บริการ					
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. ฝ่ายอำนวยการ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.1 การบริการไปรษณีย์ 1) ความสะดวกในการรับไปรษณียภัณฑ์					
2) ความรวดเร็วและชัดเจนของการประกาศแจ้งนักเรียนให้มารับไปรษณียภัณฑ์					
3.2 การรับ-ส่งบันทึกข้อความ/เอกสาร/ใบลา เพื่อเสนอโรงเรียนพิจารณา 3) ความสะดวกในการรับ-ส่งใบลาของนักเรียน					
4) ความสะดวกในการรับ-ส่งบันทึกข้อความหรือเอกสารเพื่อเสนอโรงเรียนพิจารณา					
3.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง					
7) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอำนวยการ 8) ห้องฝ่ายอำนวยการมีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ					
9) วัสดุและอุปกรณ์ในการให้บริการมีความเพียงพอกับจำนวนนักเรียน					
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. ฝ่ายกิจการหอพัก

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.1 ระบบการดูแลนักเรียน					
1) ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่หอพัก					
2) ความเคร่งครัดของระบบรักษาความปลอดภัยที่หอพัก					
3) การควบคุมดูแลความประพฤติของนักเรียนที่หอพัก					
4) การดูแลความเป็นอยู่ของนักเรียนในหอพัก					
5) การดูแลนักเรียนให้ปฏิบัติตามระเบียบของหอพัก					
6) ระบบการช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหา					
4.2 ระบบการรับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกจากหอพัก					
7) ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการการเข้า-ออกนอกบริเวณโรงเรียน					
8) ความละเอียดรอบคอบของการตรวจสอบการเข้า-ออกจากหอพักของนักเรียน					
4.3 การบริการสุขภาพอนามัย					
9) การตรวจสุขภาพประจำปีของนักเรียน					
10) การแนะนำให้นักเรียนรักษาสุขภาพของตน					
11) ห้องพยาบาลมีจำนวนเตียงเพียงพอ					
12) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของห้องพยาบาล					
13) ห้องพยาบาลมียาและอุปกรณ์ทางการแพทย์พร้อมให้บริการ					
14) การดูแลรักษานักเรียนที่เจ็บป่วยเป็นเบื้องต้น					
15) ความพร้อมของระบบส่งต่อนักเรียนที่ป่วยฉุกเฉิน					
16) แพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มาให้คำปรึกษาและแนะนำในโครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ ให้ความรู้ในการดูแลสุขภาพของนักเรียนเป็นรายบุคคลได้เป็นอย่างดี					
17) อุปกรณ์ที่นำมาใช้ตรวจสุขภาพในโครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ มีความทันสมัย ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพเบื้องต้นได้ครบถ้วน					
18) โครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ ส่งเสริมให้นักเรียนดูแลสุขภาพของตนเอง ทำให้สุขภาพดีขึ้น					
4.4 การบริการด้านโภชนาการ					
19) คุณภาพและรสชาติของอาหารในโรงอาหารของโรงเรียน					
20) ความเหมาะสมของราคาและปริมาณอาหารในโรงอาหาร					
21) การรักษาความสะอาดของช้อนส้อม และแก้วน้ำในโรงอาหาร					
22) ความเพียงพอของการจัดบริการน้ำดื่ม					

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23) ความพร้อมและความสะอาดของโรงอาหาร					
24) ความสะอาดและความแข็งแรงของโต๊ะ-เก้าอี้ในโรงอาหาร					
25) ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำในโรงอาหาร					
26) โรงอาหารไม่มีสัตว์และแมลงรบกวน					
27) คนขายอาหารรักษาความสะอาดของอาหาร					
28) คนขายอาหารในโรงอาหารแสดงกิริยาและพูดจาสุภาพ					
29) คนขายอาหารในโรงอาหารให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
4.5 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก 30) การให้คำปรึกษาแก่นักเรียนของเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก					
31) ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก					
32) เจ้าหน้าที่ประจำหอพักเต็มใจให้ความช่วยเหลือนักเรียน					
33) พยาบาลประจำห้องพยาบาลพูดจาสุภาพเรียบร้อย					
34) พยาบาลประจำห้องพยาบาลทำหน้าที่ด้วยความเต็มใจ					
4.6 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายกิจการหอพัก 35) ห้องอ่านหนังสือมีบรรยากาศที่เอื้อต่อการอ่านหนังสือ					
36) ห้องพักมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนนักเรียน					
37) ระบบสัญญาณเตือนภัยมีสภาพพร้อมใช้งาน					
38) ห้องน้ำและห้องสุขาในหอพักมีจำนวนเพียงพอ					
39) การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ในหอพัก					
40) จุดบริการน้ำดื่มแก่นักเรียนบนหอพักมีจำนวนเพียงพอ					
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.1 การดูแลรักษาความปลอดภัย					
1) การดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง					
2) ความเคร่งครัดของระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย					
3) การซ้อมหนีอัคคีภัยประจำปี					
4) การตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย					
5) ความพอเพียงของกล้องวงจรปิด					
6) ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่					
5.2 การจัดการจราจรภายในโรงเรียน					
7) ความคล่องตัวของการจราจรภายในโรงเรียน					
8) การไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรภายในโรงเรียน					
5.3 การให้บริการรถยนต์ของโรงเรียน					
9) การดูแลรักษาความสะอาดรถยนต์ของโรงเรียน					
10) ระบบการจัดบริการรถยนต์ของโรงเรียน					
11) ระเบียบการขอใช้รถยนต์ของโรงเรียน					
5.4 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ					
12) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่เต็มเวลา					
13) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ					
14) เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ของโรงเรียนตามลำดับก่อน-หลัง					
15) เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ด้วยความสุภาพ					
16) เจ้าหน้าที่ฝ่ายยานพาหนะให้บริการรถยนต์ด้วยความรวดเร็ว					
17) พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลา					
18) พนักงานขับรถปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ					
19) พนักงานขับรถปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์					
5.5 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ					
20) เครื่องหมายจราจรภายในโรงเรียนมีความชัดเจน					
21) รถยนต์ของโรงเรียนมีสภาพพร้อมใช้งาน					
5.6 สิ่งอำนวยความสะดวกของงานโสตทัศนูปกรณ์					
22) ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์					
23) เครื่องมือและอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์มีความเพียงพอกับจำนวนนักเรียน					
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

6. ฝ่ายวิชาการ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.1 การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อ					
1) ความสะดวกในการขอรับคำปรึกษา					
2) การรักษาความลับของนักเรียนที่ขอรับคำปรึกษา					
3) การได้รับคำปรึกษาที่ทันต่อเหตุการณ์					
4) ผลที่ได้รับจากการขอรับคำปรึกษา					
6.2 การขอหนังสือรับรอง					
5) ความสะดวกในการขอหนังสือรับรองตามระเบียบของโรงเรียน					
6) การได้รับหนังสือรับรองตามเวลานัดหมาย					
6.3 การแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน					
7) การแจ้งผลการสอบตรงเวลาตามกำหนดการของโรงเรียน					
8) การแจ้งผลการสอบคำนึงถึงความลับของนักเรียนแต่ละคน					
9) การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้					
6.4 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ					
10) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
11) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง					
12) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง					
13) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และทันการณ์					
6.5 งานแนะแนวให้คำปรึกษา					
14) ห้องให้คำปรึกษามีความเป็นส่วนตัวและช่วยรักษาความลับได้					
15) เจ้าหน้าที่มีข้อมูลพร้อมให้บริการแก่นักเรียน					
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิชาการ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

7. ฝ่ายคลังและพัสดุ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.1 การเปิดบัญชีธนาคารและการโอนเงิน ค่าอาหาร					
1) ความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการเปิดบัญชีธนาคารของนักเรียน					
2) การแจ้งขั้นตอนและหลักฐานที่ต้องใช้ในการเปิดบัญชีธนาคารให้นักเรียนทราบ					
3) ความตรงเวลาของการโอนเงินค่าอาหารเข้าบัญชีของนักเรียน					
4) ความถูกต้องของจำนวนเงินที่โอนเข้าบัญชีของนักเรียน					
7.2 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายคลังและพัสดุ					
5) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
6) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง					
7) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง และรวดเร็ว					
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

8. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8.1 การให้บริการอินเทอร์เน็ต					
1) ความสะดวกในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต					
2) ความเร็วในการรับส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต					
3) ระบบรักษาความปลอดภัยจากไวรัสคอมพิวเตอร์					
4) ความทั่วถึงของการบริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN)					
5) ความรวดเร็วในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายไร้สาย					
8.2 เจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ					
6) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
7) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง					
8) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง					
9) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว ทันการณ์					
8.3 สิ่งอำนวยความสะดวกของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ					
10) ความเพียงพอของช่องทางการสื่อสารในการบริการเครือข่ายไร้สาย					
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของงานเทคโนโลยีสารสนเทศ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

9. งานบริการอื่นๆ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9.1 สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน					
1) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีจำนวนเพียงพอกับนักเรียน					
2) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีความสะอาด ความสวยงาม และเป็นระเบียบ					
3) บรรยากาศภายในโรงเรียนเหมาะสมกับการเป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์					
4) ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัย					
5) ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ					
6) ศูนย์กีฬามีครูคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ					
7) ศูนย์กีฬามีพื้นที่เพียงพอแก่การให้บริการนักเรียน					
8) ศูนย์กีฬามีระบบการจัดการที่เอื้อต่อการให้บริการนักเรียนอย่างทั่วถึง					
9) สนามกีฬากลางแจ้งมีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ					
10) สนามกีฬากลางแจ้งมีครูคอยดูแลตลอดเวลา					
11) สนามกีฬากลางแจ้งมีระบบการจัดการที่ทำให้การเล่นกีฬาประเภทต่างๆ ไม่ขัดขวางซึ่งกันและกัน					
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานบริการอื่นๆ					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

คำชี้แจง ให้นักเรียนอ่านกิจกรรมการให้บริการต่อไปนี้ แล้วพิจารณาว่า นักเรียนมีความเชื่อมั่นในกิจกรรมนั้นมากน้อยเพียงไร แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนมากที่สุด ดังตัวอย่างการตอบข้อ (0) ดังนี้

กิจกรรมการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(0) ครูเข้าสอนตรงเวลา	✓				

*จากตัวอย่าง แสดงว่า นักเรียน**เชื่อมั่นมากที่สุด**ว่า ครูจะเข้าสอนตรงเวลา*

กิจกรรมการให้บริการ	ระดับความเชื่อมั่นที่มีต่อกิจกรรมการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) โรงเรียนจะเลือกจัดกิจกรรมการบริการที่ดีที่สุดให้นักเรียนเสมอ					
2) งานที่นักเรียนติดต่อไว้จะเสร็จภายในเวลาที่กำหนด					
3) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ					
4) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
5) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก					
6) เจ้าหน้าที่จะอุทิศตนอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในหน้าที่					
7) เจ้าหน้าที่มีความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
8) เจ้าหน้าที่จะรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักเรียน					
9) เจ้าหน้าที่จะปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
10) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎและระเบียบของโรงเรียน					
11) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและประหยัด					
12) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการถามความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น คำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการครั้งนี้

คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำเสนอในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงขอให้ท่านตอบให้ตรงตามความรู้สึกของท่านมากที่สุด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความที่เป็นประเด็นคำถามและคำตอบ ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. **ท่านเป็นผู้ปกครองของนักเรียนระดับชั้นใด**
   - ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 5
   - ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6

2. **เพศของท่าน**
   - ☐ ชาย
   - ☐ หญิง

ผู้ปกครอง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					ไม่ทราบ/ไม่เคยใช้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.1 การสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ						
1) ความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อขอใช้บริการ						
2) ความถูกต้องและความเพียงพอของข้อมูลการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่						
3) ความเพียงพอของเวลาการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าในการขอรับการสนับสนุนให้ไปศึกษาต่อ ก่อนหมดกำหนด						
1.2 การเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ						
4) ความเหมาะสมของจำนวนกิจกรรม จำนวนวัน และช่วง เวลาที่เข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและการแข่งขันต่างๆ						
5) ความเหมาะสมของจำนวน/คุณภาพของโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ						
6) ความชัดเจนของเงื่อนไขและข้อกำหนดในการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการในต่างประเทศ						
7) ความเป็นธรรม ความเหมาะสมของเกณฑ์/กระบวนการคัดเลือกนักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ						
1.3 เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์						
8) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ						
9) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง						
10) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง						
11) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและทันการณ์						
1.4 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์						
12) ความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ						
13) ความเพียงพอของเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ						
14) ความเหมาะสมของพื้นที่ที่ให้บริการกับจำนวนนักเรียนที่ใช้บริการ						
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. ฝ่ายกิจการหอพัก

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					ไม่ทราบ/ไม่เคยใช้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
2.1 ระบบการดูแลนักเรียน 1) ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่หอพัก						
2) ความเคร่งครัดของระบบรักษาความปลอดภัยที่หอพัก						
3) การควบคุมดูแลความประพฤติของนักเรียนที่หอพัก						
4) การดูแลความเป็นอยู่ของนักเรียนในหอพัก						
5) การดูแลนักเรียนให้ปฏิบัติตามระเบียบของหอพัก						
6) ระบบการช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหา						
2.2 ระบบการรับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกจากหอพัก 7) ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการการเข้า-ออกนอกบริเวณโรงเรียน						
8) ความละเอียดรอบคอบของการตรวจสอบการเข้า-ออกจากหอพักของนักเรียน						
2.3 การบริการสุขภาพอนามัย 9) การตรวจสุขภาพประจำปีของนักเรียน						
10) การแนะนำให้นักเรียนรักษาสุขภาพของตน						
11) การดูแลรักษานักเรียนที่เจ็บป่วยเป็นเบื้องต้น						
12) ความพร้อมของระบบส่งต่อนักเรียนที่ป่วยฉุกเฉิน						
2.4 การบริการด้านโภชนาการ 13) คุณภาพและรสชาติของอาหารในโรงอาหารของโรงเรียน						
14) ความเหมาะสมของราคาและปริมาณอาหารในโรงอาหาร						
15) การรักษาความสะอาดของช้อนส้อม และแก้วน้ำในโรงอาหาร						
16) ความเพียงพอของการจัดบริการน้ำดื่ม						
17) ความพร้อมและความสะอาดของโรงอาหาร						
18) ความสะอาดและความแข็งแรงของโต๊ะ-เก้าอี้ในโรงอาหาร						
19) ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำในโรงอาหาร						
20) โรงอาหารไม่มีสัตว์และแมลงรบกวน						
21) คนขายอาหารรักษาความสะอาดของอาหาร						

งานบริการ	**ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ**					ไม่ทราบ/ไม่เคยใช้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
22) คนขายอาหารในโรงอาหารแสดงกิริยาและพูดจาสุภาพ						
23) คนขายอาหารในโรงอาหารให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ						
2.5 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายกิจการหอพัก						
24) การให้คำปรึกษาแก่นักเรียนของเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก						
25) ความมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก						
26) เจ้าหน้าที่ประจำหอพักเต็มใจให้ความช่วยเหลือนักเรียน						
27) พยาบาลประจำห้องพยาบาลพูดจาสุภาพเรียบร้อย						
28) พยาบาลประจำห้องพยาบาลทำหน้าที่ด้วยความเต็มใจ						
29) ห้องพักมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนนักเรียน						
30) การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ในหอพัก						
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายกิจการหอพัก						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					ไม่ทราบ/ไม่เคยใช้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
3.1 การดูแลรักษาความปลอดภัย						
1) ความเคร่งครัดของระบบการดูแลรักษาความปลอดภัย						
2) การซ้อมหนีอัคคีภัยประจำปี						
3) การตรวจสอบความพร้อมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย						
4) ความพอเพียงของกล้องวงจรปิด						
5) ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่						
3.2 การจัดการจราจรภายในโรงเรียน 6) ความคล่องตัวของการจราจรภายในโรงเรียน						
7) การไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรภายในโรงเรียน						
3.3 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ 8) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่เต็มเวลา						
9) เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ						
3.4 สิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ 10) เครื่องหมายจราจรภายในโรงเรียนมีความชัดเจน						
11) รถยนต์ของโรงเรียนมีสภาพพร้อมใช้งาน						
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

4. ฝ่ายวิชาการ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					ไม่ทราบ/ไม่เคยใช้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
4.1 การแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน						
1) การแจ้งผลการสอบตรงเวลาตามกำหนดการของโรงเรียน						
2) การแจ้งผลการสอบคำนึงถึงความลับของนักเรียนแต่ละคน						
3) การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้						
4.2 เจ้าหน้าที่ของฝ่ายวิชาการ						
4) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ						
5) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ เต็มใจให้บริการด้วยความเป็นกันเอง						
6) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างถูกต้อง						
7) เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็ว และทันการณ์						
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิชาการ						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

5. งานบริการอื่นๆ

งานบริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					ไม่ทราบ/ไม่เคยใช้บริการ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
5.1 สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน 1) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีจำนวนเพียงพอกับนักเรียน						
2) สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีความสะอาด ความสวยงามและเป็นระเบียบ						
3) บรรยากาศภายในโรงเรียนเหมาะสมกับการเป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์						
4) ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัย						
5) ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ						
6) ศูนย์กีฬามีครูคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือ						
7) ศูนย์กีฬามีพื้นที่เพียงพอแก่การให้บริการนักเรียน						
8) ศูนย์กีฬามีระบบการจัดการที่เอื้อต่อการให้บริการนักเรียนอย่างทั่วถึง						
9) สนามกีฬากลางแจ้งมีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ						
10) สนามกีฬากลางแจ้งมีครูคอยดูแลตลอดเวลา						
11) สนามกีฬากลางแจ้งมีระบบการจัดการที่ทำให้การเล่นกีฬาประเภทต่างๆ ไม่ขัดขวางซึ่งกันและกัน						
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการในงานบริการอื่นๆ						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

_____

_____

_____

_____

_____

_____

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2556

คณะผู้วิจัย
รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรรญก์ วงษ์อยู่น้อย
อาจารย์มานิดา ชอบธรรม

กันยายน 2556