รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2559

รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรรญก์ วงษ์อยู่น้อย
อาจารย์ ดร.มานิดา ชอบธรรม

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
ปีงบประมาณ 2559

รองศาสตราจารย์ ดร.สมสรรญก์ วงษ์อยู่น้อย
อาจารย์ ดร.มานิดา ชอบธรรม

พฤศจิกายน 2559

ประกาศคุณูปการ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2559 ครั้งนี้ ได้รับทุนอุดหนุนจากโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน คณะผู้วิจัยจึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน และขอขอบใจนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณท่านผู้อำนวยการ คณะผู้บริหาร คณะครู และบุคลากร ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ที่ให้ความอนุเคราะห์ร่วมมือช่วยเหลืออย่างดียิ่ง

คณะผู้วิจัย
พฤศจิกายน 2559

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ..... ก

บทที่ 1 บทนำ **1**

ภูมิหลัง 1
วัตถุประสงค์ 1
ขอบเขตการประเมิน 2
นิยามศัพท์เฉพาะ 4

บทที่ 2 ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง **5**

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ 5
ความหมายของการบริการ 5
ความสำคัญของการบริการ 6
องค์ประกอบของการบริการ 8
แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ 9
ความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานบริการ 10
ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ 11
ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ 11
ความสำคัญของความพึงพอใจในการ 12
แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ 13

บทที่ 3 วิธีดำเนินการ **15**

แหล่งข้อมูล 15
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 16
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 19
การวิเคราะห์ข้อมูล 20
การประเมินระดับความพึงพอใจ 20

บทที่ 4 ผลการสำรวจความพึงพอใจ **21**

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2559 21
1.1 ความพึงพอใจของนักเรียนในด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน และด้านครูในสาขาวิชาต่าง ๆ 22
1.2 ความพึงพอใจของนักเรียนในด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของโรงเรียน 38

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

1.3 ความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในฝ่ายต่าง ๆ 44
1.4 ความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสื่อการเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวก 62
2. ระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและเจ้าหน้าที่ให้บริการ 72
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน และเจ้าหน้าที่ให้บริการ ปีงบประมาณ 2559 76
4. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2559 และข้อเสนอแนะ 86

หนังสืออ้างอิง 90
ภาคผนวก 91

บัญชีตาราง

ตาราง หน้า

1 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาคณิตศาสตร์ 22

2 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาฟิสิกส์ 24

3 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาเคมี 25

4 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาชีววิทยา 27

5 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ 28

6 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาภาษาไทย 30

7 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ 31

8 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาสังคมศึกษา 33

9 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาศิลปะ 34

10 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาพลานามัย 36

11 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน 38

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

12 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนได้สอดคล้องกับเป้าหมาย 40

13 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนได้เหมาะสมกับเป้าหมาย 42

14 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ 44

15 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายวิทยบริการ 47

16 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายอำนวยการ 49

17 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายกิจการนักเรียน 51

18 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ 55

19 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายวิชาการ 58

20 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายคลังและพัสดุ 60

21 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ศูนย์คอมพิวเตอร์ 63

22 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ศูนย์กีฬา 65

23 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : สนามกีฬากลางแจ้ง 66

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง หน้า

24 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ให้บริการ : โครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ 67

25 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ 68

26 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์ 70

27 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครู 72

28 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ 74

29 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ 76

30 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายกิจการนักเรียน. 78

31 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ 82

32 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายวิชาการ 83

33 สรุปผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2559 87

บัญชีแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
1	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของนักเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของครูในแต่ละสาขาวิชา	38
2	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของนักเรียนเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย	62
3	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของนักเรียนเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก	71
4	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย	85

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2559 นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 และผู้ปกครองของนักเรียนดังกล่าว ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ด้านครูผู้สอน และเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ ปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 และผู้ปกครองนักเรียนชั้นดังกล่าว โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน และการสนทนากลุ่ม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1. ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน และด้านครูผู้สอน สาขาวิชาคณิตศาสตร์ ฟิสิกส์ เคมี ชีววิทยา วิทยาการคอมพิวเตอร์ ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ สังคมศึกษาและศิลปะ และพลานามัย จำนวน 9 สาขาวิชา พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกสาขาวิชา (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.89 - 4.39)
2. ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47)
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิทยบริการ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายกิจการนักเรียน ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ และฝ่ายคลังและพัสดุ จำนวน 7 ฝ่าย พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกฝ่าย (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.61 - 4.43)
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน จัดบริการแก่นักเรียน ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์กีฬา สนามกีฬากลางแจ้ง โครงการ MWITS วัยใสใส่ใจสุขภาพ ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ ห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์ จำนวน 6 รายการ พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกรายการ (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.93 - 4.36)

สำหรับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2559 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายกิจการนักเรียน ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ และฝ่ายวิชาการ จำนวน 4 ฝ่าย พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกฝ่าย (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.00 - 4.24)

สำหรับความเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2559 พบว่า นักเรียนมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ในระดับมากทุกรายการ (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.00 – 4.18) รายการที่นักเรียนมีความเชื่อมั่นในระดับมากสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) ครูจะแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาสอนนักเรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) (2) ครูจะอุทิศตนอย่างเต็มที่เพื่อพัฒนานักเรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) และ (3) ครูจะปกป้องคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) และความเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน พบว่า นักเรียนมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ในระดับมาก ทุกรายการ (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.86 – 4.28) รายการที่นักเรียนมีความเชื่อมั่นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) (2) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎและระเบียบของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) และ (3) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18)

โดยสรุปนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ในระดับมาก จำนวน 22 รายการ จากจำนวนทั้งหมด 23 รายการ คิดเป็น ร้อยละ 95.65

ข้อเสนอแนะจากการสำรวจการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2559

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2559 โดยเทียบเคียงกับผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ในช่วงปีงบประมาณ 2556 – 2558 คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. ควรตรวจสอบศักยภาพของระบบอินเตอร์เน็ตไร้สายที่ใช้ในปัจจุบันในด้านความเร็ว ความเพียงพอ และความเสถียรของอินเตอร์เน็ต เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการเรียนของนักเรียนและคุณภาพการสอนของครู และควรดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็ว
2. ควรมีการปรับวิธีการตักเตือนนักเรียนที่กระทำผิดระเบียบการใช้ห้องสมุด โดยระมัดระวังไม่ให้ส่งผลกระทบกับนักเรียนผู้ใช้ห้องสมุดคนอื่น ๆ มากเกินไป

ในส่วนของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและการให้บริการของฝ่ายต่าง ๆ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. กิจกรรมการจัดการเรียนการสอน

1.1 ควรบูรณาการกิจกรรม STEM ศึกษา กับรายวิชา Innovation และการทำโครงงานวิทยาศาสตร์ของนักเรียน จะทำให้คุณภาพของผลงานของกิจกรรม STEM ศึกษา และผลงานของโครงงานของนักเรียนดียิ่งขึ้น

1.2 ครูทุกคนควรมุ่งเน้นการสร้างแรงบันดาลใจให้นักเรียนเห็นความสำคัญของการเรียนในโรงเรียนแห่งนี้ว่าจะเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติอย่างไร และนักเรียนควรจะต้องสร้างความมุ่งมั่นและหล่อหลอมพฤติกรรมของตนอย่างไรจึงจะบรรลุอุดมการณ์และวัตถุประสงค์ของโรงเรียน

2. กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

2.1 การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในแต่ละปี มีกิจกรรมซ้ำเดิม ควรมีการเปลี่ยนแปลงการจัดกิจกรรมใหม่ในแต่ละปี ทั้งนี้โรงเรียนอาจจัดให้มีกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนเป็น 3 สำรับ แล้วจัดกิจกรรมปีละ 1 สำรับ ซึ่งจะทำให้นักเรียนส่วนมากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่ไม่ซ้ำกันในแต่ละปี จะทำให้มีความน่าสนใจเพิ่มมากขึ้น

2.2 กิจกรรมการพัฒนาคุณธรรม อาจทำให้หลากหลายขึ้นได้โดยการแสวงหาและเชิญวิทยากรที่มีชื่อเสียงในด้านคุณธรรมจริยธรรมที่โรงเรียนต้องการปลูกฝัง เช่น การเสียสละ ความมีวินัย ความมุ่งมั่นตั้งใจ เป็นต้นมาบรรยายหรือจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณธรรมให้นักเรียน

3. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

3.1 โรงเรียนควรกระตุ้นและกำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เป็นไปตามระเบียบของโรงเรียน และให้บริการแก่นักเรียนด้วยความเต็มใจ และสุภาพ

3.2 โรงเรียนควรพิจารณาปรับปรุงแนวทางขั้นตอนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องใช้และครุภัณฑ์ของโรงเรียนทั้งที่ห้องเรียน อาคารเรียน หอพัก และศูนย์กีฬา สนามกีฬากลางแจ้ง โดยเน้นให้มีการซ่อมแซมโดยเร็ว ให้ทันต่อการใช้งาน

3.3 โรงเรียนควรปรับปรุงวิธีการรับ-ส่งนักเรียนเพื่อไปทำโครงงานที่หน่วยงานภายนอกให้สะดวกและมีความปลอดภัยยิ่งขึ้น

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน เป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์แห่งแรกของประเทศไทย ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ พ.ศ.2543 โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อบริหารจัดการและดำเนินการจัดการเรียนการสอนในระดับมัธยมศึกษาที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์สำหรับเด็กที่มีศักยภาพสูงทางคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ทั้งนี้ให้อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ ประกอบกับในปีงบประมาณ 2550 รัฐบาลได้ประกาศวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยมีเป้าประสงค์สำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและจรรยาบรรณ ซื่อตรง เที่ยงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐและองค์การมหาชนสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ โดยในปีงบประมาณ 2559 สำนักงาน ก.พ.ร.ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัด “ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ” ซึ่งพิจารณาจากร้อยละความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่องานบริการของโรงเรียน ดังนั้นโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน จึงต้องการให้มีการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 และผู้ปกครองของนักเรียนดังกล่าว ในด้านต่อไปนี้
   1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน และด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน
   2) ความพึงพอใจด้านครู และเจ้าหน้าที่ให้บริการ
   3) ความพึงพอใจด้านสื่อการเรียนการสอน และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. เพื่อสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้กำหนดขอบเขตของการสำรวจ ดังนี้

1. ประเด็นการสำรวจ

ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ จำแนกเป็น

1) ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนด้านการวัดและประเมินผลการเรียน และด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

2) ความพึงพอใจด้านครูในสาขาวิชาต่าง ๆ ได้แก่
   (1) สาขาวิชาคณิตศาสตร์
   (2) สาขาวิชาฟิสิกส์
   (3) สาขาวิชาเคมี
   (4) สาขาวิชาชีววิทยา
   (5) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์
   (6) สาขาวิชาภาษาไทย
   (7) สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ
   (8) สาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ
   (9) สาขาวิชาพลานามัย

3) ความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ในฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่
   (1) ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์
   (2) ฝ่ายวิทยบริการ
   (3) ฝ่ายอำนวยการ
   (4) ฝ่ายกิจการนักเรียน
   (5) ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ
   (6) ฝ่ายวิชาการ
   (7) ฝ่ายคลังและพัสดุ

4) ความพึงพอใจด้านสื่อการเรียนการสอน และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่
   (1) ศูนย์คอมพิวเตอร์
   (2) ศูนย์กีฬา
   (3) สนามกีฬากลางแจ้ง
   (4) โครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ
   (5) ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ
   (6) ห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์

5) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

2. แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ จำแนกเป็น

1) แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจ ได้แก่

(1) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน จำนวน 476 คน

(2) ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 แและชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน จำนวน 476 คน

2) แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม ได้แก่

(1) ผู้แทนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 จำนวน 20 คน

(2) กรรมการนักเรียน จำนวน 16 คน

(3) กรรมการหอพัก จำนวน 17 คน

(4) กรรมการบริหารสมาคมผู้ปกครองและครู จำนวน 12 คน

(5) ผู้ปกครองเครือข่าย ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ห้องเรียนละ 1 คน จำนวน 20 คน

3. การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม

2.1 กลุ่มนักเรียน นักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย

1) ตัวแทนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 ห้องเรียนละ 1 คน รวมทั้งหมด 20 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

2) กรรมการนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 16 คน

3) นักเรียนที่เป็นกรรมการหอพัก จำนวน 17 คน

2.2 กลุ่มผู้ปกครอง ผู้ปกครองนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

1) ผู้ปกครองเครือข่าย ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 20 คน โดยมีวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ก. จำแนกผู้ปกครองเครือข่ายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 เป็นรายห้องเรียน ห้องเรียนละ 2 คน รวมมีผู้ครองเครือข่ายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 20 คน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 20 คน

ข. ในแต่ละห้องเรียนเลือกผู้ปกครองเครือข่ายห้องเรียนละ 1 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้ตัวแทนผู้ปกครองเครือข่ายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 10 คน และผู้ปกครองเครือข่ายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 10 คน รวมทั้งหมด 20 คน

ค. กรรมการบริหารสมาคมผู้ปกครองและครู เฉพาะที่เป็นผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 12 คน

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว พบว่ามีผู้ปกครองจำนวนหนึ่งติดภารกิจ ทำให้เก็บข้อมูลได้น้อยกว่าเป้าหมาย ดังรายละเอียดดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนเป้าหมาย	จำนวนที่เก็บข้อมูลได้	ร้อยละ
กลุ่มนักเรียน	53	49	92.45%
กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน	32	26	81.25%

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกชอบ ชื่นชม ประทับใจของนักเรียน ที่มีต่อการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิทยบริการ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายกิจการนักเรียน ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ และ ฝ่ายคลังและพัสดุ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ในด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. **ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนของครู** หมายถึง ความรู้สึกชื่นชอบ ประทับใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดการเรียนการสอนของครูในสาขาวิชาคณิตศาสตร์ ฟิสิกส์ เคมี ชีววิทยา วิทยาการคอมพิวเตอร์ ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ สังคมศึกษาและศิลปะ และพลานามัย และสื่อการเรียนการสอน
3. **ความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกไว้วางใจ ยอมรับ มั่นใจของนักเรียนที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครู และการจัดกิจกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการของงโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน โดยเน้นด้านความมีคุณธรรมและจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
4. **นักเรียน** หมายถึง นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน
5. **ผู้ปกครองนักเรียน** หมายถึง บิดา มารดา หรือผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน

บทที่ 2
ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2557) ให้ความหมายการบริการหมายถึงกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

จิตตินันท์ นันทไพบูลญ์ (2555) กล่าวว่า การให้บริการคือการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น

การบริการ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษ คือ Service ซึ่ง วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2538) 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

ความสำคัญของการบริการ

การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ตาม จะต้องมีการบริการร่วมอยู่ด้วยเสมอ กรณีเป็นองค์กรหรือธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเองคือสินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีการบริการที่ดี ธุรกิจการค้าทั้งในภาคราชการหรือภาคธุรกิจเอกชนจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ "ขายซ้ำ" คือต้องรักษาลูกค้ากลุ่มเดิมไว้และเพิ่มลูกค้ารายใหม่ให้ได้ การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำหรือการกลับมาใช้บริการอีกและมีการชักนำให้มีลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการกลุ่มใหม่ๆ เกิดขึ้น ตามมา ความสำคัญของการบริการ (สมิต สัชฌุกร. 2548.) อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ดังนี้

1. บริการที่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

1.1 มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
1.2 มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
1.3 มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
1.4 มีความประทับใจที่ดีไปอีกนาน
1.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
1.6 มีความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการ
1.7 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

2. บริการที่ไม่ดี จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อตัวผู้ให้บริการ และหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้

2.1 มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2.2 มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
2.3 มีความผิดหวังและไม่มาใช้บริการอีก
2.4 มีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนาน
2.5 มีการบอกต่อไปยังผู้อื่นหรือแนะนำไม่ให้ผู้อื่นมาใช้บริการ
2.6 มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ความสำคัญของการบริการเป็นการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพจากตัวบุคคลซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะเอาชนะใจผู้ที่มาติดต่อหรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ในปัจจุบันการให้บริการสามารถกระทำได้ทั้งก่อนและในระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับจากการบริการจากบุคคลทุกระดับภายในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารองค์กรนั้น ๆ การบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้มาติดต่อกับองค์กรธุรกิจเกิดความเชื่อถือศรัทธา และการสร้างภาพลักษณ์ซึ่งจะมีผลในการจัดซื้อหรือบริการอื่น ๆ ในโอกาสหน้า ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (คำนาย อภิรัชญาสกุล. 2557)

1. ความสำคัญของการบริการ แบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1.1 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

1.2 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหาร การช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาว ช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์การ ช่วยลดการเปลี่ยนใจของผู้รับบริการ ช่วยรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับองค์การ

2) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยให้มีอาชีพและรายได้ ช่วยสร้างโอกาสในการบริการ

2. ความสำคัญของจิตวิทยาการบริการ แบ่งเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ

1) ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ ทำให้การรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้อง ทำให้ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้ปฏิบัติงานบริการพึงปฏิบัติ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นของการบริการ และทำให้รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า รวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า

2) ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้บริหารการบริการ ทำให้ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นอันดับแรก และรู้จักสำรวจความต้องการหรือความคาดหวังของลูกค้า ทำให้เห็นความสำคัญของบุคลากร หรือผู้ที่ปฏิบัติงานบริการซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์การ ทำให้เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ สามารถวิเคราะห์ปัญหาข้อบกพร่อง และแนวโน้มของการบริการ เพื่อการปรับปรุงแก้ไข และกำหนดทิศทางการบริการที่ตลาดต้องการได้

2.2 ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมาก และตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลา และทำให้ตระหนึกถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของตัวผู้ใช้บริการ ในกระบวนการบริการในฐานะที่เป็นผู้แสดงเจตนาในการรับบริการ ลูกค้าควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการ เมื่อผู้ให้บริการเข้าใจ และสนองการบริการที่ถูกใจ ผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อการบริการ

3. วัตถุประสงค์ของการศึกษาจิตวิทยาบริการ ได้แก่

1) เพื่อให้เข้าใจและยอมรับธรรมชาติของมนุษย์ ในด้านความต้องการส่วนบุคคลและความแตกต่างระหว่างบุคคล

2) เพื่อประยุกต์ใช้หลักการและแนวคิดทางจิตวิทยาพฤติกรรมผู้บริโภค และการตลาดในการจัดการระบบการบริการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหารการบริการ การปฏิบัติงานบริการ รวมทั้งการประเมินผลการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ ให้เข้าใจบทบาทและความรับผิดชอบและสามารถปฏิบัติตนได้อย่างเหมาะสมในกระบวนการบริการ

4) เพื่อยกระดับมาตรฐานคุณภาพของการบริการ ด้วยกลยุทธ์การบริการที่สร้างความประทับใจและมีคุณธรรม

5) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพบต่อระบบการบริการ รวมทั้งปัญหาข้อบกพร่องของการปฏิบัติงานบริการในอันที่จะปรับปรุงหรือแก้ไขให้การบริการดำเนินไปด้วยดี

6) เพื่อตระหนักถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการบริการในอนาคตในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย รูปแบบ และคุณภาพของการบริการที่สังคมต้องการ

4. ขอบข่ายของการศึกษาจิตวิทยาการบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจในความต้องการของบุคคล การสร้างความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการบริการ กลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ การเสริมสร้างบุคลิกภาพ การพัฒนาทักษะการบริการ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการบริการ

ดังที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลมาจากการให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นสำคัญอย่างมากต่อการให้บริการ

องค์ประกอบของการบริการ

การบริการจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ ดังนี้ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2555)

1. ผู้รับบริการ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการและแจ้งความจำนงในเรื่องบริการต่าง ๆ
2. ผู้ปฏิบัติงานบริการ คือ ผู้ที่ให้บริการ หรือ ผู้ที่รับความจำนงนั้น ๆ ไปปฏิบัติให้ตรงความต้องการมากที่สุด
3. ตัวสินค้าหรือบริการ มี 2 ส่วน คือ

1) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถจับต้องได้ เช่น ตึก การตกแต่งภายนอกและภายใน สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือเครื่องใช้/อุปกรณ์สำนักงาน ระบบโทรศัพท์ ฯลฯ

2) ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง การให้บริการที่ดี มีความเอาใจใส่ต่อลูกค้า สนใจรายละเอียด ทำให้ลูกค้ามีความสุขสบายและสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนการแก้ไขปัญหาของลูกค้าให้ลุล่วงไปด้วยดี เช่น การไหลลื่นของลูกค้าที่ไม่ติดขัด ระบบการตอบรับโทรศัพท์ที่มีประสิทธิภาพ การบริหารการรอของลูกค้า การรับคำตำหนิ และการแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ

องค์ประกอบที่สำคัญของความสำเร็จในการบริการมี 7 ประการ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. 2548)

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ในการรับบริการและความพึงพอใจในการทำงานบริการ ซึ่งหากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีคุณภาพมากที่สุด แต่การมีความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากการได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

2. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นไปในสองแนวทาง เช่นกัน ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์การธุรกิจบริการสามารถทราบและจัดสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น

3. ความพร้อม (Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดทั้งในด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีต่างเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเต็มรูปแบบได้

4. ความมีคุณค่า (Values) เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการประเมินได้จากการได้รับการบริการที่มีคุณภาพเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้น

5. ความสนใจ (Interest) เป็นความสนใจ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และ พร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมให้บริการอย่างจริงใจมีอัธยาศัยและความเป็นมิตร โดยไม่เป็นผู้รับบริการเป็นงานที่เพิ่มขึ้น แต่เป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้งานบริการมีคุณค่า

7. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและทำงานประสานกันเพื่อให้เกิดการให้บริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

แนวทางการเสริมสร้างคุณภาพของการบริการ

องค์การต้องตระถึงการสร้างคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการแสดงออกจากทุกส่วนของกระบวนการจัดการระบบการบริการ ได้แก่ การบริหาร การบริการ การปฏิบัติงานของผู้บริการ การรับรู้ความคาดหวังของผู้รับบริการ จำแนกได้ดังนี้ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล. 2557)

1. การบริหารการบริการขององค์การให้มีคุณภาพ นำความรู้ด้านความต้องการของผู้รับบริการ หรือความต้องการภายในองค์การมากำหนดมาตรฐานการทำงานบริการ

2. การปฏิบัติงานบริการของผู้ให้บริการที่มีคุณภาพ ส่งเสริมการแสดงออกของพฤติกรรมการบริการที่มีคุณภาพ

3. การรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการเป็นความคาดหวังจากความต้องการของผู้รับบริการอันเกิดจากการมีประสบการณ์การได้รับบริการหรือจากโฆษณา ดังนั้นผู้บริหารองค์การบริการต้องเข้าใจความคิดหวังนี้และเสริมสร้างเพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีขององค์การบริการ

การให้บริการที่มีคุณภาพมีลักษณะดังนี้ (ปานจิต บูรณสมภพ. 2548)

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) การบริการที่มีคุณภาพต้องอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านเวลา สถานที่ ทำเลที่ตั้ง

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการ

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) ผู้ให้บริการต้องมีความเป็นกันเอง มีมนุษยสัมพันธ์ และมีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) ผู้ให้บริการต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ

6. ความไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการต้องให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ถูกต้อง เป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้รับบริการ

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) ผู้ให้บริการต้องให้บริการและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็วตามความต้องการของผู้รับบริการ

8. ความปลอดภัย (Security) ผู้ให้บริการต้องให้บริการแก่ผู้รับบริการโดยปราศจากอันตรายหรือความเสี่ยงหรือปัญหาต่าง ๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) ผู้ให้บริการต้องทำให้ผู้รับบริการรับรู้ผลงานบริการที่มีคุณภาพ และคาดคะเนถึงคุณภาพของงานบริการที่จะได้รับ

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding/Knowing Customer) ผู้ให้บริการต้องพยายามทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ให้ความสนใจและตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ความสำคัญของผู้ปฏิบัติงานบริการ

ส่วนที่สำคัญในงานบริการคือผู้ปฏิบัติงาน พัฒนาและประเมินเป็นสิ่งที่องค์การบริการต้องคำนึงถึงเป็นอย่างมากและคัดเลือกผู้ปฏิบัติงานบริการจึงจำเป็นต้องหาผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับลักษณะงาน (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. 2548)

คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานบริการ มี 2 ประการ ดังนี้

1. บุคลิกภาพที่เหมาะสม
   1) สุขภาพสมบูรณ์ แข็งแรง
   2) อัธยาศัยดี
   3) มีจิตสำนึกของการบริการ
   4) มีความสามารถในการปรับตัว
2. ความรู้ความสามารถที่เหมาะสม
   1) มีความสามารถตามระดับการศึกษา
   2) มีความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา
   3) มีทักษะทางมนุษยสัมพันธ์
   4) มีทักษะเฉพาะทางของการบริการนั้น ๆ

ทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการบริการ

ความหมายของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่คนในวงการต่าง ๆ ให้ความสนใจ จึงมีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

คอทเลอร์ (Kotler. 1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจคือระดับความรู้สึกของบุคคลที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการรับรู้ กับความคาดหวังที่มีต่อการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้น แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ถ้าการทำงานของผลิตภัณฑ์ไม่ตรงกับความคาดหวังทำให้เกิดความไม่พอใจ ถ้าการทำงานของผลิตภัณฑ์ตรงกับความคาดหวัง ทำให้เกิดความพอใจ และถ้าเกินความคาดหวัง ยิ่งทำให้เกิดความพอใจมากขึ้นไปอีก

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

อีเลียต (Elliott. 1995) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าหมายถึง การตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อการบริการ และระดับคุณภาพการให้บริการเพื่อสะท้อนความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คัลเลน (Cullen. 2001) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการรับรู้ของบุคคลที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือ ความน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์การ

คำนาย อภิปรัชญาสกุล (2557) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้จากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

อภิวันท์ วีระเดโช (2552). กล่าวสรุปเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยแวดล้อมที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่ง บุคคลอาจไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่ง เพราะไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ แต่ในอีกช่วงเวลาหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนแปลงความรู้สึกเดิมที่มีต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกตรงข้ามก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบความหวังจากบริการ

จึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ชื่นชม ประทับใจของผู้ใช้บริการ เมื่อได้รับการตอบสนองที่ตรงตามความต้องการ

ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายที่ผู้ให้บริการทั้งหลายต่างคิดค้นหากลยุทธ์ทางการจัดการ กลยุทธ์ทางการตลาดมากมายมาประยุกต์ใช้ โดยมีจุดมุ่งหวังที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการซ้ำ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญต่อบุคคลหลายฝ่าย ดังนี้ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒนกิจ. 2548)

1. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้บริการ เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงพึงในการจัดให้เกิดการบริการแก่ผู้มารับบริการโดยต้องยึดถือสิ่งต่อไปนี้

1) ความพึงพอใจของผู้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ รูปแบบการบริการที่ดีจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้บริการบริการได้ โดยผู้ให้บริการจะต้องทำการสำรวจหรือศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายก่อน จากนั้นจึงจะสามารถกำหนดรูปแบบการบริการที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการบริการที่ประทับใจผู้มารับบริการได้

2) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ เนื่องจากเป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนและส่งผลต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้รับบริการ โดยทั่วไปผู้ให้บริการจะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลาย ๆ ด้าน เช่น อาคารสถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ ความน่าเชื่อถือขององค์กร ความเต็มใจในการให้บริการ ความรู้และความสามารถในการให้บริการ และบุคลิกลักษณะของผู้ให้บริการ เป็นต้น

3) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ เนื่องจากการบริการจะดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ซึ่งการปฏิบัติงานบริการจะมีคุณภาพนั้นผู้ให้บริการจะต้องมีความพึงพอใจในการบริการของตน จึงจะทุ่มเทในการทำงาน และเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และสุดท้ายจะส่งผลต่อความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการของกิจการบริการด้วย

2. ความสำคัญของความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการจะได้จากการมารับบริการนั้น โดยผู้รับบริการมุ่งหวังความรวดเร็ว ความสะดวกสบาย และคุณภาพการบริการที่ดี ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นตัวผลักดันคุณภาพของการบริการของผู้ให้บริการนั่นเอง

แอดเดย์ และ แอนเดอร์สัน (Adday and Anderson. 1978) ได้ชี้ถึงพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แบ่งเป็น
   1) การใช้เวลารอคอยในสถานบริการ
   2) การได้รับการบริการเมื่อมีความต้องการเฉพาะด้าน
   3) ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ กล่าวคือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการได้ทุกประเภทตามความต้องการของตนในสถานที่เดียวกัน
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการและแสดงความสนใจต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แยกเป็น 2 ประเภท คือ

1) การให้ข้อมูลเกี่ยวกับประโยชน์ของการบริการประเภทต่าง ๆ
2) ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการเฉพาะด้านแก่ผู้ที่เข้ามาใช้บริการ

5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการบริการ ได้แก่ ทัศนะของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการต่าง ๆ

6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ได้แก่ ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผู้ใช้บริการจ่ายไปกับการบริการประเภทต่าง ๆ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นผลของปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2539)

1. สถานที่บริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง ทำให้ลูกค้าเข้าถึงการบริการได้สะดวก ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การส่งเสริมและการแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการ และได้รับการบริการที่ดีตามที่ได้ยินมา

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ โดยผู้บริหารการบริการกำหนดนโยบาย โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าก่อให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย และผู้ให้บริการตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า สนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า กล่าวคือ ลูกค้ามักชื่นชม การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในอาคาร การแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

5. กระบวนการให้บริการ เป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า การจัดระบบบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ สะดวกและรวดเร็ว

แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานบริการ ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นต้องดำเนินการควบคู่ไปทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล. 2557)

1. การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ผู้บริหารการบริการจะต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ ที่มีในการสำรวจความต้องการ ค่านิยม และความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการขององค์การ เพื่อการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาคุณภาพของการบริหารให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจต่อการบริการ

2. การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน ผู้บริหารการบริการจำเป็นที่จะต้องนำข้อมูลที่ระบุถึงความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ข้อบกพร่องหรือข้อได้เปรียบของ

องค์การ ต้นทุนการดำเนินการ แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และข้อมูลอื่นที่เป็นประโยชน์มาประกอบการกำหนดนโยบาย เป้าหมายและทิศทางขององค์การ

3. การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการบริการจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนการบริการที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และทิศทางขององค์การโดยใช้กลยุทธ์สมัยใหม่ ทั้งในด้านการบริหารการตลาดและการควบคุมคุณภาพการบริการ รวมทั้งการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการบริการต่าง ๆ

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน การพัฒนาบุคลากรในองค์การบริการให้มีคุณภาพและมีจิตสำนึกของการบริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจต่อการบริการให้เกิดขึ้นอย่างแท้จริง จะต้องเริ่มจากการให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องานและผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถการพัฒนาให้ความรู้ความเข้าใจในความสำคัญของลูกค้า และพยายามตอบสนองความต้องการผู้รับบริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด การสนับสนุนการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มในการนำเสนอบริการต่อผู้รับบริการอย่างเป็นระบบ การจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานจงรักภักดีต่อองค์กรและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล ผู้บริหารการบริการจะต้องสร้างสรรค์บรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการให้เกิดขึ้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับการบริการ พนักงานทุกนต้องยึดหลักการทำหน้าที่เพื่อประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานทุกอย่าง ตั้งแต่การกำหนดนโยบายการวางแผนจัดการออกแบบผลิตภัณฑ์บริการ จนถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่มุ่งไปสู่เป้าหมายของ "การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ" อย่างแท้จริง ทั้งนี้ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีระบบหรือกลไกในการรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินผลกิจกรรมให้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพราะข้อมูลดังกล่าวนอกจากนำมาใช้ปรับปรุงกลยุทธ์การบริการให้ดีขึ้นแล้ว ยังเป็นข้อมูลสำคัญในการชี้แนะให้เห็นโอกาสในการนำเสนอบริการใหม่ ๆ ตามความต้องการของลูกค้าได้

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2548) ได้อธิบายถึงการพัฒนาคุณภาพการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการไว้ 3 ด้าน คือ

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประกอบด้วยการให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการและเจ้าหน้าที่ต้องให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี

2. ด้านกระบวนการให้บริการ ประกอบด้วยการให้บริการที่เป็นระบบ ขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีป้ายประชาสัมพันธ์ มีแผ่นพับแจ้งข้อมูลต่าง ๆ และมีผู้รับฟังความคิดเห็นหรือแบบประเมินผลการให้บริการรวม ทั้งมีอุปกรณ์เครื่องมือทันสมัยในการให้บริการ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประกอบไปด้วยสถานที่ให้บริการรวมถึงห้องน้ำจะต้องสะอาด มีที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ มีที่จอดรถ มีน้ำดื่ม มีโทรศัพท์สาธารณะ มีป้ายบอกจุดบริการที่ชัดเจน

บทที่ 3
วิธีดำเนินการ

แหล่งข้อมูล

ประชากรที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ครั้งนี้ กำหนดประชากรในการสำรวจดังนี้

1. กลุ่มนักเรียน ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 476 คน
2. กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน ได้แก่ บิดาหรือมารดาหรือผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 476 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ซึ่งแต่ละวิธีมีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแตกต่างกันดังนี้

1. การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

1.1 กลุ่มนักเรียน ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 476 คน

1.2 กลุ่มผู้ปกครองนักเรียน ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 476 คน

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจริง พบว่าสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักเรียนได้ 431 คน คิดเป็นร้อยละ 90.55 และเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปกครองนักเรียนได้ 262 คน คิดเป็นร้อยละ 50.04 ดังรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนเป้าหมาย	จำนวนที่เก็บข้อมูลได้จริง	ร้อยละ
นักเรียน	476 คน	431 คน	90.55
ผู้ปกครอง	476 คน	262 คน	50.04

2. การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสนทนากลุ่ม

2.1 กลุ่มนักเรียน ได้แก่

1) ตัวแทนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 ห้องเรียนละ 1 คน รวมทั้งหมด 20 คน โดยเลือกตามความสมัครใจของนักเรียน

2) กรรมการนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 16 คน

3) กรรมการหอพัก จำนวน 17 คน

2.2 กลุ่มผู้ปกครอง ได้แก่

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

ก. จำแนกผู้ปกครองเครือข่ายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เป็นรายห้องเรียน มีผู้ปกครองเครือข่าย จำนวน 20 คน

ข. ในแต่ละห้องเรียนเลือกผู้ปกครองเครือข่ายห้องเรียนละ 1 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ได้ตัวแทนผู้ปกครองเครือข่ายชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 20 คน

2) กรรมการบริหารสมาคมผู้ปกครองและครู เฉพาะที่เป็นผู้ปกครองนักเรียน จำนวน 12 คน

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจริง พบว่า สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มนักเรียนได้ 49 คน คิดเป็นร้อยละ 92.45 และเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ปกครองได้ 26 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 ดังรายละเอียด ดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนเป้าหมาย	จำนวนที่เก็บข้อมูลได้จริง	ร้อยละ
กลุ่มนักเรียน	53	49	92.45%
กลุ่มผู้ปกครอง	32	26	81.25%

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ สำหรับนักเรียน

แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน และด้านครูในสาขาวิชาต่าง ๆ ใน 9 สาขาวิชา มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 70 ข้อ

(1) สาขาวิชาคณิตศาสตร์ มีคำถามจำนวน 7 ข้อ
(2) สาขาวิชาฟิสิกส์ มีคำถามจำนวน 7 ข้อ
(3) สาขาวิชาเคมี มีคำถามจำนวน 7 ข้อ
(4) สาขาวิชาชีววิทยา มีคำถามจำนวน 7 ข้อ
(5) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มีคำถามจำนวน 7 ข้อ
(6) สาขาวิชาภาษาไทย มีคำถามจำนวน 7 ข้อ
(7) สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ มีคำถามจำนวน 7 ข้อ
(8) สาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ มีคำถามจำนวน 14 ข้อ
(9) สาขาวิชาพลานามัย มีคำถามจำนวน 7 ข้อ

และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ แบ่งเป็น 7 ฝ่าย ได้แก่

1) ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการ โครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

2) ฝ่ายอำนวยการ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านบริการไปรษณีย์ ด้านการประชาสัมพันธ์ และ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 7 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

3) ฝ่ายวิทยบริการ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของห้องสมุด และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

4) ฝ่ายวิชาการ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการขอหนังสือรับรอง ด้านการแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

5) ฝ่ายกิจการนักเรียน แบ่งเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการดูแลหอพักและนักเรียนในหอพัก ด้านการแนะแนวและให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อ ด้านร้านค้าของสมาคมฯ ด้านการบริการ ด้านโภชนาการ ด้านการบริการสุขอนามัย และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 26 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

6) ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย ด้านการจัดการจราจรภายในโรงเรียน ด้านการให้บริการรถยนต์ของโรงเรียน และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

7) ฝ่ายคลังและพัสดุ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการเปิดบัญชีธนาคารและการโอนเงินค่าอาหาร ด้านเจ้าหน้าที่ของฝ่ายคลังและพัสดุ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 7 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจด้านสื่อการเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวก มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 28 ข้อ จำแนกเป็น

(1) ศูนย์คอมพิวเตอร์	มีคำถามจำนวน 6 ข้อ
(2) ศูนย์กีฬา	มีคำถามจำนวน 5 ข้อ
(3) สนามกีฬากลางแจ้ง	มีคำถามจำนวน 4 ข้อ
(4) โครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ	มีคำถามจำนวน 3 ข้อ
(5) ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ	มีคำถามจำนวน 6 ข้อ
(6) ห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์	มีคำถามจำนวน 4 ข้อ

และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนมีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 23 ข้อและคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

ตอนที่ 6 ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ความเชื่อมั่นในคุณภาพของกิจกรรมของครูโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 9 ข้อและความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ

2. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์สำหรับผู้ปกครองนักเรียน

แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน 2 ข้อ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ แบ่งเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่

1) ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการ โครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 4 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

2) ฝ่ายกิจการนักเรียน แบ่งเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการดูแลหอพักและนักเรียนในหอพัก ด้านการแนะแนวและให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อ ด้านร้านค้าของสมาคมฯ ด้านการบริการ ด้านโภชนาการ ด้านการบริการสุขอนามัย และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 21 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

3) ฝ่ายวิชาการ แบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านการแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 8 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

4) ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย ด้านการจัดการจราจรภายในโรงเรียน และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีคำถามแบบประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 7 ข้อ และคำถามแบบปลายเปิด จำนวน 1 ข้อ

แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ได้รับความเห็นชอบจากโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน และได้รับการประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามความพึงพอใจและความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิราภรณ์ บุญส่ง ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ ดร.เรืองเดช ศิริกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และ อาจารย์ ดร.นวรินทร์ ตาก้อนทอง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00 แสดงว่าผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่มีความเห็นว่าข้อคำถามทุกข้อสอดคล้องกับนิยาม จึงสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลได้

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถามและการสนทนากลุ่ม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม คณะผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ สำหรับนักเรียนให้โรงเรียนแจกจ่ายแก่นักเรียนทุกคนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559รวมจำนวน 476 คน และเมื่อนักเรียนตอบแบบสอบถามแล้วให้ใส่กล่องเพื่อรวบรวมส่งคืนคณะผู้วิจัย

สำหรับการสอบถามผู้ปกครองนักเรียน คณะผู้วิจัยได้จัดเตรียมแบบสอบถามสำหรับผู้ปกครองนักเรียนทุกคนในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 รวมจำนวน 476 คน ทุกคน พร้อมซองเปล่าปิดแสตมป์จ่าหน้าซองถึงคณะผู้วิจัย แล้วส่งทางไปรษณีย์ เพื่อให้ผู้ปกครองตอบแบบสอบถามแล้วส่งกลับคืนคณะผู้วิจัยทางไปรษณีย์

2. การสนทนากลุ่ม คณะผู้วิจัยได้ขอให้ทางโรงเรียนนัดหมายผู้ให้ข้อมูลในการสนทนากลุ่ม โดยกำหนดวันสนทนากลุ่มสำหรับตัวแทนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในวันที่ 25 สิงหาคม 2559 เวลา 15:00 – 16:30 น. และ วันที่ 28 สิงหาคม 2559 สนทนากลุ่มกับกรรมการนักเรียน และกรรมการหอพัก เวลา 18:00 – 20:00 น. ส่วนกลุ่มผู้ปกครองนักเรียนกำหนดวันสนทนากลุ่ม เป็นวันที่ 28 สิงหาคม 2559 เวลา 15.30 – 17.30 น.

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูลดังนี้

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

การประเมินระดับความพึงพอใจ

การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ในระดับฝ่าย พิจารณาโดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่ายกับเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในระดับโรงเรียน พิจารณาจากจำนวนฝ่ายการบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากขึ้นไป โดยใช้เกณฑ์ฝ่ายบริการที่ได้รับความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไป มีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 แสดงว่านักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ในระดับมาก

บทที่ 4
ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2559 แบ่งการนำเสนอเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2559
2. ระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับการให้บริการของครูและเจ้าหน้าที่ให้บริการ
3. ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2559
4. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2559 และข้อเสนอแนะ

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2559

การสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2559 ดำเนินการโดยการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2559 ให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 476 คน และได้รับแบบสอบถามที่นักเรียนตอบกลับคืนจำนวน 431 ฉบับ คิดเป็น ร้อยละ 90.55 นำคำตอบของนักเรียนมาแจกแจงความถี่ในแต่ละข้อคำถาม แล้วคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และกำหนดระดับความพึงพอใจโดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่กำหนด ผลการสำรวจนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1.1 ความพึงพอใจของนักเรียนในด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน และด้านครูในสาขาวิชาต่าง ๆ

1.2 ความพึงพอใจของนักเรียนในด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

1.3 ความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในฝ่ายต่าง ๆ

1.4 ความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.1 ความพึงพอใจของนักเรียนในด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน และด้านครูในสาขาวิชาต่าง ๆ

จากการสอบถามนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน และด้านครูในสาขาวิชาต่าง ๆ ปรากฏผล ดังนี้

1) สาขาวิชาคณิตศาสตร์

นักเรียนมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาคณิตศาสตร์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และ 4.00 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.89 – 4.42) ทั้งในด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน ด้านความรู้ความสามารถของครู ด้านความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านความมุ่งมั่นตั้งใจในการสอน ทั้งนี้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาที่ 5 มีความพึงพอใจในความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาคณิตศาสตร์อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52) รายละเอียดดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาคณิตศาสตร์

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาคณิตศาสตร์	**ม.5**	**78 35.62%**	**115 52.51%**	**24 10.96%**	**2 0.91%**	**0 0.00%**	**219**	**4.23**	**0.67**	**มาก**
	ม.6	**43 20.38%**	**129 61.14%**	**36 17.06%**	**3 1.42%**	**0 0.00%**	**211**	**4.00**	**0.66**	**มาก**
	รวม	**121 28.14%**	**244 56.74%**	**60 13.95%**	**5 1.16%**	**0 0.00%**	**430**	**4.12**	**0.67**	**มาก**
1. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์	ม.5	51 23.18%	110 50.00%	52 23.64%	6 2.73%	1 0.45%	220	3.93	0.78	มาก
	ม.6	37 17.54%	111 52.61%	58 27.49%	4 1.90%	1 0.47%	211	3.85	0.74	มาก
	รวม	88 20.42%	221 51.28%	110 25.52%	10 2.32%	2 0.46%	431	3.89	0.76	มาก
2. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาคณิตศาสตร์	ม.5	63 28.64%	107 48.64%	48 21.82%	2 0.91%	0 0.00%	220	4.05	0.74	มาก
	ม.6	46 21.80%	106 50.24%	52 24.64%	7 3.32%	0 0.00%	211	3.91	0.77	มาก
	รวม	109 25.29%	213 49.42%	100 23.20%	9 2.09%	0 0.00%	431	3.98	0.75	มาก

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาคณิตศาสตร์	ม.5	67 30.59%	102 46.58%	46 21.00%	4 1.83%	0 0.00%	219	4.06	0.77	มาก
	ม.6	55 26.07%	109 51.66%	39 18.48%	7 3.32%	1 0.47%	211	4.00	0.79	มาก
	รวม	122 28.37%	211 49.07%	85 19.77%	11 2.56%	1 0.23%	430	4.03	0.78	มาก
4. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาคณิตศาสตร์	ม.5	111 50.45%	96 43.64%	13 5.91%	0 0.00%	0 0.00%	220	4.45	0.61	มาก
	ม.6	99 46.92%	97 45.97%	15 7.11%	0 0.00%	0 0.00%	211	4.40	0.62	มาก
	รวม	210 48.72%	193 44.78%	28 6.50%	0 0.00%	0 0.00%	431	4.42	0.61	มาก
5. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาคณิตศาสตร์	ม.5	58 26.36%	115 52.27%	46 20.91%	0 0.00%	1 0.45%	220	4.04	0.72	มาก
	ม.6	36 17.06%	107 50.71%	61 28.91%	7 3.32%	0 0.00%	211	3.82	0.75	มาก
	รวม	94 21.81%	222 51.51%	107 24.83%	7 1.62%	1 0.23%	431	3.93	0.74	มาก
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาคณิตศาสตร์	ม.5	126 57.27%	83 37.73%	10 4.55%	1 0.45%	0 0.00%	220	4.52	0.61	มากที่สุด
	ม.6	78 36.97%	103 48.82%	26 12.32%	4 1.90%	0 0.00%	211	4.21	0.73	มาก
	รวม	204 47.33%	186 43.16%	36 8.35%	5 1.16%	0 0.00%	431	4.37	0.69	มาก

2) สาขาวิชาฟิสิกส์

นักเรียนมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาฟิสิกส์ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และ 3.80 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.70 4.36) ทั้งในด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน ด้านความรู้ความสามารถของครู ด้านความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านความมุ่งมั่นตั้งใจในการสอน ทั้งนี้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาที่ 6 มีความพึงพอใจความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาฟิสิกส์อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) รายละเอียดดังตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาฟิสิกส์

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาฟิสิกส์	**ม.5**	**70 31.82%**	**103 46.82%**	**29 13.18%**	**10 4.55%**	**8 3.64%**	**220**	**3.99**	**0.98**	**มาก**
	ม.6	**34 16.19%**	**114 54.29%**	**52 24.76%**	**5 2.38%**	**5 2.38%**	**210**	**3.80**	**0.82**	**มาก**
	รวม	**104 24.19%**	**217 50.47%**	**81 18.84%**	**15 3.49%**	**13 3.02%**	**430**	**3.89**	**0.91**	**มาก**
1. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาฟิสิกส์	ม.5	66 30.14%	87 39.73%	48 21.92%	12 5.48%	6 2.74%	219	3.89	0.99	มาก
	ม.6	33 15.64%	90 42.65%	70 33.18%	13 6.16%	5 2.37%	211	3.63	0.90	มาก
	รวม	99 23.02%	177 41.16%	118 27.44%	25 5.81%	11 2.56%	430	3.76	0.96	มาก
2. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาฟิสิกส์	ม.5	57 25.91%	118 53.64%	35 15.91%	8 3.64%	2 0.91%	220	4.00	0.81	มาก
	ม.6	41 19.43%	85 40.28%	67 31.75%	14 6.64%	4 1.90%	211	3.69	0.92	มาก
	รวม	98 22.74%	203 47.10%	102 23.67%	22 5.10%	6 1.39%	431	3.85	0.88	มาก
3. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาฟิสิกส์	ม.5	50 22.73%	109 49.55%	48 21.82%	6 2.73%	7 3.18%	220	3.86	0.91	มาก
	ม.6	40 19.05%	101 48.10%	53 25.24%	11 5.24%	5 2.38%	210	3.76	0.90	มาก
	รวม	90 20.93%	210 48.84%	101 23.49%	17 3.95%	12 2.79%	430	3.81	0.91	มาก
4. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาฟิสิกส์	ม.5	116 52.73%	80 36.36%	17 7.73%	3 1.36%	4 1.82%	220	4.37	0.83	มาก
	ม.6	101 47.87%	89 42.18%	18 8.53%	2 0.95%	1 0.47%	211	4.36	0.72	มาก
	รวม	217 50.35%	169 39.21%	35 8.12%	5 1.16%	5 1.16%	431	4.36	0.78	มาก
5. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาฟิสิกส์	ม.5	65 29.68%	93 42.47%	47 21.46%	10 4.57%	4 1.83%	219	3.94	0.93	มาก
	ม.6	26 12.32%	75 35.55%	86 40.76%	19 9.00%	5 2.37%	211	3.46	0.91	ปานกลาง
	รวม	91 21.16%	168 39.07%	133 30.93%	29 6.74%	9 2.09%	430	3.70	0.95	มาก
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาฟิสิกส์	ม.5	118 53.88%	68 31.05%	22 10.05%	4 1.83%	7 3.20%	219	4.31	0.95	มาก
	ม.6	70 33.33%	96 45.71%	33 15.71%	6 2.86%	5 2.38%	210	4.05	0.91	มาก
	รวม	188 43.82%	164 38.23%	55 12.82%	10 2.33%	12 2.80%	429	4.18	0.94	มาก

3) สาขาวิชาเคมี

นักเรียนมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาเคมี ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และ 4.07 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.40 - 4.43) ทั้งในด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน ด้านความรู้ความสามารถของครู ด้านความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านความมุ่งมั่นตั้งใจในการสอน ทั้งนี้ยังพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาที่ 5 มีความพึงพอใจในความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาเคมี อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58) รายละเอียดดังตาราง 3 ดังนี้

ตาราง 3 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาเคมี

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาเคมี	**ม.5**	**82 37.44%**	**116 52.97%**	**21 9.59%**	**0 0.00%**	**0 0.00%**	**219**	**4.28**	**0.63**	**มาก**
	ม.6	**56 26.54%**	**119 56.40%**	**31 14.69%**	**5 2.37%**	**0 0.00%**	**211**	**4.07**	**0.71**	**มาก**
	รวม	**138 32.09%**	**235 54.65%**	**52 12.09%**	**5 1.16%**	**0 0.00%**	**430**	**4.18**	**0.68**	**มาก**
1. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาเคมี	ม.5	68 31.05%	103 47.03%	45 20.55%	2 0.91%	1 0.46%	219	4.07	0.77	มาก
	ม.6	45 21.33%	112 53.08%	50 23.70%	3 1.42%	1 0.47%	211	3.93	0.74	มาก
	รวม	113 26.28%	215 50.00%	95 22.09%	5 1.16%	2 0.47%	430	4.00	0.76	มาก
2. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาเคมี	ม.5	70 31.96%	102 46.58%	42 19.18%	5 2.28%	0 0.00%	219	4.08	0.77	มาก
	ม.6	55 26.07%	104 49.29%	47 22.27%	3 1.42%	2 0.95%	211	3.98	0.79	มาก
	รวม	125 29.07%	206 47.91%	89 20.70%	8 1.86%	2 0.47%	430	4.03	0.78	มาก
3. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาเคมี	ม.5	75 34.25%	115 52.51%	28 12.79%	1 0.46%	0 0.00%	219	4.21	0.67	มาก
	ม.6	44 20.85%	122 57.82%	39 18.48%	6 2.84%	0 0.00%	211	3.97	0.71	มาก
	รวม	119 27.67%	237 55.12%	67 15.58%	7 1.63%	0 0.00%	430	4.09	0.70	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาเคมี	ม.5	134 61.19%	77 35.16%	8 3.65%	0 0.00%	0 0.00%	219	4.58	0.56	มากที่สุด
	ม.6	82 38.86%	110 52.13%	17 8.06%	2 0.95%	0 0.00%	211	4.29	0.65	มาก
	รวม	216 50.23%	187 43.49%	25 5.81%	2 0.47%	0 0.00%	430	4.43	0.63	มาก
5. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาเคมี	ม.5	71 32.42%	99 45.21%	46 21.00%	3 1.37%	0 0.00%	219	4.09	0.76	มาก
	ม.6	41 19.43%	113 53.55%	52 24.64%	5 2.37%	0 0.00%	211	3.90	0.73	มาก
	รวม	112 26.05%	212 49.30%	98 22.79%	8 1.86%	0 0.00%	430	4.00	0.75	มาก
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาเคมี	ม.5	108 49.54%	94 43.12%	16 7.34%	0 0.00%	0 0.00%	218	4.42	0.63	มาก
	ม.6	74 35.07%	90 42.65%	40 18.96%	7 3.32%	0 0.00%	211	4.09	0.82	มาก
	รวม	182 42.42%	184 42.89%	56 13.05%	7 1.63%	0 0.00%	429	4.26	0.74	มาก

4) สาขาวิชาชีววิทยา

นักเรียนมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาชีววิทยาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และ 4.33 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาชีววิทยา ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.56) ส่วนในด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนด้าน ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาชีววิทยา นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.20 – 4.49) ทั้งนี้ยังพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาที่ 5 มีความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาชีววิทยา และความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาชีววิทยาในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และ 4.54 ตามลำดับ) รายละเอียดดังตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาชีววิทยา

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาชีววิทยา	**ม.5**	**104 47.71%**	**95 43.58%**	**16 7.34%**	**3 1.38%**	**0 0.00%**	**218**	**4.38**	**0.68**	**มาก**
	ม.6	**92 43.81%**	**99 47.14%**	**17 8.10%**	**1 0.48%**	**1 0.48%**	**210**	**4.33**	**0.69**	**มาก**
	รวม	**196 45.79%**	**194 45.33%**	**33 7.71%**	**4 0.93%**	**1 0.23%**	**428**	**4.36**	**0.68**	**มาก**
1. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาชีววิทยา	ม.5	94 43.12%	94 43.12%	28 12.84%	1 0.46%	1 0.46%	218	4.28	0.74	มาก
	ม.6	75 35.71%	91 43.33%	38 18.10%	5 2.38%	1 0.48%	210	4.11	0.82	มาก
	รวม	169 39.49%	185 43.22%	66 15.42%	6 1.40%	2 0.47%	428	4.20	0.78	มาก
2. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาชีววิทยา	ม.5	99 45.41%	96 44.04%	20 9.17%	2 0.92%	1 0.46%	218	4.33	0.72	มาก
	ม.6	87 41.43%	92 43.81%	28 13.33%	3 1.43%	0 0.00%	210	4.25	0.74	มาก
	รวม	186 43.46%	188 43.93%	48 11.21%	5 1.17%	1 0.23%	428	4.29	0.73	มาก
3. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาชีววิทยา	ม.5	91 41.94%	98 45.16%	23 10.60%	5 2.30%	0 0.00%	217	4.27	0.74	มาก
	ม.6	68 32.38%	107 50.95%	31 14.76%	4 1.90%	0 0.00%	210	4.14	0.73	มาก
	รวม	159 37.24%	205 48.01%	54 12.65%	9 2.11%	0 0.00%	427	4.20	0.74	มาก
4. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาชีววิทยา	ม.5	145 66.51%	65 29.82%	8 3.67%	0 0.00%	0 0.00%	218	4.63	0.56	มากที่สุด
	ม.6	114 54.29%	85 40.48%	11 5.24%	0 0.00%	0 0.00%	210	4.49	0.60	มาก
	รวม	259 60.51%	150 35.05%	19 4.44%	0 0.00%	0 0.00%	428	4.56	0.58	มากที่สุด
5. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาชีววิทยา	ม.5	109 50.00%	90 41.28%	17 7.80%	1 0.46%	1 0.46%	218	4.40	0.69	มาก
	ม.6	80 38.10%	95 45.24%	32 15.24%	3 1.43%	0 0.00%	210	4.20	0.74	มาก
	รวม	189 44.16%	185 43.22%	49 11.45%	4 0.93%	1 0.23%	428	4.30	0.72	มาก
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาชีววิทยา	ม.5	129 59.17%	78 35.78%	10 4.59%	1 0.46%	0 0.00%	218	4.54	0.61	มากที่สุด
	ม.6	111 52.86%	83 39.52%	15 7.14%	1 0.48%	0 0.00%	210	4.45	0.65	มาก
	รวม	240 56.07%	161 37.62%	25 5.84%	2 0.47%	0 0.00%	428	4.49	0.63	มาก

5) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์

นักเรียนมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และ 4.03 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.53) ส่วนในด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน ด้านความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.03 - 4.23) ทั้งนี้ยังพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาที่ 5 มีความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59) รายละเอียดดังตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 5 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	**ม.5**	**79 36.41%**	**112 51.61%**	**24 11.06%**	**2 0.92%**	**0 0.00%**	**217**	**4.24**	**0.68**	**มาก**
	ม.6	**53 25.60%**	**112 54.11%**	**39 18.84%**	**2 0.97%**	**1 0.48%**	**207**	**4.03**	**0.73**	**มาก**
	รวม	**132 31.13%**	**224 52.83%**	**63 14.86%**	**4 0.94%**	**1 0.24%**	**424**	**4.14**	**0.71**	**มาก**
1. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	ม.5	74 34.10%	102 47.00%	36 16.59%	5 2.30%	0 0.00%	217	4.13	0.76	มาก
	ม.6	65 31.40%	86 41.55%	49 23.67%	6 2.90%	1 0.48%	207	4.00	0.84	มาก
	รวม	139 32.78%	188 44.34%	85 20.05%	11 2.59%	1 0.24%	424	4.07	0.81	มาก
2. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	ม.5	81 37.33%	99 45.62%	33 15.21%	4 1.84%	0 0.00%	217	4.18	0.75	มาก
	ม.6	62 29.95%	99 47.83%	41 19.81%	4 1.93%	1 0.48%	207	4.05	0.79	มาก
	รวม	143 33.73%	198 46.70%	74 17.45%	8 1.89%	1 0.24%	424	4.12	0.77	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	ม.5	84 38.71%	106 48.85%	24 11.06%	3 1.38%	0 0.00%	217	4.25	0.70	มาก
	ม.6	60 28.99%	96 46.38%	46 22.22%	4 1.93%	1 0.48%	207	4.01	0.80	มาก
	รวม	144 33.96%	202 47.64%	70 16.51%	7 1.65%	1 0.24%	424	4.13	0.76	มาก
4. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	ม.5	135 62.21%	76 35.02%	5 2.30%	1 0.46%	0 0.00%	217	4.59	0.56	มากที่สุด
	ม.6	111 53.62%	83 40.10%	11 5.31%	1 0.48%	1 0.48%	207	4.46	0.67	มาก
	รวม	246 58.02%	159 37.50%	16 3.77%	2 0.47%	1 0.24%	424	4.53	0.62	มากที่สุด
5. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	ม.5	70 32.26%	110 50.69%	34 15.67%	3 1.38%	0 0.00%	217	4.14	0.72	มาก
	ม.6	51 24.64%	97 46.86%	51 24.64%	7 3.38%	1 0.48%	207	3.92	0.82	มาก
	รวม	121 28.54%	207 48.82%	85 20.05%	10 2.36%	1 0.24%	424	4.03	0.78	มาก
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	ม.5	115 53.00%	84 38.71%	16 7.37%	1 0.46%	1 0.46%	217	4.43	0.69	มาก
	ม.6	71 34.30%	98 47.34%	35 16.91%	2 0.97%	1 0.48%	207	4.14	0.76	มาก
	รวม	186 43.87%	182 42.92%	51 12.03%	3 0.71%	2 0.47%	424	4.29	0.74	มาก

6) สาขาวิชาภาษาไทย

นักเรียนมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาภาษาไทยในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และ 4.25 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาภาษาไทย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.55) ส่วนในด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน ด้านความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาภาษาไทย นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.00 - 4.36) ทั้งนี้ยังพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาที่ 5 มีความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาภาษาไทย ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59) รายละเอียดดังตาราง 6 ดังนี้

ตาราง 6 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาภาษาไทย

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาภาษาไทย	**ม.5**	**86 39.63%**	**106 48.85%**	**23 10.60%**	**2 0.92%**	**0 0.00%**	**217**	**4.27**	**0.68**	**มาก**
	ม.6	**73 34.76%**	**116 55.24%**	**21 10.00%**	**0 0.00%**	**0 0.00%**	**210**	**4.25**	**0.62**	**มาก**
	รวม	**159 37.24%**	**222 51.99%**	**44 10.30%**	**2 0.47%**	**0 0.00%**	**427**	**4.26**	**0.65**	**มาก**
1. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาภาษาไทย	ม.5	86 39.63%	94 43.32%	31 14.29%	4 1.84%	2 0.92%	217	4.19	0.81	มาก
	ม.6	56 26.67%	104 49.52%	44 20.95%	6 2.86%	0 0.00%	210	4.00	0.77	มาก
	รวม	142 33.26%	198 46.37%	75 17.56%	10 2.34%	2 0.47%	427	4.10	0.80	มาก
2. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาภาษาไทย	ม.5	69 31.80%	103 47.47%	38 17.51%	7 3.23%	0 0.00%	217	4.08	0.79	มาก
	ม.6	51 24.29%	97 46.19%	57 27.14%	5 2.38%	0 0.00%	210	3.92	0.78	มาก
	รวม	120 28.10%	200 46.84%	95 22.25%	12 2.81%	0 0.00%	427	4.00	0.79	มาก
3. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาภาษาไทย	ม.5	66 30.41%	101 46.54%	44 20.28%	3 1.38%	3 1.38%	217	4.03	0.83	มาก
	ม.6	66 31.43%	105 50.00%	37 17.62%	2 0.95%	0 0.00%	210	4.12	0.72	มาก
	รวม	132 30.91%	206 48.24%	81 18.97%	5 1.17%	3 0.70%	427	4.07	0.78	มาก
4. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาภาษาไทย	ม.5	136 62.67%	74 34.10%	7 3.23%	0 0.00%	0 0.00%	217	4.59	0.55	มากที่สุด
	ม.6	111 52.86%	92 43.81%	7 3.33%	0 0.00%	0 0.00%	210	4.50	0.56	มาก
	รวม	247 57.85%	166 38.88%	14 3.28%	0 0.00%	0 0.00%	427	4.55	0.56	มากที่สุด
5. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาภาษาไทย	ม.5	95 43.78%	99 45.62%	20 9.22%	3 1.38%	0 0.00%	217	4.32	0.70	มาก
	ม.6	66 31.43%	104 49.52%	38 18.10%	2 0.95%	0 0.00%	210	4.11	0.72	มาก
	รวม	161 37.70%	203 47.54%	58 13.58%	5 1.17%	0 0.00%	427	4.22	0.72	มาก
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาภาษาไทย	ม.5	112 51.61%	86 39.63%	16 7.37%	2 0.92%	1 0.46%	217	4.41	0.71	มาก
	ม.6	84 40.00%	106 50.48%	20 9.52%	0 0.00%	0 0.00%	210	4.30	0.64	มาก
	รวม	196 45.90%	192 44.96%	36 8.43%	2 0.47%	1 0.23%	427	4.36	0.68	มาก

7) สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ

นักเรียนมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54) และมีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถของครูผู้สอน และด้านความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศ ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.61 และ 4.60 ตามลำดับ) ส่วนในด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน และด้านความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.32 – 4.48) นอกจากนี้ยังพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาที่ 5 มีความพึงพอใจในด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53) รายละเอียดดังตาราง 7 ดังนี้

ตาราง 7 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศ	**ม.5**	**125 57.60%**	**84 38.71%**	**8 3.69%**	**0 0.00%**	**0 0.00%**	**217**	**4.54**	**0.57**	**มากที่สุด**
	ม.6	**116 55.24%**	**71 33.81%**	**22 10.48%**	**1 0.48%**	**0 0.00%**	**210**	**4.44**	**0.70**	**มาก**
	รวม	**241 56.44%**	**155 36.30%**	**30 7.03%**	**1 0.23%**	**0 0.00%**	**427**	**4.49**	**0.64**	**มาก**
1. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาภาษาต่างประเทศ	ม.5	116 53.46%	80 36.87%	20 9.22%	1 0.46%	0 0.00%	217	4.43	0.68	มาก
	ม.6	109 51.90%	71 33.81%	28 13.33%	2 0.95%	0 0.00%	210	4.37	0.75	มาก
	รวม	225 52.69%	151 35.36%	48 11.24%	3 0.70%	0 0.00%	427	4.40	0.71	มาก
2. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาภาษาต่างประเทศ	ม.5	109 50.23%	79 36.41%	26 11.98%	3 1.38%	0 0.00%	217	4.35	0.74	มาก
	ม.6	94 44.76%	85 40.48%	28 13.33%	3 1.43%	0 0.00%	210	4.29	0.75	มาก
	รวม	203 47.54%	164 38.41%	54 12.65%	6 1.41%	0 0.00%	427	4.32	0.75	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาภาษาต่างประเทศ	ม.5	100 46.08%	94 43.32%	22 10.14%	1 0.46%	0 0.00%	217	4.35	0.68	มาก
	ม.6	96 45.71%	80 38.10%	32 15.24%	2 0.95%	0 0.00%	210	4.29	0.75	มาก
	รวม	196 45.90%	174 40.75%	54 12.65%	3 0.70%	0 0.00%	427	4.32	0.72	มาก
4. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศ	ม.5	142 65.44%	68 31.34%	7 3.23%	0 0.00%	0 0.00%	217	4.62	0.55	มากที่สุด
	ม.6	136 64.76%	62 29.52%	12 5.71%	0 0.00%	0 0.00%	210	4.59	0.60	มากที่สุด
	รวม	278 65.11%	130 30.44%	19 4.45%	0 0.00%	0 0.00%	427	4.61	0.57	มากที่สุด
5. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศ	ม.5	127 58.53%	77 35.48%	13 5.99%	0 0.00%	0 0.00%	217	4.53	0.61	มากที่สุด
	ม.6	116 55.24%	70 33.33%	23 10.95%	1 0.48%	0 0.00%	210	4.43	0.70	มาก
	รวม	243 56.91%	147 34.43%	36 8.43%	1 0.23%	0 0.00%	427	4.48	0.66	มาก
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศ	ม.5	144 66.36%	65 29.95%	8 3.69%	0 0.00%	0 0.00%	217	4.63	0.56	มากที่สุด
	ม.6	131 62.38%	70 33.33%	9 4.29%	0 0.00%	0 0.00%	210	4.58	0.58	มากที่สุด
	รวม	275 64.40%	135 31.62%	17 3.98%	0 0.00%	0 0.00%	427	4.60	0.57	มากที่สุด

8) สาขาวิชาสังคมศึกษา

นักเรียนมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาสังคมศึกษา ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ 3.84 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน และด้านความรู้ความสามารถของครูผู้สอน และด้านความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาสังคมศึกษา ในระดับมากทุกด้าน (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.67 – 4.24) รายละเอียดดังตาราง 8 ดังนี้

ตาราง 8 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาสังคมศึกษา

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาสังคมศึกษา	**ม.5**	**53 24.20%**	**104 47.49%**	**57 26.03%**	**5 2.28%**	**0 0.00%**	**219**	**3.94**	**0.77**	**มาก**
	ม.6	**44 20.95%**	**98 46.67%**	**60 28.57%**	**7 3.33%**	**1 0.48%**	**210**	**3.84**	**0.81**	**มาก**
	รวม	**97 22.61%**	**202 47.09%**	**117 27.27%**	**12 2.80%**	**1 0.23%**	**429**	**3.89**	**0.79**	**มาก**
1. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษา	ม.5	37 16.89%	98 44.75%	71 32.42%	11 5.02%	2 0.91%	219	3.72	0.84	มาก
	ม.6	36 17.14%	79 37.62%	79 37.62%	13 6.19%	3 1.43%	210	3.63	0.89	มาก
	รวม	73 17.02%	177 41.26%	150 34.97%	24 5.59%	5 1.17%	429	3.67	0.86	มาก
2. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาสังคมศึกษา	ม.5	54 24.77%	89 40.83%	66 30.28%	8 3.67%	1 0.46%	218	3.86	0.85	มาก
	ม.6	44 20.95%	73 34.76%	78 37.14%	13 6.19%	2 0.95%	210	3.69	0.91	มาก
	รวม	98 22.90%	162 37.85%	144 33.64%	21 4.91%	3 0.70%	428	3.77	0.88	มาก
3. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาสังคมศึกษา	ม.5	53 24.20%	101 46.12%	62 28.31%	2 0.91%	1 0.46%	219	3.93	0.77	มาก
	ม.6	40 19.05%	83 39.52%	67 31.90%	15 7.14%	5 2.38%	210	3.66	0.95	มาก
	รวม	93 21.68%	184 42.89%	129 30.07%	17 3.96%	6 1.40%	429	3.79	0.87	มาก
4. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาสังคมศึกษา	ม.5	102 46.58%	93 42.47%	23 10.50%	1 0.46%	0 0.00%	219	4.35	0.68	มาก
	ม.6	68 32.38%	107 50.95%	30 14.29%	4 1.90%	1 0.48%	210	4.13	0.76	มาก
	รวม	170 39.63%	200 46.62%	53 12.35%	5 1.17%	1 0.23%	429	4.24	0.73	มาก
5. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาสังคมศึกษา	ม.5	50 22.83%	92 42.01%	68 31.05%	9 4.11%	0 0.00%	219	3.84	0.82	มาก
	ม.6	47 22.38%	84 40.00%	67 31.90%	10 4.76%	2 0.95%	210	3.78	0.88	มาก
	รวม	97 22.61%	176 41.03%	135 31.47%	19 4.43%	2 0.47%	429	3.81	0.85	มาก
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาสังคมศึกษา	ม.5	88 40.18%	93 42.47%	34 15.53%	4 1.83%	0 0.00%	219	4.21	0.77	มาก
	ม.6	74 35.24%	94 44.76%	35 16.67%	6 2.86%	1 0.48%	210	4.11	0.82	มาก
	รวม	162 37.76%	187 43.59%	69 16.08%	10 2.33%	1 0.23%	429	4.16	0.79	มาก

9) สาขาวิชาศิลปะ

นักเรียนมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาศิลปะ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในด้านความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาศิลปะในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59) ส่วนในด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน ด้านความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอน และด้านความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาศิลปะ นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.23 – 4.49) นอกจากนี้ยังพบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาที่ 6 มีความพึงพอใจในด้านความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาศิลปะในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) และพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46) รายละเอียดดังตาราง 9 ดังนี้

ตาราง 9 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาศิลปะ

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาศิลปะ	**ม.5**	**103 47.25%**	**98 44.95%**	**15 6.88%**	**2 0.92%**	**0 0.00%**	**218**	**4.39**	**0.66**	**มาก**
	ม.6	**100 47.62%**	**91 43.33%**	**19 9.05%**	**0 0.00%**	**0 0.00%**	**210**	**4.39**	**0.65**	**มาก**
	รวม	**203 47.43%**	**189 44.16%**	**34 7.94%**	**2 0.47%**	**0 0.00%**	**428**	**4.39**	**0.65**	**มาก**
1. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาศิลปะ	ม.5	98 44.95%	90 41.28%	24 11.01%	6 2.75%	0 0.00%	218	4.28	0.77	มาก
	ม.6	88 41.90%	89 42.38%	31 14.76%	2 0.95%	0 0.00%	210	4.25	0.74	มาก
	รวม	186 43.46%	179 41.82%	55 12.85%	8 1.87%	0 0.00%	428	4.27	0.75	มาก
2. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาศิลปะ	ม.5	95 43.58%	95 43.58%	24 11.01%	3 1.38%	1 0.46%	218	4.28	0.75	มาก
	ม.6	95 45.24%	77 36.67%	34 16.19%	3 1.43%	1 0.48%	210	4.25	0.81	มาก
	รวม	190 44.39%	172 40.19%	58 13.55%	6 1.40%	2 0.47%	428	4.27	0.78	มาก

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาศิลปะ	ม.5	90 41.28%	97 44.50%	28 12.84%	2 0.92%	1 0.46%	218	4.25	0.75	มาก
	ม.6	81 38.57%	94 44.76%	32 15.24%	3 1.43%	0 0.00%	210	4.20	0.75	มาก
	รวม	171 39.95%	191 44.63%	60 14.02%	5 1.17%	1 0.23%	428	4.23	0.75	มาก
4. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาศิลปะ	ม.5	138 63.01%	68 31.05%	12 5.48%	1 0.46%	0 0.00%	219	4.57	0.62	มากที่สุด
	ม.6	136 64.76%	66 31.43%	8 3.81%	0 0.00%	0 0.00%	210	4.61	0.56	มากที่สุด
	รวม	274 63.87%	134 31.24%	20 4.66%	1 0.23%	0 0.00%	429	4.59	0.59	มากที่สุด
5. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาศิลปะ	ม.5	110 50.46%	85 38.99%	21 9.63%	2 0.92%	0 0.00%	218	4.39	0.70	มาก
	ม.6	98 46.67%	96 45.71%	13 6.19%	3 1.43%	0 0.00%	210	4.38	0.67	มาก
	รวม	208 48.60%	181 42.29%	34 7.94%	5 1.17%	0 0.00%	428	4.38	0.68	มาก
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาศิลปะ	ม.5	122 55.96%	76 34.86%	18 8.26%	2 0.92%	0 0.00%	218	4.46	0.69	มาก
	ม.6	120 57.14%	78 37.14%	12 5.71%	0 0.00%	0 0.00%	210	4.51	0.60	มากที่สุด
	รวม	242 56.54%	154 35.98%	30 7.01%	2 0.47%	0 0.00%	428	4.49	0.65	มาก

10) สาขาวิชาพลานามัย

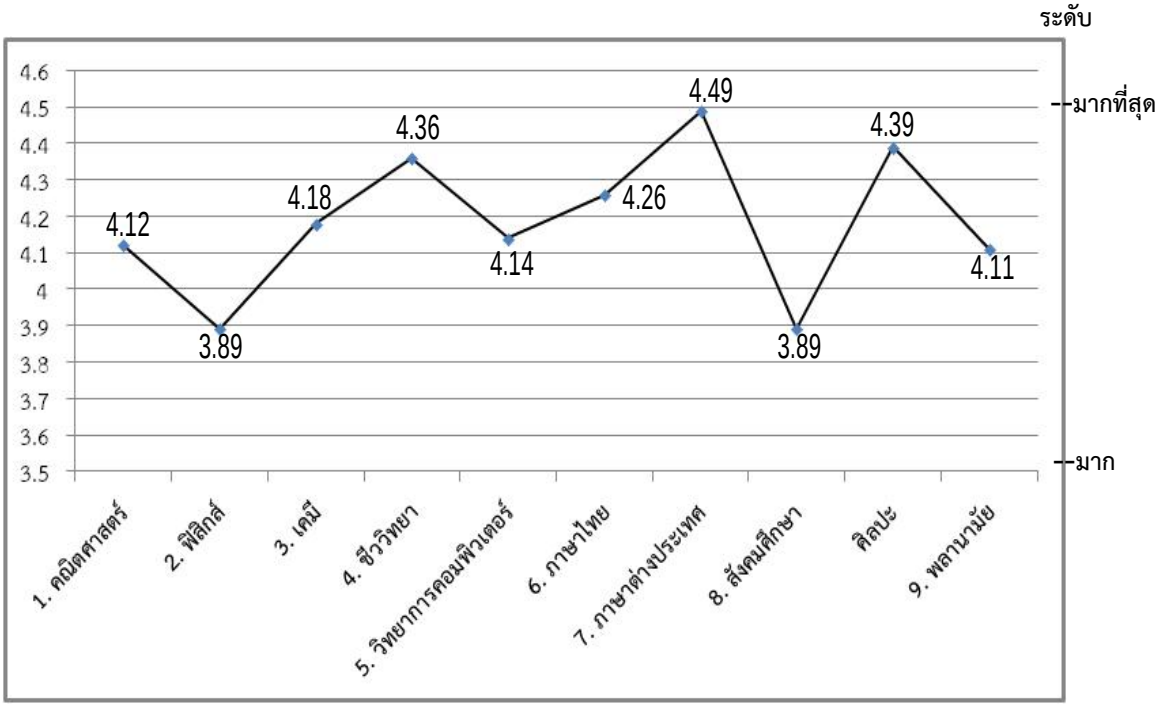
นักเรียนมีความพึงพอใจการปฏิบัติงานในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาพลานามัย ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 และ 3.88 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในด้านรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน ด้านความรู้ความสามารถของครูผู้สอน ด้านความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาพลานามัย ในระดับมากทุกด้าน (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.83 – 4.32) รายละเอียดดังตาราง 10 ดังนี้

ตาราง 10 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียน ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน และด้านครู : สาขาวิชาพลานามัย

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในการจัดการเรียนการสอนในภาพรวมของครูผู้สอนวิชาพลานามัย	**ม.5**	**92** **42.20%**	**108** **49.54%**	**16** **7.34%**	**2** **0.92%**	**0** **0.00%**	**218**	**4.33**	**0.65**	**มาก**
	ม.6	**51** **24.40%**	**93** **44.50%**	**54** **25.84%**	**10** **4.78%**	**1** **0.48%**	**209**	**3.88**	**0.85**	**มาก**
	รวม	**143** **33.49%**	**201** **47.07%**	**70** **16.39%**	**12** **2.81%**	**1** **0.23%**	**427**	**4.11**	**0.79**	**มาก**
1. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาพลานามัย	ม.5	76 34.86%	99 45.41%	40 18.35%	2 0.92%	1 0.46%	218	4.13	0.77	มาก
	ม.6	44 21.05%	77 36.84%	68 32.54%	16 7.66%	4 1.91%	209	3.67	0.96	มาก
	รวม	120 28.10%	176 41.22%	108 25.29%	18 4.22%	5 1.17%	427	3.91	0.90	มาก
2. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาพลานามัย	ม.5	66 30.28%	93 42.66%	50 22.94%	9 4.13%	0 0.00%	218	3.99	0.84	มาก
	ม.6	43 20.57%	71 33.97%	81 38.76%	11 5.26%	3 1.44%	209	3.67	0.91	มาก
	รวม	109 25.53%	164 38.41%	131 30.68%	20 4.68%	3 0.70%	427	3.83	0.89	มาก
3. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาพลานามัย	ม.5	94 43.12%	95 43.58%	25 11.47%	4 1.83%	0 0.00%	218	4.28	0.74	มาก
	ม.6	43 20.57%	95 45.45%	57 27.27%	10 4.78%	4 1.91%	209	3.78	0.89	มาก
	รวม	137 32.08%	190 44.50%	82 19.20%	14 3.28%	4 0.94%	427	4.04	0.85	มาก
4. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาพลานามัย	ม.5	121 55.25%	86 39.27%	12 5.48%	0 0.00%	0 0.00%	219	4.50	0.60	มาก
	ม.6	75 35.89%	95 45.45%	33 15.79%	4 1.91%	2 0.96%	209	4.13	0.82	มาก
	รวม	196 45.79%	181 42.29%	45 10.51%	4 0.93%	2 0.47%	428	4.32	0.74	มาก
5. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาพลานามัย	ม.5	93 42.66%	99 45.41%	24 11.01%	2 0.92%	0 0.00%	218	4.30	0.70	มาก
	ม.6	52 24.88%	85 40.67%	56 26.79%	16 7.66%	0 0.00%	209	3.83	0.89	มาก
	รวม	145 33.96%	184 43.09%	80 18.74%	18 4.22%	0 0.00%	427	4.07	0.83	มาก
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาพลานามัย	ม.5	114 52.29%	86 39.45%	15 6.88%	2 0.92%	1 0.46%	218	4.42	0.70	มาก
	ม.6	74 35.58%	79 37.98%	47 22.60%	7 3.37%	1 0.48%	208	4.05	0.87	มาก
	รวม	188 44.13%	165 38.73%	62 14.55%	9 2.11%	2 0.47%	426	4.24	0.81	มาก

เพื่อแสดงให้เห็นระดับความพึงพอใจในภาพรวมของนักเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของครูในแต่ละสาขาวิชาของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงนำเสนอเป็นแผนภูมิดังนี้



แผนภูมิ 1 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนของครูในแต่ละสาขาวิชา

นอกจากนี้ นักเรียนยังแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาต่าง ๆ ดังนี้

1. ควรสนับสนุนให้อาจารย์ทุกคนมีการสร้างแรงบันดาลใจให้กับนักเรียน แสดงถึงคุณค่าของเนื้อหาที่เรียนว่าสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างไรและนำไปใช้ได้อย่างไร

2. บางรายวิชาไม่มีความจำเป็นจะต้องมี active learning เช่น สังคมศึกษา ประวัติศาสตร์ ศิลปะ ภาษาไทย เพราะทำให้สอนเนื้อหาไม่ทัน และไม่ได้รับความรู้เต็มที่ หากจะ active learning ก็ควรลดการนำเสนอหน้าชั้นเรียน หรือให้มีการสรุปให้นักเรียนหลังนำเสนอด้วย เพราะนักเรียนอาจนำเสนอในเรื่องที่ไม่ตรงประเด็น

3. กิจกรรม STEM ศึกษา ควรบูรณาการ ร่วมกับกิจกรรมโครงงาน

4. สาขาวิชาคณิตศาสตร์ ชอบวิธีการสอนแบบเขียนกระดาน ทำให้เรียนได้เข้าใจง่ายขึ้น

5. สาขาวิชาฟิสิกส์ อาจารย์ผู้สอนควรปรับวิธีการสอนให้น่าสนใจมากขึ้น

6. สาขาวิชาเคมี ควรมีการทดลองเพิ่มขึ้น

7. สาขาวิชาชีววิทยา ควรมีการลงพื้นที่จริง สำรวจจริง

8. สาขาวิชาภาษาไทยขอให้เน้นเชิงทฤษฎีตั้งแต่ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-5 มากกว่านี้ หรือในการเขียน writing ควรให้นักเรียนทราบจุดที่ผิด เพื่อนักเรียนจะได้ทราบวิธีแก้ไขต่อไป

9. สาขาวิชาภาษาอังกฤษ Advance สอนดีมาก น่าจะให้สาขาอื่น ๆ ได้เรียนรู้ เพราะว่าเป็น active learning เกือบ 100% ได้ฝึก critical thinking ได้ฝึกอะไรอีกหลายอย่าง มีวิธีการกระตุ้นให้เด็กทำเต็มที่ เป็นวิชาที่ฝึกพูดในที่สาธารณะ/การเขียน ได้ดี และควรเน้น Grammar ให้มากขึ้น เน้น Speaking เพราะใช้ในชีวิตประจำวัน

10. สาขาวิชาสังคมศึกษา ควรให้มีการเชื่อมโยงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างเนื้อหาแต่ละเรื่องที่เรียนในเทอมนั้น ปัจจุบันเหมือนเรียนหัวข้อหลายหัวข้อแต่ไม่รู้ว่าเกี่ยวข้องกันอย่างไรและควรลดงาน present เพราะเนื้อหายาก ทำความเข้าใจเองยาก อาจจะเปลี่ยนเป็นสอนความรู้พื้นฐานแล้วนำมาใช้คิดวิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันแทน อาจจะให้หาข้อมูลมาล่วงหน้าแล้วนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้

11. อาจารย์หมวดดนตรี-ศิลปะ สอนดีมาก

12. วิชาพลานามัย ควรเน้นการออกกำลังกายและเล่นกีฬา มากกว่าเรียนสุขศึกษา

13. การวัดและประเมินผล ควรมีเกณฑ์การประเมินที่ชัดเจนและแจ้งให้นักเรียนทราบล่วงหน้า

14. STEM ศึกษา และ Innovation ควรบูรณาการเป็นวิชาเดียว ส่วน SINOS เรียนเหมือนเดิม

1.2 ความพึงพอใจของนักเรียนในด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของโรงเรียน

จากการสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ มัธยมศึกษาปีที่ 6 เกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายชั้นเรียน พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และ 3.41 ตามลำดับ) รายละเอียดดังตาราง 11 ดังนี้

ตาราง 11 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของโรงเรียน	**ม.5**	**17 7.83%**	**97 44.70%**	**89 41.01%**	**11 5.07%**	**3 1.38%**	**217**	**3.53**	**.77**	**มาก**
	ม.6	**9 4.33%**	**105 50.48%**	**60 28.85%**	**30 14.42%**	**4 1.92%**	**208**	**3.41**	**.86**	**ปานกลาง**
	รวม	**26 6.12%**	**202 47.53%**	**149 35.06%**	**41 9.65%**	**7 1.65%**	**425**	**3.47**	**.81**	**ปานกลาง**

นอกจากนี้นักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ดังนี้

1. การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ควรจัดกิจกรรมที่แตกต่างจากปีที่ผ่านมา
2. กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม ควรเน้นทุกศาสนา
3. การฟังบรรยาย ควรให้นักเรียนเข้าฟังบรรยายตามความสนใจและสมัครใจ
4. ควรเปิดโอกาสให้นักเรียนเสนอจัดกิจกรรมชุมนุมด้วยตนเองให้มากขึ้น

เมื่อสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับความสอดคล้องของกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่โรงเรียนจัดกับเป้าหมายในการพัฒนานักเรียนตามที่โรงเรียนกำหนดไว้ พบว่า นักเรียนมีความคิดเห็นว่ากิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่โรงเรียนจัดเกือบทั้งหมดมีความสอดคล้องกับเป้าหมายในการพัฒนานักเรียนอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.54 – 4.29) ได้แก่ กิจกรรมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม กิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี กิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรีและบุคลิกภาพ กิจกรรมการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี กิจกรรมการศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและโบราณคดี กิจกรรมค่ายวิชาการ กิจกรรมชุมนุม กิจกรรมพัฒนาจิตสาธารณะ กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทย และความเป็นประชาธิปไตย และกิจกรรมพัฒนาสุขภาพและพลานามัย โดยที่กิจกรรมค่ายวิชาการมีค่าเฉลี่ยสอดคล้องกับเป้าหมายในการพัฒนานักเรียนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29) ส่วนกิจกรรมอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดให้ นักเรียนมีความคิดเห็นว่า สอดคล้องกับเป้าหมายในการพัฒนานักเรียนที่โรงเรียนกำหนดไว้ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับความสอดคล้องของกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนกับเป้าหมายในการพัฒนานักเรียน จำแนกตามระดับชั้นเรียน พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความคิดเห็นว่ากิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่โรงเรียนจัดมีความสอดคล้องกับเป้าหมายในการพัฒนานักเรียนอยู่ในระดับมากทุกกิจกรรม ส่วนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความคิดเห็นว่า กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่โรงเรียนจัดส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับเป้าหมายในการพัฒนานักเรียนอยู่ในระดับมากเช่นกัน ยกเว้น กิจกรรมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม กิจกรรมอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดให้ และกิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย ที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความคิดเห็นว่าสอดคล้องกับเป้าหมายในการพัฒนานักเรียนในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.32 – 3.37) รายละเอียดดังตาราง 12 ดังนี้

ตาราง 12 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนได้สอดคล้องกับเป้าหมาย

กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	ชั้น	ระดับความสอดคล้องกับเป้าหมาย					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความสอดคล้อง
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ที่โรงเรียนจัด	ม.5	46 21.30%	99 45.83%	46 21.30%	20 9.26%	5 2.31%	216	3.75	0.97	มาก
	ม.6	32 15.76%	64 31.53%	62 30.54%	27 13.30%	18 8.87%	203	3.32	1.16	ปานกลาง
	รวม	78 18.62%	163 38.90%	108 25.78%	47 11.22%	23 5.49%	419	3.54	1.09	มาก
2. กิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	ม.5	58 26.85%	103 47.69%	43 19.91%	8 3.70%	4 1.85%	216	3.94	0.88	มาก
	ม.6	63 31.03%	80 39.41%	43 21.18%	13 6.40%	4 1.97%	203	3.91	0.98	มาก
	รวม	121 28.88%	183 43.68%	86 20.53%	21 5.01%	8 1.91%	419	3.93	0.93	มาก
3. กิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ	ม.5	64 29.77%	90 41.86%	46 21.40%	10 4.65%	5 2.33%	215	3.92	0.95	มาก
	ม.6	63 31.03%	73 35.96%	50 24.63%	10 4.93%	7 3.45%	203	3.86	1.02	มาก
	รวม	127 30.38%	163 39.00%	96 22.97%	20 4.78%	12 2.87%	418	3.89	0.99	มาก
4. กิจกรรมการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	ม.5	93 43.06%	89 41.20%	27 12.50%	5 2.31%	2 0.93%	216	4.23	0.83	มาก
	ม.6	84 41.38%	83 40.89%	28 13.79%	2 0.99%	6 2.96%	203	4.17	0.91	มาก
	รวม	177 42.24%	172 41.05%	55 13.13%	7 1.67%	8 1.91%	419	4.20	0.87	มาก
5. กิจกรรมการศึกษาดูงานทางสังคม ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	ม.5	90 41.67%	83 38.43%	34 15.74%	7 3.24%	2 0.93%	216	4.17	0.87	มาก
	ม.6	86 42.36%	78 38.42%	28 13.79%	6 2.96%	5 2.46%	203	4.15	0.94	มาก
	รวม	176 42.00%	161 38.42%	62 14.80%	13 3.10%	7 1.67%	419	4.16	0.90	มาก
6. กิจกรรมค่ายวิชาการ	ม.5	97 45.12%	89 41.40%	21 9.77%	6 2.79%	2 0.93%	215	4.27	0.82	มาก
	ม.6	105 51.72%	64 31.53%	28 13.79%	3 1.48%	3 1.48%	203	4.31	0.87	มาก
	รวม	202 48.33%	153 36.60%	49 11.72%	9 2.15%	5 1.20%	418	4.29	0.84	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	ชั้น	ระดับความสอดคล้องกับเป้าหมาย					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความสอดคล้อง
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
7. กิจกรรมอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดให้	ม.5	47 21.76%	78 36.11%	59 27.31%	22 10.19%	10 4.63%	216	3.60	1.08	มาก
	ม.6	39 19.21%	62 30.54%	59 29.06%	22 10.84%	21 10.34%	203	3.37	1.21	ปานกลาง
	รวม	86 20.53%	140 33.41%	118 28.16%	44 10.50%	31 7.40%	419	3.49	1.15	ปานกลาง
8. กิจกรรมชุมนุม	ม.5	53 24.54%	93 43.06%	55 25.46%	9 4.17%	6 2.78%	216	3.82	0.94	มาก
	ม.6	36 17.73%	74 36.45%	66 32.51%	20 9.85%	7 3.45%	203	3.55	1.01	มาก
	รวม	89 21.24%	167 39.86%	121 28.88%	29 6.92%	13 3.10%	419	3.69	0.98	มาก
9. กิจกรรมพัฒนาจิตสาธารณะ	ม.5	71 32.87%	87 40.28%	38 17.59%	14 6.48%	6 2.78%	216	3.94	1.01	มาก
	ม.6	47 23.15%	70 34.48%	59 29.06%	17 8.37%	10 4.93%	203	3.63	1.08	มาก
	รวม	118 28.16%	157 37.47%	97 23.15%	31 7.40%	16 3.82%	419	3.79	1.05	มาก
10. กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	ม.5	67 31.02%	93 43.06%	40 18.52%	9 4.17%	7 3.24%	216	3.94	0.98	มาก
	ม.6	31 15.27%	69 33.99%	60 29.56%	30 14.78%	13 6.40%	203	3.37	1.11	ปานกลาง
	รวม	98 23.39%	162 38.66%	100 23.87%	39 9.31%	20 4.77%	419	3.67	1.08	มาก
11. กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	ม.5	86 39.81%	87 40.28%	36 16.67%	3 1.39%	4 1.85%	216	4.15	0.88	มาก
	ม.6	47 23.15%	87 42.86%	52 25.62%	12 5.91%	5 2.46%	203	3.78	0.95	มาก
	รวม	133 31.74%	174 41.53%	88 21.00%	15 3.58%	9 2.15%	419	3.97	0.93	มาก

เมื่อสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับความเหมาะสมของการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนกับเป้าหมายในการพัฒนานักเรียน พบว่า นักเรียนโดยรวมมีความคิดเห็นว่ากิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่โรงเรียนจัดเกือบทุกกิจกรรมมีความเหมาะสมกับเป้าหมายในการพัฒนานักเรียนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.55 – 4.24) มีเพียงกิจกรรมอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดให้เท่านั้นที่นักเรียนมีความคิดเห็นว่ามีความเหมาะสมกับเป้าหมายในการพัฒนานักเรียนในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนกับเป้าหมายในการพัฒนานักเรียน จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความคิดเห็นว่ากิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่โรงเรียนจัดมีความเหมาะสมกับเป้าหมายในการพัฒนานักเรียนในระดับมากทุกกิจกรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 – 4.19) ส่วนนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความคิดเห็นว่ากิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่โรงเรียนจัดมีความเหมาะสมกับเป้าหมายในการพัฒนา

ผู้เรียนในระดับมากเกือบทุกกิจกรรม (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.52 – 4.28) ยกเว้นกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม กิจกรรมอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดให้ และกิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทย และความเป็นประชาธิปไตยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความคิดเห็นว่ามีความเหมาะสมกับเป้าหมายในการพัฒนานักเรียนในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 – 3.36) รายละเอียดดังตาราง 13 ดังนี้

ตาราง 13 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนได้เหมาะสมกับเป้าหมาย

กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	ชั้น	ระดับความเหมาะสม					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเหมาะสม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ที่โรงเรียนจัด	ม.5	50 23.15%	92 42.59%	52 24.07%	15 6.94%	7 3.24%	216	3.75	0.99	มาก
	ม.6	30 14.85%	73 36.14%	52 25.74%	27 13.37%	20 9.90%	202	3.33	1.18	ปานกลาง
	รวม	80 19.14%	165 39.47%	104 24.88%	42 10.05%	27 6.46%	418	3.55	1.11	มาก
2. กิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	ม.5	59 27.31%	99 45.83%	48 22.22%	5 2.31%	5 2.31%	216	3.94	0.89	มาก
	ม.6	57 28.22%	81 40.10%	46 22.77%	13 6.44%	5 2.48%	202	3.85	0.99	มาก
	รวม	116 27.75%	180 43.06%	94 22.49%	18 4.31%	10 2.39%	418	3.89	0.94	มาก
3. กิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ	ม.5	62 28.70%	91 42.13%	48 22.22%	10 4.63%	5 2.31%	216	3.90	0.95	มาก
	ม.6	58 28.86%	77 38.31%	47 23.38%	13 6.47%	6 2.99%	201	3.84	1.01	มาก
	รวม	120 28.78%	168 40.29%	95 22.78%	23 5.52%	11 2.64%	417	3.87	0.98	มาก
4. กิจกรรมการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	ม.5	80 37.04%	101 46.76%	28 12.96%	4 1.85%	3 1.39%	216	4.16	0.82	มาก
	ม.6	79 39.11%	84 41.58%	29 14.36%	2 0.99%	8 3.96%	202	4.11	0.96	มาก
	รวม	159 38.04%	185 44.26%	57 13.64%	6 1.44%	11 2.63%	418	4.14	0.89	มาก
5. กิจกรรมการศึกษาดูงานทางสังคม ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	ม.5	84 38.89%	88 40.74%	33 15.28%	7 3.24%	4 1.85%	216	4.12	0.91	มาก
	ม.6	82 40.59%	76 37.62%	33 16.34%	5 2.48%	6 2.97%	202	4.10	0.96	มาก
	รวม	166 39.71%	164 39.23%	66 15.79%	12 2.87%	10 2.39%	418	4.11	0.94	มาก

ตาราง 13 (ต่อ)

กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	ชั้น	ระดับความเหมาะสม					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเหมาะสม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6. กิจกรรมค่ายวิชาการ	ม.5	91 42.13%	88 40.74%	28 12.96%	6 2.78%	3 1.39%	216	4.19	0.87	มาก
	ม.6	107 53.23%	60 29.85%	22 10.95%	8 3.98%	4 1.99%	201	4.28	0.95	มาก
	รวม	198 47.48%	148 35.49%	50 11.99%	14 3.36%	7 1.68%	417	4.24	0.91	มาก
7. กิจกรรมอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดให้	ม.5	55 25.46%	69 31.94%	59 27.31%	21 9.72%	12 5.56%	216	3.62	1.13	มาก
	ม.6	34 16.92%	64 31.84%	57 28.36%	20 9.95%	26 12.94%	201	3.30	1.24	ปานกลาง
	รวม	89 21.34%	133 31.89%	116 27.82%	41 9.83%	38 9.11%	417	3.47	1.19	ปานกลาง
8. กิจกรรมชุมนุม	ม.5	57 26.39%	80 37.04%	60 27.78%	13 6.02%	6 2.78%	216	3.78	0.99	มาก
	ม.6	41 20.30%	65 32.18%	63 31.19%	24 11.88%	9 4.46%	202	3.52	1.08	มาก
	รวม	98 23.44%	145 34.69%	123 29.43%	37 8.85%	15 3.59%	418	3.66	1.04	มาก
9. กิจกรรมพัฒนาจิตสาธารณะ	ม.5	65 30.37%	86 40.19%	46 21.50%	11 5.14%	6 2.80%	214	3.90	0.99	มาก
	ม.6	44 21.89%	72 35.82%	51 25.37%	24 11.94%	10 4.98%	201	3.58	1.11	มาก
	รวม	109 26.27%	158 38.07%	97 23.37%	35 8.43%	16 3.86%	415	3.74	1.06	มาก
10. กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	ม.5	60 27.91%	104 48.37%	36 16.74%	7 3.26%	8 3.72%	215	3.93	0.95	มาก
	ม.6	34 16.92%	62 30.85%	62 30.85%	28 13.93%	15 7.46%	201	3.36	1.14	ปานกลาง
	รวม	94 22.60%	166 39.90%	98 23.56%	35 8.41%	23 5.53%	416	3.66	1.09	มาก
11. กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	ม.5	85 39.53%	85 39.53%	36 16.74%	5 2.33%	4 1.86%	215	4.13	0.90	มาก
	ม.6	52 25.87%	82 40.80%	49 24.38%	12 5.97%	6 2.99%	201	3.81	0.99	มาก
	รวม	137 32.93%	167 40.14%	85 20.43%	17 4.09%	10 2.40%	416	3.97	0.96	มาก

1.3 ความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในฝ่ายต่าง ๆ

จากการสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และมัธยมศึกษาปีที่ 6 เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการของฝ่ายต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน จำนวน 7 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิทยบริการ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายกิจการนักเรียน ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ และฝ่ายคลังและพัสดุ ปรากฏผลดังรายละเอียด ดังนี้

1) ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

นักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51) และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52) ส่วนในประเด็นอื่นที่เหลือนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.13 – 4.44) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมากทุกประเด็น สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และ 4.58 ตามลำดับ) ส่วนในประเด็นอื่นที่เหลือนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 – 4.45) รายละเอียดดังตาราง 14 ดังนี้

ตาราง 14 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	**ม.5**	**88 40.74%**	**106 49.07%**	**10 4.63%**	**3 1.39%**	**0 0.00%**	**207**	**4.35**	**0.64**	**มาก**
	ม.6	**96 48.73%**	**59 29.95%**	**6 3.05%**	**2 1.02%**	**0 0.00%**	**163**	**4.53**	**0.63**	**มากที่สุด**
	รวม	**184 44.55%**	**165 39.95%**	**16 3.87%**	**5 1.21%**	**0 0.00%**	**370**	**4.43**	**0.64**	**มาก**
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	ม.5	78 38.05%	104 50.73%	22 10.73%	1 0.49%	0 0.00%	205	4.26	0.66	มาก
	ม.6	71 44.10%	72 44.72%	16 9.94%	2 1.24%	0 0.00%	161	4.32	0.70	มาก
	รวม	149 40.71%	176 48.09%	38 10.38%	3 0.82%	0 0.00%	366	4.29	0.68	มาก

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสนับสนุนให้ไปร่วมโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ	ม.5	83 38.25%	94 43.32%	28 12.90%	4 1.84%	0 0.00%	209	4.22	0.75	มาก
	ม.6	83 41.71%	61 30.65%	22 11.06%	1 0.50%	1 0.50%	168	4.33	0.77	มาก
	รวม	166 39.90%	155 37.26%	50 12.02%	5 1.20%	1 0.24%	377	4.27	0.76	มาก
3. ความเหมาะสมของจำนวนโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ	ม.5	65 29.95%	93 42.86%	37 17.05%	9 4.15%	4 1.84%	208	3.99	0.91	มาก
	ม.6	91 45.96%	46 23.23%	19 9.60%	7 3.54%	2 1.01%	165	4.32	0.92	มาก
	รวม	156 37.59%	139 33.49%	56 13.49%	16 3.86%	6 1.45%	373	4.13	0.93	มาก
4. ความชัดเจนของเงื่อนไขและข้อกำหนดในการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการในต่างประเทศ	ม.5	77 35.48%	99 45.62%	27 12.44%	5 2.30%	0 0.00%	208	4.19	0.75	มาก
	ม.6	80 40.40%	67 33.84%	13 6.57%	4 2.02%	2 1.01%	166	4.32	0.81	มาก
	รวม	157 37.83%	166 40.00%	40 9.64%	9 2.17%	2 0.48%	374	4.25	0.78	มาก
5. ความถูกต้องและเพียงพอของข้อมูลสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ	ม.5	83 38.43%	91 42.13%	27 12.50%	2 0.93%	1 0.46%	204	4.24	0.75	มาก
	ม.6	69 34.85%	66 33.33%	26 13.13%	1 0.51%	1 0.51%	163	4.23	0.78	มาก
	รวม	152 36.71%	157 37.92%	53 12.80%	3 0.72%	2 0.48%	367	4.24	0.76	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเต็มใจ ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	ม.5	104 47.93%	82 37.79%	12 5.53%	3 1.38%	0 0.00%	201	4.43	0.67	มาก
	ม.6	88 44.67%	60 30.46%	13 6.60%	1 0.51%	0 0.00%	162	4.45	0.67	มาก
	รวม	192 46.38%	142 34.30%	25 6.04%	4 0.97%	0 0.00%	363	4.44	0.67	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	112 51.61%	71 32.72%	12 5.53%	1 0.46%	1 0.46%	197	4.48	0.68	มาก
	ม.6	102 51.78%	45 22.84%	12 6.09%	1 0.51%	0 0.00%	160	4.55	0.66	มากที่สุด
	รวม	214 51.69%	116 28.02%	24 5.80%	2 0.48%	1 0.24%	357	4.51	0.67	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาสุภาพ	ม.5	118 54.38%	72 33.18%	13 5.99%	0 0.00%	2 0.92%	205	4.48	0.70	มาก
	ม.6	105 53.30%	46 23.35%	8 4.06%	2 1.02%	0 0.00%	161	4.58	0.65	มากที่สุด
	รวม	223 53.86%	118 28.50%	21 5.07%	2 0.48%	2 0.48%	366	4.52	0.68	มากที่สุด

นอกจากนี้นักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ดังนี้

1. นักเรียนส่วนใหญ่ชื่นชมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการฝ่ายวิเทศน์สัมพันธ์ที่มีปฏิสัมพันธ์อย่างดีกับนักเรียน ให้คำปรึกษาได้ดี พูดจาสุภาพ น่ารัก

2. กิจกรรมการเล่าประสบการณ์ในต่างประเทศเป็นกิจกรรมที่ดีมาก ทำให้ได้ทราบเรื่องราวต่าง ๆ ที่หาที่ไหนไม่ได้

3. ควรจัดให้มีโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนอย่างหลากหลายประเทศมากกว่านี้ เช่น ประเทศนิวซีแลนด์ ไต้หวัน ฝรั่งเศส แคนาดา และสหรัฐอเมริกา หรือไม่ก็เพิ่มจำนวนนักเรียนในโครงการแลกเปลี่ยนให้มากขึ้น

4. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์และวิธีการประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ของโรงเรียนให้มากขึ้น

5. ควรชี้แจงเกณฑ์การให้คะแนนการคัดเลือกนักเรียนเข้าโครงการให้ชัดเจนล่วงหน้าก่อนจะมีการคัดเลือก และควรเพิ่มจำนวนครั้งของการคัดเลือก

2) ฝ่ายวิทยบริการ

นักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกประเด็น ได้แก่ การเข้าถึงบริการต่าง ๆ ในระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ไม่ยุ่งยาก/ซับซ้อน/เข้าใจง่าย การสืบค้นข้อมูลในระบบห้องสมุดเข้าถึงได้ง่ายและสะดวก เทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการยืม-คืน-ยืมต่อ มีความเหมาะสม ข้อมูลในระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการ ข้อมูลในระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์มีความทันสมัย และเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 – 4.19) มีเพียงประเด็น เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ และให้คำแนะนำที่ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ ที่นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และ 3.02 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการ จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมากเกือบทุกประเด็น (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.53 – 4.22) ยกเว้นประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาสุภาพ ที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27) สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกประเด็นเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.73 – 4.15) ยกเว้นประเด็นเจ้าหน้าให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ ที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07 และ 2.76 ตามลำดับ) รายละเอียดดังตาราง 15 ดังนี้

ตาราง 15 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายวิทยบริการ

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการ	**ม.5**	**46 21.30%**	**98 45.37%**	**52 24.07%**	**17 7.87%**	**3 1.39%**	**216**	**3.77**	**0.92**	**มาก**
	ม.6	**31 14.90%**	**70 33.65%**	**69 33.17%**	**26 12.50%**	**9 4.33%**	**205**	**3.43**	**1.03**	**ปานกลาง**
	รวม	**77 18.16%**	**168 39.62%**	**121 28.54%**	**43 10.14%**	**12 2.83%**	**421**	**3.61**	**0.99**	**มาก**
1. การเข้าถึงบริการต่าง ๆ ในระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ไม่ยุ่งยาก/ไม่ซับซ้อน/เข้าใจง่าย	ม.5	68 31.34%	102 47.00%	37 17.05%	9 4.15%	0 0.00%	216	4.06	0.81	มาก
	ม.6	74 35.24%	79 37.62%	36 17.14%	15 7.14%	3 1.43%	207	4.00	0.98	มาก
	รวม	142 33.26%	181 42.39%	73 17.10%	24 5.62%	3 0.70%	423	4.03	0.89	มาก
2. การสืบค้นข้อมูลในระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก	ม.5	58 26.85%	102 47.22%	50 23.15%	5 2.31%	1 0.46%	216	3.98	0.80	มาก
	ม.6	62 29.67%	86 41.15%	40 19.14%	13 6.22%	4 1.91%	205	3.92	0.96	มาก
	รวม	120 28.24%	188 44.24%	90 21.18%	18 4.24%	5 1.18%	421	3.95	0.88	มาก
3. เทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการยืม-คืน-ยืมต่อ มีความเหมาะสม	ม.5	93 42.86%	84 38.71%	35 16.13%	4 1.84%	1 0.46%	217	4.22	0.81	มาก
	ม.6	86 41.15%	84 40.19%	26 12.44%	8 3.83%	4 1.91%	208	4.15	0.92	มาก
	รวม	179 42.02%	168 39.44%	61 14.32%	12 2.82%	5 1.17%	425	4.19	0.87	มาก
4. ข้อมูลในระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการ	ม.5	67 30.88%	105 48.39%	38 17.51%	5 2.30%	0 0.00%	215	4.09	0.76	มาก
	ม.6	67 32.06%	81 38.76%	37 17.70%	13 6.22%	4 1.91%	202	3.96	0.97	มาก
	รวม	134 31.46%	186 43.66%	75 17.61%	18 4.23%	4 0.94%	417	4.03	0.87	มาก
5. ข้อมูลในระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์มีความทันสมัย	ม.5	82 37.96%	90 41.67%	31 14.35%	9 4.17%	1 0.46%	213	4.14	0.85	มาก
	ม.6	69 33.17%	87 41.83%	32 15.38%	10 4.81%	4 1.92%	202	4.02	0.94	มาก
	รวม	151 35.61%	177 41.75%	63 14.86%	19 4.48%	5 1.18%	415	4.08	0.89	มาก

ตาราง 15 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	ม.5	47 21.66%	70 32.26%	56 25.81%	33 15.21%	9 4.15%	215	3.53	1.12	มาก
	ม.6	31 14.90%	47 22.60%	56 26.92%	41 19.71%	27 12.98%	202	3.07	1.26	ปานกลาง
	รวม	78 18.35%	117 27.53%	112 26.35%	74 17.41%	36 8.47%	417	3.30	1.21	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	81 37.33%	82 37.79%	39 17.97%	9 4.15%	4 1.84%	215	4.06	0.94	มาก
	ม.6	62 29.81%	64 30.77%	52 25.00%	16 7.69%	11 5.29%	205	3.73	1.13	มาก
	รวม	143 33.65%	146 34.35%	91 21.41%	25 5.88%	15 3.53%	420	3.90	1.05	มาก
8. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ	ม.5	42 19.44%	53 24.54%	64 29.63%	29 13.43%	25 11.57%	213	3.27	1.25	ปานกลาง
	ม.6	23 11.00%	33 15.79%	61 29.19%	46 22.01%	41 19.62%	204	2.76	1.26	ปานกลาง
	รวม	65 15.29%	86 20.24%	125 29.41%	75 17.65%	66 15.53%	417	3.02	1.28	ปานกลาง

นอกจากนี้นักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการของฝ่ายวิทยบริการดังนี้

1. เป็นห้องสมุดที่ดีมาก หนังสือมากดี เก็บเรียบร้อย สะอาด
2. อาจารย์ส่วนมากดีพูดจาสุภาพมาก ๆ แต่อาจารย์บางท่านไม่ค่อยเป็นมิตร
3. ไม่ควรให้มีการต่ออายุการยืมหนังสือแบบไม่จำกัดจำนวนครั้ง เนื่องจากทำให้นักเรียนคนอื่น ๆ ไม่ได้ใช้หนังสือเล่มนั้น หรือไม่ก็ควรเพิ่มจำนวนหนังสือต่อเล่มให้มากขึ้น ให้เพียงพอต่อความต้องการใช้ของนักเรียน
4. ควรตรวจสอบเครื่องพิมพ์เอกสารในห้องสมุดและคอมพิวเตอร์ในห้องสมุดให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติ สม่ำเสมอ
5. ควรปรับปรุงวิธีการจัดเก็บหนังสือที่นักเรียนใช้แล้วกลับคืนชั้นโดยเร็ว

3) ฝ่ายอำนวยการ

นักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายอำนวยการในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น ได้แก่ การให้บริการรับฝากส่งไปรษณีย์มีความสะดวก รวดเร็ว การนำเสนอข่าวประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์มีความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ข่าวประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของโรงเรียนน่าสนใจและเป็นปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือ

และให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.78 – 4.21) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายอำนวยการจำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมากทุกประเด็น (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.84 – 4.30) เช่นเดียวกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมากทุกประเด็นเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.78 – 4.24) รายละเอียดดังตาราง 16 ดังนี้

ตาราง 16 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายอำนวยการ

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ	**ม.5**	**63 28.90%**	**107 49.08%**	**35 16.06%**	**0 0.00%**	**0 0.00%**	**205**	**4.14**	**0.68**	**มาก**
	ม.6	**32 15.69%**	**92 45.10%**	**40 19.61%**	**7 3.43%**	**0 0.00%**	**171**	**3.87**	**0.75**	**มาก**
	รวม	**95 22.51%**	**199 47.16%**	**75 17.77%**	**7 1.66%**	**0 0.00%**	**376**	**4.02**	**0.73**	**มาก**
1. การให้บริการรับฝากส่งไปรษณีย์มีความสะดวก รวดเร็ว	ม.5	59 27.06%	103 47.25%	25 11.47%	4 1.83%	1 0.46%	192	4.12	0.74	มาก
	ม.6	47 22.82%	70 33.98%	37 17.96%	5 2.43%	2 0.97%	161	3.96	0.87	มาก
	รวม	106 25.00%	173 40.80%	62 14.62%	9 2.12%	3 0.71%	353	4.05	0.81	มาก
2. การนำเสนอข่าวประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	ม.5	45 20.64%	101 46.33%	48 22.02%	7 3.21%	3 1.38%	204	3.87	0.84	มาก
	ม.6	30 14.63%	70 34.15%	56 27.32%	7 3.41%	3 1.46%	166	3.70	0.87	มาก
	รวม	75 17.73%	171 40.43%	104 24.59%	14 3.31%	6 1.42%	370	3.80	0.86	มาก
3. ข่าวประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของโรงเรียนน่าสนใจและเป็นปัจจุบัน	ม.5	46 21.10%	91 41.74%	59 27.06%	7 3.21%	2 0.92%	205	3.84	0.84	มาก
	ม.6	31 15.12%	75 36.59%	58 28.29%	8 3.90%	3 1.46%	175	3.70	0.87	มาก
	รวม	77 18.20%	166 39.24%	117 27.66%	15 3.55%	5 1.18%	380	3.78	0.86	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	ม.5	60 27.65%	100 46.08%	32 14.75%	3 1.38%	0 0.00%	195	4.11	0.72	มาก
	ม.6	40 19.70%	73 35.96%	44 21.67%	6 2.96%	4 1.97%	167	3.83	0.91	มาก
	รวม	100 23.81%	173 41.19%	76 18.10%	9 2.14%	4 0.95%	362	3.98	0.83	มาก

ตาราง 16 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	81 37.16%	87 39.91%	24 11.01%	0 0.00%	0 0.00%	192	4.30	0.68	มาก
	ม.6	66 32.20%	77 37.56%	20 9.76%	3 1.46%	0 0.00%	166	4.24	0.73	มาก
	รวม	147 34.75%	164 38.77%	44 10.40%	3 0.71%	0 0.00%	358	4.27	0.70	มาก
6. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ	ม.5	73 33.49%	88 40.37%	30 13.76%	7 3.21%	0 0.00%	198	4.15	0.80	มาก
	ม.6	47 22.93%	71 34.63%	42 20.49%	10 4.88%	1 0.49%	171	3.89	0.89	มาก
	รวม	120 28.37%	159 37.59%	72 17.02%	17 4.02%	1 0.24%	369	4.03	0.85	มาก

นอกจากนี้นักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยเสนอให้ปรับปรุงวิธีการรับ-การฝากส่งพัสดุไปรษณีย์ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น

4) ฝ่ายกิจการนักเรียน

นักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายกิจการนักเรียนในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมาก เกือบทุกประเด็น (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.54 – 4.47) ยกเว้นประเด็น ความสะอาดของหอพักและความเพียงพอของห้องน้ำในหอพักและสิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Common Room มีความเหมาะสม ที่นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 และ 3.37 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายกิจการนักเรียน จำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมากทุกประเด็น (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.59– 4.48) สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมากเกือบทุกประเด็น (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.58– 4.43) ยกเว้นในประเด็นความสะดวกในการรับ-ส่งใบลาของนักเรียน หลักเกณฑ์การขออนุญาตออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความชัดเจน ความสะอาดของหอพักและความเพียงพอของห้องน้ำในหอพัก สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง Common Room มีความเหมาะสม การรักษาความสะอาดของช้อนส้อม และแก้วน้ำในโรงอาหาร และการซ้อมหนีอัคคีภัยประจำภาคเรียนมีความเหมาะสม ที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.05 – 3.50) รายละเอียดดังตาราง 17 ดังนี้

ตาราง 17 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายกิจการนักเรียน

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายกิจการนักเรียน	**ม.5**	**66 30.28%**	**118 54.13%**	**27 12.39%**	**4 1.83%**	**1 0.46%**	**216**	**4.13**	**0.73**	**มาก**
	ม.6	**40 19.14%**	**80 38.28%**	**62 29.67%**	**22 10.53%**	**3 1.44%**	**207**	**3.64**	**0.96**	**มาก**
	รวม	**106 24.82%**	**198 46.37%**	**89 20.84%**	**26 6.09%**	**4 0.94%**	**423**	**3.89**	**0.88**	**มาก**
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้นักเรียนในหอพักทราบอย่างทั่วถึง	ม.5	60 27.52%	106 48.62%	46 21.10%	4 1.83%	2 0.92%	218	4.00	0.80	มาก
	ม.6	41 19.71%	87 41.83%	55 26.44%	19 9.13%	5 2.40%	207	3.68	0.97	มาก
	รวม	101 23.71%	193 45.31%	101 23.71%	23 5.40%	7 1.64%	425	3.84	0.90	มาก
2. ความสะดวกในการรับ-ส่งใบลาของนักเรียน	ม.5	48 22.02%	84 38.53%	49 22.48%	9 4.13%	5 2.29%	195	3.83	0.94	มาก
	ม.6	27 12.98%	60 28.85%	63 30.29%	27 12.98%	19 9.13%	196	3.25	1.15	ปานกลาง
	รวม	75 17.61%	144 33.80%	112 26.29%	36 8.45%	24 5.63%	391	3.54	1.09	มาก
3. การให้บริการดูแลสุขภาพแก่นักเรียนมีความเหมาะสม	ม.5	70 32.11%	103 47.25%	40 18.35%	4 1.83%	0 0.00%	217	4.10	0.76	มาก
	ม.6	51 24.40%	94 44.98%	51 24.40%	5 2.39%	6 2.87%	207	3.86	0.91	มาก
	รวม	121 28.34%	197 46.14%	91 21.31%	9 2.11%	6 1.41%	424	3.99	0.84	มาก
4. หลักเกณฑ์การขออนุญาตออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความชัดเจน	ม.5	65 29.82%	91 41.74%	45 20.64%	15 6.88%	2 0.92%	218	3.93	0.93	มาก
	ม.6	42 20.10%	65 31.10%	53 25.36%	28 13.40%	20 9.57%	208	3.39	1.22	ปานกลาง
	รวม	107 25.06%	156 36.53%	98 22.95%	43 10.07%	22 5.15%	426	3.66	1.11	มาก
5. การแนะแนวและให้คำปรึกษาทางจิตวิทยามีความเหมาะสม	ม.5	73 33.80%	98 45.37%	30 13.89%	3 1.39%	0 0.00%	204	4.18	0.73	มาก
	ม.6	57 27.27%	69 33.01%	48 22.97%	14 6.70%	5 2.39%	193	3.82	1.02	มาก
	รวม	130 30.59%	167 39.29%	78 18.35%	17 4.00%	5 1.18%	397	4.01	0.90	มาก
6. การแนะแนวและให้คำปรึกษาด้านการศึกษาต่อในประเทศมีความเหมาะสม	ม.5	80 36.70%	97 44.50%	26 11.93%	2 0.92%	1 0.46%	206	4.23	0.74	มาก
	ม.6	60 28.85%	81 38.94%	38 18.27%	8 3.85%	2 0.96%	189	4.00	0.88	มาก
	รวม	140 32.86%	178 41.78%	64 15.02%	10 2.35%	3 0.70%	395	4.12	0.82	มาก

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
7. ความสะอาดของหอพักและความเพียงพอของห้องน้ำในหอพัก	ม.5	32 14.75%	95 43.78%	60 27.65%	23 10.60%	5 2.30%	215	3.59	0.95	มาก
	ม.6	28 13.40%	53 25.36%	76 36.36%	25 11.96%	25 11.96%	207	3.16	1.17	ปานกลาง
	รวม	60 14.08%	148 34.74%	136 31.92%	48 11.27%	30 7.04%	422	3.38	1.08	ปานกลาง
8. ร้านค้าของสมาคมฯ มีสินค้าครบถ้วนตามความต้องการของนักเรียน	ม.5	57 26.27%	98 45.16%	50 23.04%	9 4.15%	3 1.38%	217	3.91	0.88	มาก
	ม.6	38 18.36%	83 40.10%	50 24.15%	23 11.11%	11 5.31%	205	3.56	1.08	มาก
	รวม	95 22.41%	181 42.69%	100 23.58%	32 7.55%	14 3.30%	422	3.74	1.00	มาก
9. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง COMMON ROOM เหมาะสม	ม.5	47 21.56%	80 36.70%	57 26.15%	16 7.34%	8 3.67%	208	3.68	1.03	มาก
	ม.6	30 14.29%	44 20.95%	60 28.57%	31 14.76%	32 15.24%	197	3.05	1.28	ปานกลาง
	รวม	77 17.99%	124 28.97%	117 27.34%	47 10.98%	40 9.35%	405	3.37	1.20	ปานกลาง
10. เจ้าหน้าที่ของร้านค้าสมาคมฯ พูดจาสุภาพ	ม.5	121 55.50%	81 37.16%	13 5.96%	1 0.46%	2 0.92%	218	4.46	0.71	มาก
	ม.6	125 59.81%	60 28.71%	18 8.61%	3 1.44%	1 0.48%	207	4.47	0.75	มาก
	รวม	246 57.61%	141 33.02%	31 7.26%	4 0.94%	3 0.70%	425	4.47	0.73	มาก
11. ความเคร่งครัดของระบบรักษาความปลอดภัยที่หอพัก	ม.5	81 37.33%	107 49.31%	23 10.60%	3 1.38%	1 0.46%	215	4.23	0.73	มาก
	ม.6	59 28.50%	87 42.03%	42 20.29%	12 5.80%	3 1.45%	203	3.92	0.93	มาก
	รวม	140 33.02%	194 45.75%	65 15.33%	15 3.54%	4 0.94%	418	4.08	0.84	มาก
12. การดูแลความประพฤตินักเรียนที่หอพัก	ม.5	59 27.06%	112 51.38%	38 17.43%	8 3.67%	1 0.46%	218	4.01	0.80	มาก
	ม.6	44 21.15%	70 33.65%	64 30.77%	17 8.17%	8 3.85%	203	3.62	1.04	มาก
	รวม	103 24.18%	182 42.72%	102 23.94%	25 5.87%	9 2.11%	421	3.82	0.94	มาก
13. ระบบการช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหา	ม.5	62 28.57%	95 43.78%	43 19.82%	6 2.76%	3 1.38%	209	3.99	0.86	มาก
	ม.6	47 22.49%	67 32.06%	51 24.40%	23 11.00%	12 5.74%	200	3.57	1.14	มาก
	รวม	109 25.59%	162 38.03%	94 22.07%	29 6.81%	15 3.52%	409	3.78	1.03	มาก

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
14. คุณภาพของอาหารในโรงอาหารเหมาะสมกับราคา	ม.5	84 38.53%	108 49.54%	20 9.17%	5 2.29%	1 0.46%	218	4.23	0.75	มาก
	ม.6	76 36.19%	80 38.10%	37 17.62%	11 5.24%	3 1.43%	207	4.04	0.94	มาก
	รวม	160 37.38%	188 43.93%	57 13.32%	16 3.74%	4 0.93%	425	4.14	0.85	มาก
15. การรักษาความสะอาดของช้อนส้อมและแก้วน้ำในโรงอาหาร	ม.5	59 27.06%	98 44.95%	42 19.27%	12 5.50%	6 2.75%	217	3.88	0.96	มาก
	ม.6	41 19.71%	77 37.02%	45 21.63%	31 14.90%	12 5.77%	206	3.50	1.14	ปานกลาง
	รวม	100 23.47%	175 41.08%	87 20.42%	43 10.09%	18 4.23%	423	3.70	1.07	มาก
16. ความเพียงพอและความสะอาดของที่ทิ้งเศษอาหาร	ม.5	63 28.90%	103 47.25%	41 18.81%	8 3.67%	3 1.38%	218	3.99	0.86	มาก
	ม.6	61 29.33%	82 39.42%	36 17.31%	19 9.13%	8 3.85%	206	3.82	1.08	มาก
	รวม	124 29.11%	185 43.43%	77 18.08%	27 6.34%	11 2.58%	424	3.91	0.98	มาก
17. ห้องพยาบาลของโรงเรียนอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	ม.5	82 37.61%	89 40.83%	36 16.51%	4 1.83%	3 1.38%	214	4.14	0.86	มาก
	ม.6	86 41.35%	67 32.21%	37 17.79%	12 5.77%	3 1.44%	205	4.08	0.98	มาก
	รวม	168 39.44%	156 36.62%	73 17.14%	16 3.76%	6 1.41%	419	4.11	0.92	มาก
18. ความพร้อมของระบบส่งต่อนักเรียนที่ป่วยฉุกเฉิน	ม.5	64 29.36%	94 43.12%	34 15.60%	4 1.83%	0 0.00%	196	4.11	0.75	มาก
	ม.6	62 29.67%	60 28.71%	35 16.75%	9 4.31%	4 1.91%	170	3.98	1.00	มาก
	รวม	126 29.51%	154 36.07%	69 16.16%	13 3.04%	4 0.94%	366	4.05	0.88	มาก
19. คนขายอาหารในโรงอาหารให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	ม.5	121 55.50%	84 38.53%	10 4.59%	3 1.38%	0 0.00%	218	4.48	0.65	มาก
	ม.6	114 54.81%	64 30.77%	14 6.73%	10 4.81%	3 1.44%	205	4.35	0.91	มาก
	รวม	235 55.16%	148 34.74%	24 5.63%	13 3.05%	3 0.70%	423	4.42	0.79	มาก
20. คนขายอาหารในโรงอาหารพูดจาสุภาพ	ม.5	113 51.83%	87 39.91%	16 7.34%	1 0.46%	1 0.46%	218	4.42	0.69	มาก
	ม.6	115 55.02%	72 34.45%	16 7.66%	3 1.44%	1 0.48%	207	4.43	0.74	มาก
	รวม	228 53.40%	159 37.24%	32 7.49%	4 0.94%	2 0.47%	425	4.43	0.71	มาก

ตาราง 17 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
21. พยาบาลประจำห้องพยาบาลทำหน้าที่ด้วยความเต็มใจ	ม.5	93 43.06%	88 40.74%	26 12.04%	4 1.85%	2 0.93%	213	4.25	0.81	มาก
	ม.6	94 44.98%	77 36.84%	25 11.96%	8 3.83%	2 0.96%	206	4.23	0.88	มาก
	รวม	187 44.00%	165 38.82%	51 12.00%	12 2.82%	4 0.94%	419	4.24	0.84	มาก
22. การซ้อมหนีอัคคีภัยประจำภาคเรียนมีความเหมาะสม	ม.5	50 23.04%	93 42.86%	44 20.28%	18 8.29%	11 5.07%	216	3.71	1.07	มาก
	ม.6	37 17.79%	65 31.25%	62 29.81%	25 12.02%	17 8.17%	206	3.39	1.16	ปานกลาง
	รวม	87 20.47%	158 37.18%	106 24.94%	43 10.12%	28 6.59%	422	3.55	1.12	มาก
23. เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการเต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	ม.5	74 33.94%	108 49.54%	28 12.84%	3 1.38%	2 0.92%	215	4.16	0.77	มาก
	ม.6	43 20.57%	85 40.67%	53 25.36%	16 7.66%	8 3.83%	205	3.68	1.01	มาก
	รวม	117 27.40%	193 45.20%	81 18.97%	19 4.45%	10 2.34%	420	3.92	0.93	มาก
24. เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนให้บริการตามลำดับก่อน-หลังไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	91 41.74%	105 48.17%	16 7.34%	1 0.46%	3 1.38%	216	4.30	0.74	มาก
	ม.6	73 34.93%	76 36.36%	36 17.22%	12 5.74%	7 3.35%	204	3.96	1.04	มาก
	รวม	164 38.41%	181 42.39%	52 12.18%	13 3.04%	10 2.34%	420	4.13	0.91	มาก
25. เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาสุภาพ	ม.5	79 36.24%	103 47.25%	28 12.84%	4 1.83%	2 0.92%	216	4.17	0.79	มาก
	ม.6	51 24.29%	67 31.90%	56 26.67%	18 8.57%	15 7.14%	207	3.58	1.16	มาก
	รวม	130 30.37%	170 39.72%	84 19.63%	22 5.14%	17 3.97%	423	3.88	1.03	มาก

นอกจากนี้นักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการของฝ่ายกิจการนักเรียนดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ทุกคนควรยึดหลักเกณฑ์การอนุญาตออกนอกโรงเรียนและปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน
2. อาจารย์ควรชี้แจงเหตุผลให้นักเรียนทราบเมื่อกระทำผิด ไม่ควรใช้อารมณ์
3. ควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดของห้องน้ำในหอพัก และควรตรวจสอบอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้ใช้งานได้อย่างสม่ำเสมอ
4. การซ้อมหนีไฟควรซ้อมในเวลาเรียนด้วย เพื่อจะได้ประสบการณ์ในสถานการณ์จริง
5. อาหารในโรงอาหารรสชาติดี แต่ควรปรับปรุงรายการอาหารให้หลากหลายมากขึ้น
6. ควรควบคุมเรื่องความสะอาดของภาชนะต่าง ๆ ในโรงอาหาร

5) ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะในภาพรวมในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมาก เกือบทุกประเด็น (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.12– 4.43) ยกเว้นประเด็น ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ ที่นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.16)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายอำนวยการจำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมากเกือบทุกประเด็น (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.08– 4.44) เช่นเดียวกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมากเกือบทุกประเด็น (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.96– 4.45) ยกเว้นประเด็นความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่ ที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง เช่นเดียวกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 และ 3.00 ตามลำดับ) รายละเอียดดังตาราง 18 ดังนี้

ตาราง 18 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	**ม.5**	**73 34.11%**	**116 54.21%**	**19 8.88%**	**2 0.93%**	**1 0.47%**	**211**	**4.22**	**0.68**	**มาก**
	ม.6	**58 28.43%**	**83 40.69%**	**36 17.65%**	**0 0.00%**	**0 0.00%**	**177**	**4.12**	**0.72**	**มาก**
	รวม	**131 31.34%**	**199 47.61%**	**55 13.16%**	**2 0.48%**	**1 0.24%**	**388**	**4.18**	**0.70**	**มาก**
1. การดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	ม.5	82 37.96%	106 49.07%	21 9.72%	0 0.00%	0 0.00%	209	4.29	0.64	มาก
	ม.6	73 35.61%	75 36.59%	35 17.07%	1 0.49%	0 0.00%	184	4.20	0.76	มาก
	รวม	155 36.82%	181 42.99%	56 13.30%	1 0.24%	0 0.00%	393	4.25	0.70	มาก
2. แผนผังเส้นทางการหนีไฟมีความชัดเจนเข้าใจง่าย	ม.5	80 36.87%	101 46.54%	32 14.75%	1 0.46%	1 0.46%	215	4.20	0.74	มาก
	ม.6	81 39.71%	68 33.33%	39 19.12%	3 1.47%	0 0.00%	191	4.19	0.81	มาก
	รวม	161 38.24%	169 40.14%	71 16.86%	4 0.95%	1 0.24%	406	4.19	0.77	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่	ม.5	40 18.43%	58 26.73%	68 31.34%	28 12.90%	22 10.14%	216	3.31	1.21	ปานกลาง
	ม.6	35 17.24%	37 18.23%	47 23.15%	35 17.24%	36 17.73%	190	3.00	1.37	ปานกลาง
	รวม	75 17.86%	95 22.62%	115 27.38%	63 15.00%	58 13.81%	406	3.16	1.29	ปานกลาง
4. ความคล่องตัวของการจราจรภายในโรงเรียน	ม.5	80 36.87%	101 46.54%	29 13.36%	4 1.84%	0 0.00%	214	4.20	0.74	มาก
	ม.6	63 30.88%	77 37.75%	37 18.14%	10 4.90%	0 0.00%	187	4.03	0.86	มาก
	รวม	143 33.97%	178 42.28%	66 15.68%	14 3.33%	0 0.00%	401	4.12	0.80	มาก
5. การไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรภายในโรงเรียน	ม.5	113 52.07%	78 35.94%	21 9.68%	2 0.92%	0 0.00%	214	4.41	0.70	มาก
	ม.6	91 44.61%	74 36.27%	17 8.33%	3 1.47%	0 0.00%	185	4.37	0.72	มาก
	รวม	204 48.46%	152 36.10%	38 9.03%	5 1.19%	0 0.00%	399	4.39	0.71	มาก
6. ระบบการจัดบริการรถยนต์ของโรงเรียน	ม.5	75 34.56%	100 46.08%	28 12.90%	2 0.92%	0 0.00%	205	4.21	0.71	มาก
	ม.6	68 33.83%	70 34.83%	29 14.43%	3 1.49%	0 0.00%	170	4.19	0.78	มาก
	รวม	143 34.21%	170 40.67%	57 13.64%	5 1.20%	0 0.00%	375	4.20	0.74	มาก
7. ระเบียบการขอใช้รถยนต์ของโรงเรียน	ม.5	70 32.56%	93 43.26%	24 11.16%	1 0.47%	1 0.47%	189	4.22	0.72	มาก
	ม.6	51 25.37%	61 30.35%	31 15.42%	1 0.50%	1 0.50%	145	4.10	0.80	มาก
	รวม	121 29.09%	154 37.02%	55 13.22%	2 0.48%	2 0.48%	334	4.17	0.76	มาก
8. สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีเพียงพอ	ม.5	80 37.04%	88 40.74%	32 14.81%	13 6.02%	0 0.00%	213	4.10	0.87	มาก
	ม.6	65 32.02%	71 34.98%	39 19.21%	12 5.91%	1 0.49%	188	3.99	0.93	มาก
	รวม	145 34.61%	159 37.95%	71 16.95%	25 5.97%	1 0.24%	401	4.05	0.90	มาก
9. บรรยากาศภายในโรงเรียนมีความสงบร่มรื่น	ม.5	101 46.76%	89 41.20%	23 10.65%	2 0.93%	0 0.00%	215	4.34	0.70	มาก
	ม.6	80 39.60%	72 35.64%	36 17.82%	1 0.50%	1 0.50%	190	4.21	0.80	มาก
	รวม	181 43.30%	161 38.52%	59 14.11%	3 0.72%	1 0.24%	405	4.28	0.75	มาก

ตาราง 18 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
10. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ	ม.5	85 39.35%	93 43.06%	28 12.96%	8 3.70%	0 0.00%	214	4.19	0.80	มาก
	ม.6	63 31.03%	73 35.96%	35 17.24%	12 5.91%	4 1.97%	187	3.96	0.99	มาก
	รวม	148 35.32%	166 39.62%	63 15.04%	20 4.77%	4 0.95%	401	4.08	0.90	มาก
11. พนักงานขับรถให้บริการด้วยความสุภาพ	ม.5	92 42.59%	93 43.06%	12 5.56%	0 0.00%	0 0.00%	197	4.41	0.60	มาก
	ม.6	87 43.28%	67 33.33%	12 5.97%	0 0.00%	0 0.00%	166	4.45	0.63	มาก
	รวม	179 42.93%	160 38.37%	24 5.76%	0 0.00%	0 0.00%	363	4.43	0.61	มาก
12. พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลา	ม.5	89 41.20%	91 42.13%	14 6.48%	1 0.46%	0 0.00%	195	4.37	0.64	มาก
	ม.6	81 40.10%	66 32.67%	21 10.40%	0 0.00%	1 0.50%	169	4.34	0.74	มาก
	รวม	170 40.67%	157 37.56%	35 8.37%	1 0.24%	1 0.24%	364	4.36	0.69	มาก
13. พนักงานขับรถคำนึงถึงความปลอดภัยของนักเรียน	ม.5	103 47.69%	78 36.11%	13 6.02%	2 0.93%	0 0.00%	196	4.44	0.66	มาก
	ม.6	88 43.56%	64 31.68%	15 7.43%	3 1.49%	0 0.00%	170	4.39	0.72	มาก
	รวม	191 45.69%	142 33.97%	28 6.70%	5 1.20%	0 0.00%	366	4.42	0.69	มาก
14. เจ้าหน้าที่งานอาคารสถานที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	ม.5	86 40.00%	88 40.93%	16 7.44%	1 0.47%	1 0.47%	192	4.34	0.70	มาก
	ม.6	58 28.57%	74 36.45%	29 14.29%	2 0.99%	0 0.00%	163	4.15	0.75	มาก
	รวม	144 34.45%	162 38.76%	45 10.77%	3 0.72%	1 0.24%	355	4.25	0.73	มาก
15. เจ้าหน้าที่งานอาคารสถานที่ให้บริการตาม ลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	92 42.79%	82 38.14%	18 8.37%	0 0.00%	0 0.00%	192	4.39	0.65	มาก
	ม.6	72 35.47%	65 32.02%	22 10.84%	2 0.99%	1 0.49%	162	4.27	0.78	มาก
	รวม	164 39.23%	147 35.17%	40 9.57%	2 0.48%	1 0.24%	354	4.33	0.72	มาก
16. เจ้าหน้าที่งานอาคารสถานที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ	ม.5	100 46.51%	74 34.42%	15 6.98%	2 0.93%	2 0.93%	193	4.39	0.76	มาก
	ม.6	69 33.99%	65 32.02%	27 13.30%	0 0.00%	0 0.00%	161	4.26	0.73	มาก
	รวม	169 40.43%	139 33.25%	42 10.05%	2 0.48%	2 0.48%	354	4.33	0.75	มาก

นอกจากนี้นักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะดังนี้

1. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยทุกคนควรมีความสุภาพ
2. พนักงานขับรถรับส่งนักเรียนขับรถด้วยความระมัดระวัง ตรงเวลาดี
3. ควรควบคุมความปลอดภัยของรถยนต์รับส่งนักเรียนวิชาทหารให้มากขึ้น
4. ควรเพิ่มไฟส่องสว่างในเวลากลางคืนตามเส้นทางที่นักเรียนต้องเดิน เพื่อป้องกันอันตราย

6) ฝ่ายวิชาการ

นักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของฝ่ายวิชาการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 และ 4.05 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น คือความสะดวกในการขอหนังสือรับรองตามระเบียบของโรงเรียน การแจ้งผลการสอบตรงเวลาตามกำหนดการของโรงเรียน การแจ้งผลการสอบคำนึงถึงการรักษาความลับของนักเรียนแต่ละคน การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.03 – 4.35) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายอำนวยการจำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมากทุกประเด็น (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.05 – 4.40) เช่นเดียวกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมากทุกประเด็นเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.90 – 4.29) รายละเอียดดังตาราง 19 ดังนี้

ตาราง 19 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายวิชาการ

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิชาการ	**ม.5**	**79** **36.24%**	**102** **46.79%**	**33** **15.14%**	**2** **0.92%**	**0** **0.00%**	**216**	**4.19**	**0.72**	**มาก**
	ม.6	**66** **31.43%**	**93** **44.29%**	**41** **19.52%**	**4** **1.90%**	**2** **0.95%**	**206**	**4.05**	**0.83**	**มาก**
	รวม	**145** **33.88%**	**195** **45.56%**	**74** **17.29%**	**6** **1.40%**	**2** **0.47%**	**422**	**4.13**	**0.78**	**มาก**
1. ความสะดวกในการขอหนังสือรับรองตามระเบียบของโรงเรียน	ม.5	61 28.11%	95 43.78%	38 17.51%	5 2.30%	1 0.46%	200	4.05	0.80	มาก
	ม.6	82 39.05%	84 40.00%	33 15.71%	7 3.33%	1 0.48%	207	4.15	0.84	มาก
	รวม	143 33.49%	179 41.92%	71 16.63%	12 2.81%	2 0.47%	407	4.10	0.82	มาก

ตาราง 19 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2. การแจ้งผลการสอบตรงเวลาตามกำหนดการของโรงเรียน	ม.5	67 30.73%	100 45.87%	42 19.27%	2 0.92%	1 0.46%	212	4.08	0.77	มาก
	ม.6	61 29.05%	99 47.14%	39 18.57%	5 2.38%	1 0.48%	205	4.04	0.79	มาก
	รวม	128 29.91%	199 46.50%	81 18.93%	7 1.64%	2 0.47%	417	4.06	0.78	มาก
3. การแจ้งผลการสอบคำนึงถึงการรักษาความลับของนักเรียนแต่ละคน	ม.5	81 37.16%	90 41.28%	31 14.22%	5 2.29%	5 2.29%	212	4.12	0.91	มาก
	ม.6	73 34.76%	93 44.29%	27 12.86%	7 3.33%	2 0.95%	202	4.13	0.84	มาก
	รวม	154 35.98%	183 42.76%	58 13.55%	12 2.80%	7 1.64%	414	4.12	0.87	มาก
4. การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้องเชื่อถือได้	ม.5	88 40.37%	101 46.33%	23 10.55%	2 0.92%	0 0.00%	214	4.29	0.69	มาก
	ม.6	92 43.81%	91 43.33%	15 7.14%	5 2.38%	1 0.48%	204	4.31	0.75	มาก
	รวม	180 42.06%	192 44.86%	38 8.88%	7 1.64%	1 0.23%	418	4.30	0.72	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	ม.5	75 34.40%	103 47.25%	30 13.76%	2 0.92%	0 0.00%	210	4.20	0.71	มาก
	ม.6	80 38.10%	80 38.10%	33 15.71%	10 4.76%	3 1.43%	206	4.09	0.93	มาก
	รวม	155 36.21%	183 42.76%	63 14.72%	12 2.80%	3 0.70%	416	4.14	0.83	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	102 46.79%	85 38.99%	18 8.26%	1 0.46%	0 0.00%	206	4.40	0.67	มาก
	ม.6	93 44.29%	86 40.95%	20 9.52%	5 2.38%	1 0.48%	205	4.29	0.78	มาก
	รวม	195 45.56%	171 39.95%	38 8.88%	6 1.40%	1 0.23%	411	4.35	0.73	มาก
7. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาสุภาพ	ม.5	80 36.70%	86 39.45%	40 18.35%	2 0.92%	1 0.46%	209	4.16	0.79	มาก
	ม.6	68 32.38%	75 35.71%	41 19.52%	13 6.19%	7 3.33%	204	3.90	1.04	มาก
	รวม	148 34.58%	161 37.62%	81 18.93%	15 3.50%	8 1.87%	413	4.03	0.93	มาก

นอกจากนี้นักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการของฝ่ายวิชาการดังนี้

1. อาจารย์ส่วนใหญ่เอาใจใส่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้นที่จะบริการนักเรียน

2. ควรแจ้งผลการสอบในแต่ละภาคเรียน โดยระบุคะแนนแยกตามองค์ประกอบ และการตัดเกรด เช่น คะแนนสอบย่อย กลางภาค ปลายภาค จิตพิสัย และ STEM ศึกษา เป็นต้น โดยอาจแจ้งในระบบ MIS ของนักเรียนแต่ละคน

3. ควรขยายเวลาลงทะเบียนวิชาเลือกและชุมนุมของนักเรียนแต่ละระดับชั้นเรียนให้มากขึ้น

7) ฝ่ายคลังและพัสดุ

นักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของฝ่ายคลังและพัสดุในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และ 4.35 ตามลำดับ)เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น คือการเปิดบัญชีธนาคารของนักเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว ความตรงเวลาของการโอนเงินค่าอาหารเข้าบัญชีของนักเรียนความถูกต้องของจำนวนเงินที่โอนเข้าบัญชีของนักเรียน เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจ ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ(ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.08– 4.36) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุจำแนกตามระดับชั้นเรียนของนักเรียน พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมากทุกประเด็น (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.05 – 4.46) เช่นเดียวกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมากทุกประเด็นเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.12–4.48) รายละเอียดดังตาราง 20 ดังนี้

ตาราง 20 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายคลังและพัสดุ

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ	**ม.5**	**91 41.94%**	**99 45.62%**	**15 6.91%**	**2 0.92%**	**0 0.00%**	**207**	**4.35**	**0.66**	**มาก**
	ม.6	**84 40.58%**	**73 35.27%**	**18 8.70%**	**0 0.00%**	**0 0.00%**	**175**	**4.38**	**0.66**	**มาก**
	รวม	**175 41.27%**	**172 40.57%**	**33 7.78%**	**2 0.47%**	**0 0.00%**	**382**	**4.36**	**0.66**	**มาก**
1. การเปิดบัญชีธนาคารของนักเรียนมีความสะดวกรวดเร็ว	ม.5	74 34.10%	78 35.94%	51 23.50%	6 2.76%	0 0.00%	209	4.05	0.84	มาก
	ม.6	60 29.13%	75 36.41%	31 15.05%	1 0.49%	2 0.97%	169	4.12	0.81	มาก
	รวม	134 31.68%	153 36.17%	82 19.39%	7 1.65%	2 0.47%	378	4.08	0.83	มาก

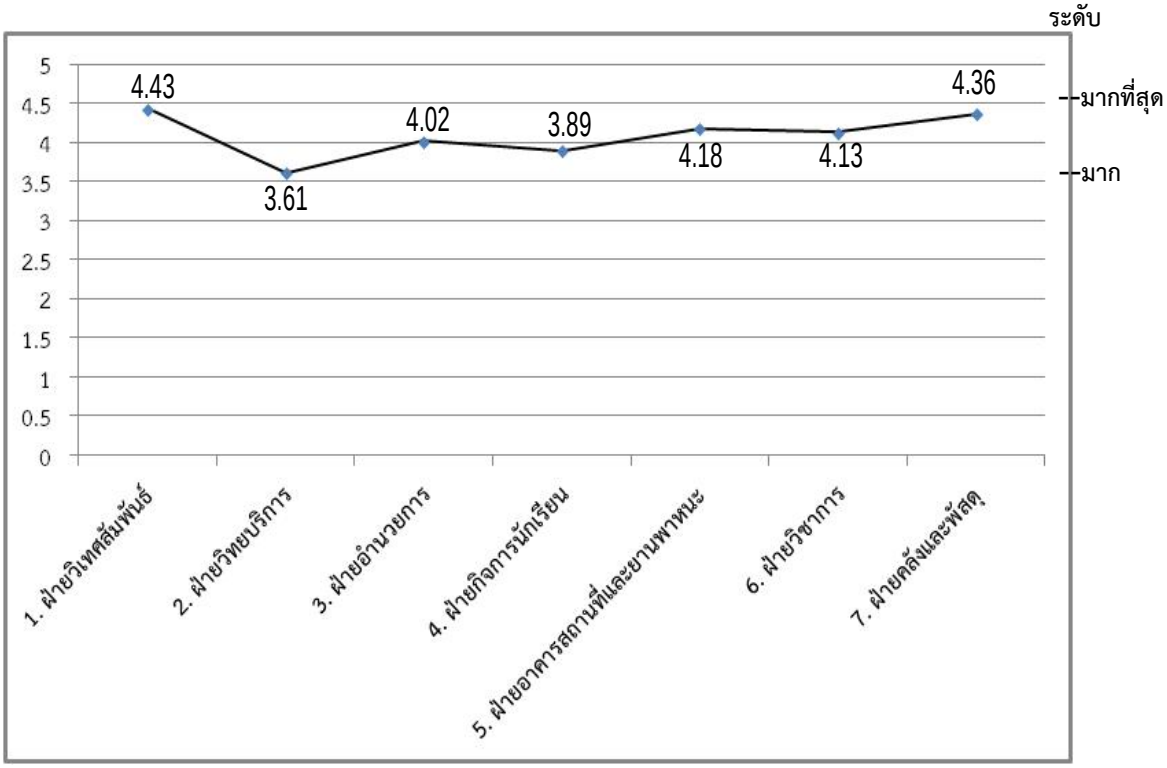
ตาราง 20 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2. ความตรงเวลาของการโอนเงินค่าอาหารเข้าบัญชีของนักเรียน	ม.5	78 35.94%	104 47.93%	22 10.14%	2 0.92%	0 0.00%	206	4.25	0.68	มาก
	ม.6	70 33.98%	81 39.32%	23 11.17%	2 0.97%	1 0.49%	177	4.23	0.76	มาก
	รวม	148 34.99%	185 43.74%	45 10.64%	4 0.95%	1 0.24%	383	4.24	0.72	มาก
3. ความถูกต้องของจำนวนเงินที่โอนเข้าบัญชีของนักเรียน	ม.5	109 50.23%	82 37.79%	14 6.45%	2 0.92%	0 0.00%	207	4.44	0.66	มาก
	ม.6	101 49.03%	63 30.58%	15 7.28%	0 0.00%	0 0.00%	179	4.48	0.65	มาก
	รวม	210 49.65%	145 34.28%	29 6.86%	2 0.47%	0 0.00%	386	4.46	0.66	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	ม.5	93 42.86%	81 37.33%	22 10.14%	0 0.00%	0 0.00%	196	4.36	0.67	มาก
	ม.6	82 39.81%	63 30.58%	25 12.14%	0 0.00%	0 0.00%	170	4.34	0.72	มาก
	รวม	175 41.37%	144 34.04%	47 11.11%	0 0.00%	0 0.00%	366	4.35	0.70	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	96 44.24%	83 38.25%	16 7.37%	0 0.00%	0 0.00%	195	4.41	0.64	มาก
	ม.6	86 41.75%	67 32.52%	14 6.80%	1 0.49%	0 0.00%	168	4.42	0.67	มาก
	รวม	182 43.03%	150 35.46%	30 7.09%	1 0.24%	0 0.00%	363	4.41	0.65	มาก
6. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ	ม.5	88 40.74%	92 42.59%	17 7.87%	0 0.00%	1 0.46%	198	4.34	0.68	มาก
	ม.6	80 38.83%	70 33.98%	13 6.31%	3 1.46%	0 0.00%	166	4.37	0.71	มาก
	รวม	168 39.81%	162 38.39%	30 7.11%	3 0.71%	1 0.24%	364	4.35	0.69	มาก

นอกจากนี้นักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุดังนี้

1. อาจารย์ฝ่ายคลังและพัสดุใจดี
2. ควรติดต่อให้ธนาคารเจ้าของบัตร ATM ติดตั้งตู้สำหรับ Update สมุดบัญชีธนาคารด้วย เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีเงินฝาก
3. ควรเปิดห้องการเงินก่อนเวลา 8.00 น. และก่อนเวลา 12.00 น. เพื่อให้นักเรียนสามารถติดต่อได้ก่อนเข้าเรียน
4. ลดขั้นตอนการเบิกพัสดุ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว

เพื่อแสดงให้เห็นระดับความพึงพอใจในภาพรวมของนักเรียนเกี่ยวกับกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการของแต่ละฝ่ายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงนำเสนอเป็นแผนภูมิ ดังนี้



แผนภูมิ 2 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของนักเรียนเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย

1.4 ความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสื่อการเรียนการสอน และสิ่งอำนวยความสะดวก

จากการสอบถามความคิดเห็นของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เกี่ยวกับความพึงพอใจด้านสื่อการเรียนการสอน สิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์กีฬา สนามกีฬากลางแจ้งโครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ ห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์ ผลปรากฏดังนี้

1) ศูนย์คอมพิวเตอร์

นักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของศูนย์คอมพิวเตอร์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และ 3.85 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาในส่วนของกิจกรรมการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านครอบคลุมของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย และความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.20 – 3.33)

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกรายการ (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.15 – 4.28) รายละเอียดดังตาราง 21 ดังนี้

ตาราง 21 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ศูนย์คอมพิวเตอร์

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์	**ม.5**	**65 30.09%**	**97 44.91%**	**46 21.30%**	**6 2.78%**	**2 0.93%**	**216**	**4.00**	**0.84**	**มาก**
	ม.6	**54 26.60%**	**85 41.87%**	**47 23.15%**	**13 6.40%**	**4 1.97%**	**203**	**3.85**	**0.96**	**มาก**
	รวม	**119 28.40%**	**182 43.44%**	**93 22.20%**	**19 4.53%**	**6 1.43%**	**419**	**3.93**	**0.90**	**มาก**
1. ความครอบคลุมของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย	ม.5	45 20.64%	68 31.19%	68 31.19%	20 9.17%	17 7.80%	218	3.48	1.15	ปานกลาง
	ม.6	27 13.24%	61 29.90%	62 30.39%	28 13.73%	26 12.75%	204	3.17	1.21	ปานกลาง
	รวม	72 17.06%	129 30.57%	130 30.81%	48 11.37%	43 10.19%	422	3.33	1.19	ปานกลาง
2. ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย	ม.5	39 17.89%	65 29.82%	62 28.44%	38 17.43%	14 6.42%	218	3.35	1.15	ปานกลาง
	ม.6	28 13.73%	49 24.02%	54 26.47%	48 23.53%	25 12.25%	204	3.03	1.23	ปานกลาง
	รวม	67 15.88%	114 27.01%	116 27.49%	86 20.38%	39 9.24%	422	3.20	1.20	ปานกลาง
3. ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์	ม.5	53 24.65%	94 43.72%	47 21.86%	16 7.44%	5 2.33%	215	3.81	0.97	มาก
	ม.6	37 18.14%	78 38.24%	60 29.41%	20 9.80%	9 4.41%	204	3.56	1.04	มาก
	รวม	90 21.48%	172 41.05%	107 25.54%	36 8.59%	14 3.34%	419	3.69	1.01	มาก

ตาราง 21 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	ม.5	89 41.20%	86 39.81%	36 16.67%	5 2.31%	0 0.00%	216	4.20	0.80	มาก
	ม.6	80 39.41%	73 35.96%	43 21.18%	3 1.48%	4 1.97%	203	4.09	0.92	มาก
	รวม	169 40.33%	159 37.95%	79 18.85%	8 1.91%	4 0.95%	419	4.15	0.86	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตาม ลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	101 46.76%	84 38.89%	28 12.96%	3 1.39%	0 0.00%	216	4.31	0.75	มาก
	ม.6	93 45.59%	73 35.78%	33 16.18%	4 1.96%	1 0.49%	204	4.24	0.83	มาก
	รวม	194 46.19%	157 37.38%	61 14.52%	7 1.67%	1 0.24%	420	4.28	0.79	มาก

นอกจากนี้นักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ดังนี้

1. ชื่นชมเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ที่พูดจาสุภาพ ตั้งใจแก้ปัญหา ทำงานด้วยความเต็มใจ รวมทั้งห้องสะอาด
2. ควรเพิ่มความเสถียรของระบบ wifi และให้ครอบคลุมพื้นที่ในโรงเรียน

2) ศูนย์กีฬา

นักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของศูนย์กีฬาในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และ 4.14 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาในส่วนของกิจกรรมการให้บริการของศูนย์กีฬา พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกกิจกรรมการให้บริการ ได้แก่ ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัย เพียงพอ และศูนย์กีฬามีความปลอดภัย (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.76 – 4.28)

สำหรับความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ให้บริการของศูนย์กีฬา พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกรายการ (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.22 – 4.34) รายละเอียดดังตาราง 22 ดังนี้

ตาราง 22 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ศูนย์กีฬา

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของศูนย์กีฬา	**ม.5**	**82 37.79%**	**114 52.53%**	**17 7.83%**	**3 1.38%**	**1 0.46%**	**217**	**4.26**	**0.70**	**มาก**
	ม.6	**72 34.78%**	**96 46.38%**	**35 16.91%**	**4 1.93%**	**0 0.00%**	**207**	**4.14**	**0.76**	**มาก**
	รวม	**154 36.32%**	**210 49.53%**	**52 12.26%**	**7 1.65%**	**1 0.24%**	**424**	**4.20**	**0.73**	**มาก**
1. ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัยเพียงพอ	ม.5	56 25.81%	87 40.09%	60 27.65%	10 4.61%	4 1.84%	217	3.83	0.93	มาก
	ม.6	47 22.60%	83 39.90%	50 24.04%	22 10.58%	6 2.88%	208	3.69	1.03	มาก
	รวม	103 24.24%	170 40.00%	110 25.88%	32 7.53%	10 2.35%	425	3.76	0.98	มาก
2. ศูนย์กีฬามีความปลอดภัย	ม.5	92 42.40%	101 46.54%	22 10.14%	1 0.46%	1 0.46%	217	4.30	0.71	มาก
	ม.6	87 42.03%	90 43.48%	28 13.53%	2 0.97%	0 0.00%	207	4.27	0.73	มาก
	รวม	179 42.22%	191 45.05%	50 11.79%	3 0.71%	1 0.24%	424	4.28	0.71	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	ม.5	99 45.62%	86 39.63%	28 12.90%	3 1.38%	1 0.46%	217	4.29	0.78	มาก
	ม.6	77 37.20%	90 43.48%	34 16.43%	5 2.42%	1 0.48%	207	4.14	0.81	มาก
	รวม	176 41.51%	176 41.51%	62 14.62%	8 1.89%	2 0.47%	424	4.22	0.80	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตาม ลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	112 51.61%	79 36.41%	23 10.60%	1 0.46%	2 0.92%	217	4.37	0.77	มาก
	ม.6	95 45.89%	84 40.58%	25 12.08%	2 0.97%	1 0.48%	207	4.30	0.76	มาก
	รวม	207 48.82%	163 38.44%	48 11.32%	3 0.71%	3 0.71%	424	4.34	0.76	มาก

นอกจากนี้นักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการของศูนย์กีฬาดังนี้

1. ควรเพิ่มปริมาณอุปกรณ์ในการออกกำลังกาย เช่น ลูกบาสเกตบอล ฟุตซอล
2. หมั่นตรวจเช็คเครื่องออกกำลังกายให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ
3. ห้องฟิตเนตควรมีเทรนเนอร์คอยให้คำแนะนำนักเรียน

3) สนามกีฬากลางแจ้ง

นักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของสนามกีฬากลางแจ้งในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ 3.86 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาในส่วนของกิจกรรมการให้บริการของสนามกีฬากลางแจ้ง พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากในทุกกิจกรรมการให้บริการ ได้แก่ สนามกีฬากลางแจ้งมีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ สนามกีฬากลางแจ้งมีการจัดการที่ทำให้การเล่นกีฬาประเภทตาง ๆ ไม่ขัดขวางซึ่งกันและกัน และสนามกีฬากลางแจ้งมีครูคอยดูแลตลอดเวลา (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.59 – 3.97) ทั้งนี้พบว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจในประเด็นสนามกีฬากลางแจ้งมีครูคอยดูแลตลอดเวลา ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48) รายละเอียดดังตาราง 23 ดังนี้

ตาราง 23 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก : สนามกีฬากลางแจ้ง

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสนามกีฬากลางแจ้ง	**ม.5**	**71 32.87%**	**102 47.22%**	**35 16.20%**	**7 3.24%**	**1 0.46%**	**216**	**4.09**	**0.81**	**มาก**
	ม.6	**57 27.67%**	**74 35.92%**	**67 32.52%**	**6 2.91%**	**2 0.97%**	**206**	**3.86**	**0.89**	**มาก**
	รวม	**128 30.33%**	**176 41.71%**	**102 24.17%**	**13 3.08%**	**3 0.71%**	**422**	**3.98**	**0.86**	**มาก**
1. สนามกีฬากลางแจ้งมีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ	ม.5	64 29.77%	95 44.19%	42 19.53%	9 4.19%	5 2.33%	215	3.95	0.93	มาก
	ม.6	42 20.39%	83 40.29%	51 24.76%	16 7.77%	14 6.80%	206	3.60	1.10	มาก
	รวม	106 25.18%	178 42.28%	93 22.09%	25 5.94%	19 4.51%	421	3.78	1.03	มาก
2. สนามกีฬากลางแจ้งมีการจัดการที่ทำให้การเล่นกีฬาประเภทต่าง ๆ ไม่ขัดขวางซึ่งกันและกัน	ม.5	70 32.56%	106 49.30%	32 14.88%	5 2.33%	2 0.93%	215	4.10	0.80	มาก
	ม.6	56 27.18%	79 38.35%	57 27.67%	9 4.37%	5 2.43%	206	3.83	0.96	มาก
	รวม	126 29.93%	185 43.94%	89 21.14%	14 3.33%	7 1.66%	421	3.97	0.89	มาก
3. สนามกีฬากลางแจ้งมีครูคอยดูแลตลอดเวลา	ม.5	53 24.42%	80 36.87%	58 26.73%	17 7.83%	9 4.15%	217	3.70	1.05	มาก
	ม.6	37 18.05%	63 30.73%	73 35.61%	25 12.20%	7 3.41%	205	3.48	1.03	ปานกลาง
	รวม	90 21.33%	143 33.89%	131 31.04%	42 9.95%	16 3.79%	422	3.59	1.05	มาก

นอกจากนี้นักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของสนามกีฬากลางแจ้งว่าควรเพิ่ม spotlight ในสนามฟุตซอล

4) โครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ

นักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของโครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และ 4.25 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาในส่วนของกิจกรรมการให้บริการของโครงการMWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากในประเด็นโครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพส่งเสริมให้เป็นคนที่มีสุขภาพแข็งแรง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) และนักเรียนพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการของโครงการ โครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ ในประเด็นเจ้าหน้าโครงการให้บริการด้วยความสุภาพ ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46) ทั้งนี้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจในประเด็นนี้ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53) รายละเอียดดังตาราง 24 ดังนี้

ตาราง 24 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ให้บริการ : โครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของโครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ	**ม.5**	**116 53.70%**	**84 38.89%**	**15 6.94%**	**1 0.46%**	**0 0.00%**	**216**	**4.46**	**0.65**	**มาก**
	ม.6	**93 46.04%**	**76 37.62%**	**27 13.37%**	**3 1.49%**	**3 1.49%**	**202**	**4.25**	**0.85**	**มาก**
	รวม	**209 50.00%**	**160 38.28%**	**42 10.05%**	**4 0.96%**	**3 0.72%**	**418**	**4.36**	**0.76**	**มาก**
1. โครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ ส่งเสริมให้เป็นคนที่มีสุขภาพแข็งแรง	ม.5	106 49.07%	91 42.13%	16 7.41%	2 0.93%	1 0.46%	216	4.38	0.71	มาก
	ม.6	85 41.67%	76 37.25%	36 17.65%	4 1.96%	3 1.47%	204	4.16	0.88	มาก
	รวม	191 45.48%	167 39.76%	52 12.38%	6 1.43%	4 0.95%	420	4.27	0.80	มาก
2. เจ้าหน้าที่โครงการให้บริการด้วยความสุภาพ	ม.5	131 60.65%	71 32.87%	12 5.56%	2 0.93%	0 0.00%	216	4.53	0.65	มากที่สุด
	ม.6	105 51.98%	71 35.15%	25 12.38%	0 0.00%	1 0.50%	202	4.38	0.74	มาก
	รวม	236 56.46%	142 33.97%	37 8.85%	2 0.48%	1 0.24%	418	4.46	0.70	มาก

นอกจากนี้นักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการของโครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ ว่าควรมีการแจกบัตรคิวในโครงการ MWITS วัยใส เนื่องจากคนตรวจค่อนข้างมาก และควรเพิ่มเครื่องตรวจไขมัน

5) ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ

นักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และ 4.13 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาในส่วนของรายการ การให้บริการในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจระดับมากในทุกรายการให้บริการ ได้แก่ ห้องเรียนมีความสะอาดเป็นระเบียบ ห้องเรียนมีบรรยากาศของโรงเรียนวิทยาศาสตร์ ห้องเรียนมีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ครบถ้วน ห้องปฏิบัติการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์การทดลองครบถ้วน เพียงพอ และห้องปฏิบัติการมีความสะอาดและปลอดภัย (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.13 – 4.22) รายละเอียดดังตาราง 25 ดังนี้

ตาราง 25 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการด้านห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ	**ม.5**	**84** **38.71%**	**105** **48.39%**	**26** **11.98%**	**0** **0.00%**	**2** **0.92%**	**217**	**4.24**	**0.73**	**มาก**
	ม.6	**70** **33.82%**	**96** **46.38%**	**39** **18.84%**	**2** **0.97%**	**0** **0.00%**	**207**	**4.13**	**0.74**	**มาก**
	รวม	**154** **36.32%**	**201** **47.41%**	**65** **15.33%**	**2** **0.47%**	**2** **0.47%**	**424**	**4.19**	**0.74**	**มาก**
1. ห้องเรียนมีความสะอาดเป็นระเบียบ	ม.5	92 42.40%	101 46.54%	24 11.06%	0 0.00%	0 0.00%	217	4.31	0.66	มาก
	ม.6	72 34.78%	93 44.93%	40 19.32%	1 0.48%	1 0.48%	207	4.13	0.77	มาก
	รวม	164 38.68%	194 45.75%	64 15.09%	1 0.24%	1 0.24%	424	4.22	0.72	มาก
2. ห้องเรียนมีบรรยากาศของโรงเรียนวิทยาศาสตร์	ม.5	93 42.86%	98 45.16%	21 9.68%	5 2.30%	0 0.00%	217	4.29	0.73	มาก
	ม.6	75 36.23%	87 42.03%	35 16.91%	7 3.38%	3 1.45%	207	4.08	0.89	มาก
	รวม	168 39.62%	185 43.63%	56 13.21%	12 2.83%	3 0.71%	424	4.19	0.82	มาก
3. ห้องเรียนมีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ครบถ้วน	ม.5	93 42.86%	97 44.70%	25 11.52%	2 0.92%	0 0.00%	217	4.29	0.70	มาก
	ม.6	72 34.78%	93 44.93%	40 19.32%	2 0.97%	0 0.00%	207	4.14	0.75	มาก
	รวม	165 38.92%	190 44.81%	65 15.33%	4 0.94%	0 0.00%	424	4.22	0.73	มาก

ตาราง 25 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. ห้องปฏิบัติการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์การทดลองครบถ้วน เพียงพอ	ม.5	84 38.71%	94 43.32%	34 15.67%	3 1.38%	2 0.92%	217	4.18	0.81	มาก
	ม.6	75 36.06%	85 40.87%	41 19.71%	6 2.88%	1 0.48%	208	4.09	0.84	มาก
	รวม	159 37.41%	179 42.12%	75 17.65%	9 2.12%	3 0.71%	425	4.13	0.83	มาก
5. ห้องปฏิบัติการมีความสะอาดและปลอดภัย	ม.5	85 39.35%	98 45.37%	29 13.43%	3 1.39%	1 0.46%	216	4.22	0.76	มาก
	ม.6	76 36.71%	84 40.58%	41 19.81%	6 2.90%	0 0.00%	207	4.11	0.82	มาก
	รวม	161 38.06%	182 43.03%	70 16.55%	9 2.13%	1 0.24%	423	4.17	0.79	มาก

นอกจากนี้นักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการดังนี้

1. การใช้กระดานใสทำให้มองเห็นได้ยาก สามารถแก้ไขได้โดย ติดผ้าม่านทึบเพื่อลดแสงจากภายนอก หรือเปลี่ยนเป็นกระดานที่ไม่ใช่กระจก จะได้ไม่สะท้อนแสง
2. ควรเพิ่มอุปกรณ์ทดลองให้มากขึ้น คุณภาพดีและทันสมัย
3. ควรแยกห้องเรียนและ LAB ออกจากกัน เนื่องจากโต๊ะและเก้าอี้ในห้อง LAB ไม่เหมาะกับการนั่งเรียน
4. ควรย้ายเตาเผาสารในห้องเคมีออกไป เพราะทำให้เกิด CO_2 มาก
5. ห้องดาราศาสตร์ 3D ไม่เหมาะกับการเรียนและการสอบ เพราะมืดเกินไป

6) ห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์

นักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) โดยที่นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจมากกว่านักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และ 4.29 ตามลำดับ)

เมื่อพิจารณาในส่วนของรายการให้บริการในห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์ พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจระดับมากในทุกรายการการให้บริการ ได้แก่ ห้องประชุมมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน ห้องประชุมมีอุปกรณ์ด้านแสงเสียงอย่างเหมาะสม และห้องประชุมมีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ทันสมัย พร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.26 – 4.36) รายละเอียดดังตาราง 26 ดังนี้

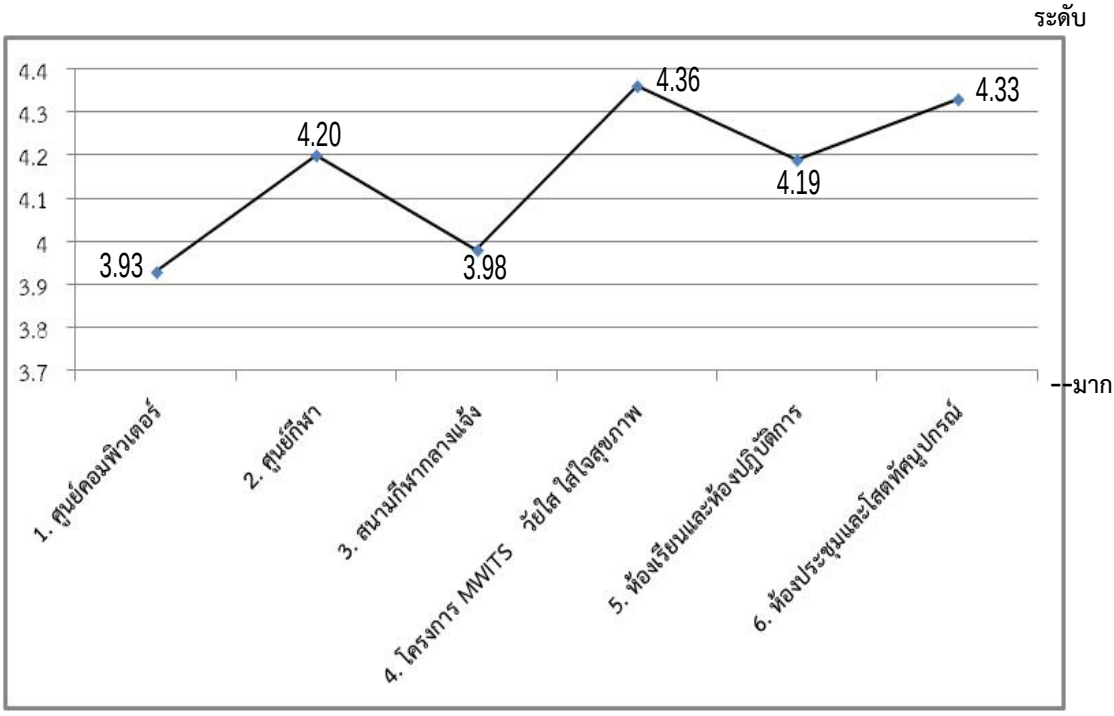
ตาราง 26 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของนักเรียนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์	**ม.5**	**98 45.58%**	**97 45.12%**	**19 8.84%**	**1 0.47%**	**0 0.00%**	**215**	**4.36**	**0.66**	**มาก**
	ม.6	**95 46.12%**	**84 40.78%**	**22 10.68%**	**2 0.97%**	**3 1.46%**	**206**	**4.29**	**0.81**	**มาก**
	รวม	**193 45.84%**	**181 42.99%**	**41 9.74%**	**3 0.71%**	**3 0.71%**	**421**	**4.33**	**0.74**	**มาก**
1. ห้องประชุมมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน	ม.5	94 43.72%	83 38.60%	36 16.74%	2 0.93%	0 0.00%	215	4.25	0.76	มาก
	ม.6	98 47.57%	75 36.41%	27 13.11%	4 1.94%	2 0.97%	206	4.28	0.84	มาก
	รวม	192 45.61%	158 37.53%	63 14.96%	6 1.43%	2 0.48%	421	4.26	0.80	มาก
2. ห้องประชุมมีอุปกรณ์ด้าน แสง เสียง อย่างเหมาะสม	ม.5	108 50.23%	86 40.00%	20 9.30%	1 0.47%	0 0.00%	215	4.40	0.68	มาก
	ม.6	92 44.66%	78 37.86%	31 15.05%	3 1.46%	2 0.97%	206	4.24	0.83	มาก
	รวม	200 47.51%	164 38.95%	51 12.11%	4 0.95%	2 0.48%	421	4.32	0.76	มาก
3. ห้องประชุมมีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ทันสมัย พร้อมใช้งาน	ม.5	108 50.47%	89 41.59%	16 7.48%	1 0.47%	0 0.00%	214	4.42	0.65	มาก
	ม.6	93 45.15%	80 38.83%	30 14.56%	1 0.49%	2 0.97%	206	4.27	0.80	มาก
	รวม	201 47.86%	169 40.24%	46 10.95%	2 0.48%	2 0.48%	420	4.35	0.73	มาก

นอกจากนี้นักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในของห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์ดังนี้

1. ควรจัดหาโสตทัศนูปกรณ์ที่มีความทันสมัย
2. ควรเลือกห้องประชุม ให้มีขนาดเหมาะสมกับผู้เข้าฟังการบรรยายพิเศษในแต่ละครั้ง

เพื่อแสดงให้เห็นระดับความพึงพอใจในภาพรวมของนักเรียนเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวกให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงนำเสนอเป็นแผนภูมิ ดังนี้



แผนภูมิ 3 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของนักเรียนเกี่ยวกับสื่อการเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและเจ้าหน้าที่ให้บริการ

จากการสอบถามนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 เกี่ยวกับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของครูและเจ้าหน้าที่ให้บริการ แล้วนำคำตอบของนักเรียนมาแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินระดับความเชื่อมั่นของนักเรียน ผลปรากฏดังนี้

นักเรียนมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ในระดับมากทุกรายการ (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.00 – 4.18) รายการที่นักเรียนมีความเชื่อมั่นในระดับมากสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) ครูจะแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาสอนนักเรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) (2) ครูจะอุทิศตนอย่างเต็มที่เพื่อพัฒนานักเรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) และ (3) ครูจะปกป้องคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) รายละเอียดดังตาราง 27 ดังนี้

ตาราง 27 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครู

ข้อความ	ชั้น	ระดับความเชื่อมั่น					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ครูจะเลือกกิจกรรมการเรียนการสอนที่ดีที่สุดให้นักเรียน	ม.5	83 38.79%	98 45.79%	32 14.95%	1 0.47%	0 0.00%	214	4.23	0.71	มาก
	ม.6	59 29.50%	99 49.50%	39 19.50%	3 1.50%	0 0.00%	200	4.07	0.74	มาก
	รวม	142 34.30%	197 47.58%	71 17.15%	4 0.97%	0 0.00%	414	4.15	0.73	มาก
2. ครูจะเอาใจใส่ดูแลนักเรียนทุกคนอย่างทั่วถึง	ม.5	65 30.37%	102 47.66%	43 20.09%	3 1.40%	1 0.47%	214	4.06	0.78	มาก
	ม.6	62 31.00%	80 40.00%	51 25.50%	5 2.50%	2 1.00%	200	3.98	0.87	มาก
	รวม	127 30.68%	182 43.96%	94 22.71%	8 1.93%	3 0.72%	414	4.02	0.82	มาก
3. ครูจะจัดการเรียนการสอนโดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก	ม.5	74 34.58%	103 48.13%	34 15.89%	2 0.93%	1 0.47%	214	4.15	0.75	มาก
	ม.6	71 35.50%	79 39.50%	40 20.00%	9 4.50%	1 0.50%	200	4.05	0.88	มาก
	รวม	145 35.02%	182 43.96%	74 17.87%	11 2.66%	2 0.48%	414	4.10	0.82	มาก

ตาราง 27 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความเชื่อมั่น					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
4. ครูจะอุทิศตนอย่างเต็มที่เพื่อพัฒนานักเรียน	ม.5	87 40.65%	101 47.20%	25 11.68%	0 0.00%	1 0.47%	214	4.28	0.70	มาก
	ม.6	71 35.50%	81 40.50%	40 20.00%	6 3.00%	2 1.00%	200	4.07	0.87	มาก
	รวม	158 38.16%	182 43.96%	65 15.70%	6 1.45%	3 0.72%	414	4.17	0.80	มาก
5. ครูจะแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาสอนนักเรียน	ม.5	92 42.99%	86 40.19%	35 16.36%	0 0.00%	1 0.47%	214	4.25	0.76	มาก
	ม.6	73 36.50%	82 41.00%	37 18.50%	8 4.00%	0 0.00%	200	4.10	0.84	มาก
	รวม	165 39.86%	168 40.58%	72 17.39%	8 1.93%	1 0.24%	414	4.18	0.80	มาก
6. ครูจะให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน	ม.5	80 37.38%	88 41.12%	35 16.36%	8 3.74%	3 1.40%	214	4.09	0.90	มาก
	ม.6	58 29.00%	80 40.00%	49 24.50%	8 4.00%	5 2.50%	200	3.89	0.96	มาก
	รวม	138 33.33%	168 40.58%	84 20.29%	16 3.86%	8 1.93%	414	4.00	0.93	มาก
7. ครูจะปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง	ม.5	78 36.45%	98 45.79%	35 16.36%	3 1.40%	0 0.00%	214	4.17	0.75	มาก
	ม.6	54 27.00%	80 40.00%	52 26.00%	10 5.00%	4 2.00%	200	3.85	0.94	มาก
	รวม	132 31.88%	178 43.00%	87 21.01%	13 3.14%	4 0.97%	414	4.02	0.86	มาก
8. ครูจะประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียนด้วยความเป็นธรรม	ม.5	81 37.85%	97 45.33%	30 14.02%	4 1.87%	2 0.93%	214	4.17	0.81	มาก
	ม.6	74 37.00%	85 42.50%	32 16.00%	6 3.00%	3 1.50%	200	4.11	0.88	มาก
	รวม	155 37.44%	182 43.96%	62 14.98%	10 2.42%	5 1.21%	414	4.14	0.84	มาก
9. ครูจะปกป้องคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	ม.5	89 41.78%	88 41.31%	30 14.08%	4 1.88%	2 0.94%	213	4.21	0.82	มาก
	ม.6	75 37.50%	85 42.50%	34 17.00%	3 1.50%	3 1.50%	200	4.13	0.85	มาก
	รวม	164 39.71%	173 41.89%	64 15.50%	7 1.69%	5 1.21%	413	4.17	0.84	มาก

2.2 ระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน

นักเรียนมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ในระดับมาก ทุกรายการ (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.86 - 4.28) รายการที่นักเรียนมีความเชื่อมั่นสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) (2) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎและระเบียบของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) และ (3) เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) รายละเอียดดังตาราง 28 ดังนี้

ตาราง 28 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ข้อความ	ชั้น	ระดับความเชื่อมั่น					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. โรงเรียนจะเลือกจัดกิจกรรมการบริการที่ดีที่สุดให้นักเรียน	ม.5	81 37.85%	96 44.86%	35 16.36%	0 0.00%	2 0.93%	214	4.19	0.77	มาก
	ม.6	63 31.50%	83 41.50%	46 23.00%	5 2.50%	3 1.50%	200	3.99	0.89	มาก
	รวม	144 34.78%	179 43.24%	81 19.57%	5 1.21%	5 1.21%	414	4.09	0.83	มาก
2. งานที่นักเรียนติดต่อไว้จะเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	ม.5	61 28.37%	107 49.77%	45 20.93%	1 0.47%	1 0.47%	215	4.05	0.74	มาก
	ม.6	61 30.50%	87 43.50%	43 21.50%	5 2.50%	4 2.00%	200	3.98	0.90	มาก
	รวม	122 29.40%	194 46.75%	88 21.20%	6 1.45%	5 1.20%	415	4.02	0.82	มาก
3. เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	ม.5	99 46.05%	81 37.67%	30 13.95%	4 1.86%	1 0.47%	215	4.27	0.80	มาก
	ม.6	90 45.00%	81 40.50%	27 13.50%	0 0.00%	2 1.00%	200	4.29	0.77	มาก
	รวม	189 45.54%	162 39.04%	57 13.73%	4 0.96%	3 0.72%	415	4.28	0.79	มาก
4. เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก	ม.5	76 35.35%	101 46.98%	33 15.35%	4 1.86%	1 0.47%	215	4.15	0.78	มาก
	ม.6	72 36.00%	88 44.00%	27 13.50%	10 5.00%	3 1.50%	200	4.08	0.91	มาก
	รวม	148 35.66%	189 45.54%	60 14.46%	14 3.37%	4 0.96%	415	4.12	0.84	มาก
5. เจ้าหน้าที่จะอุทิศตนอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในหน้าที่	ม.5	82 38.14%	88 40.93%	39 18.14%	4 1.86%	2 0.93%	215	4.13	0.84	มาก
	ม.6	73 36.50%	75 37.50%	43 21.50%	7 3.50%	2 1.00%	200	4.05	0.90	มาก
	รวม	155 37.35%	163 39.28%	82 19.76%	11 2.65%	4 0.96%	415	4.09	0.87	มาก

ตาราง 28 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความเชื่อมั่น					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
6. เจ้าหน้าที่จะรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักเรียน	ม.5	69 32.24%	81 37.85%	49 22.90%	10 4.67%	5 2.34%	214	3.93	0.97	มาก
	ม.6	66 33.00%	59 29.50%	50 25.00%	16 8.00%	9 4.50%	200	3.79	1.12	มาก
	รวม	135 32.61%	140 33.82%	99 23.91%	26 6.28%	14 3.38%	414	3.86	1.05	มาก
7. เจ้าหน้าที่จะปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง	ม.5	69 32.09%	99 46.05%	43 20.00%	3 1.40%	1 0.47%	215	4.08	0.78	มาก
	ม.6	62 31.00%	73 36.50%	47 23.50%	14 7.00%	4 2.00%	200	3.88	1.00	มาก
	รวม	131 31.57%	172 41.45%	90 21.69%	17 4.10%	5 1.20%	415	3.98	0.90	มาก
8. เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎและระเบียบของโรงเรียน	ม.5	90 42.06%	91 42.52%	30 14.02%	1 0.47%	2 0.93%	214	4.24	0.78	มาก
	ม.6	82 41.00%	77 38.50%	35 17.50%	4 2.00%	2 1.00%	200	4.17	0.86	มาก
	รวม	172 41.55%	168 40.58%	65 15.70%	5 1.21%	4 0.97%	414	4.21	0.82	มาก
9. เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและประหยัด	ม.5	79 36.74%	85 39.53%	48 22.33%	3 1.40%	0 0.00%	215	4.12	0.80	มาก
	ม.6	69 34.50%	77 38.50%	47 23.50%	5 2.50%	2 1.00%	200	4.03	0.88	มาก
	รวม	148 35.66%	162 39.04%	95 22.89%	8 1.93%	2 0.48%	415	4.07	0.84	มาก
10. เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ	ม.5	87 40.47%	96 44.65%	31 14.42%	1 0.47%	0 0.00%	215	4.25	0.71	มาก
	ม.6	80 40.00%	70 35.00%	45 22.50%	2 1.00%	3 1.50%	200	4.11	0.89	มาก
	รวม	167 40.24%	166 40.00%	76 18.31%	3 0.72%	3 0.72%	415	4.18	0.80	มาก

3. ผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน และเจ้าหน้าที่ให้บริการ ปีงบประมาณ 2559

จากการสอบถามความคิดเห็นของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน และเจ้าหน้าที่ให้บริการ แล้วนำคำตอบของผู้ปกครองนักเรียนมาแจกแจงความถี่ คำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และนำค่าเฉลี่ยไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ประเมินความหมายระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ผลปรากฏดังนี้

1) ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) โดยที่ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และ 3.89 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทั้งในประเด็นความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และความถูกต้องและเพียงพอของข้อมูลสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 เท่ากันทั้งสองด้าน) นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้องในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) รายละเอียดดังตาราง 29 ดังนี้

ตาราง 29 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	**ม.5**	**18 16.36%**	**68 61.82%**	**19 17.27%**	**4 3.64%**	**1 0.91%**	**110**	**3.89**	**0.74**	**มาก**
	ม.6	**27 24.11%**	**72 64.29%**	**12 10.71%**	**1 0.89%**	**0 0.00%**	**112**	**4.12**	**0.61**	**มาก**
	รวม	**45 20.27%**	**140 63.06%**	**31 13.96%**	**5 2.25%**	**1 0.45%**	**222**	**4.00**	**0.69**	**มาก**
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	ม.5	16 15.09%	63 59.43%	22 20.75%	4 3.77%	1 0.94%	106	3.84	0.75	มาก
	ม.6	30 28.30%	64 60.38%	11 10.38%	1 0.94%	0 0.00%	106	4.16	0.63	มาก
	รวม	46 21.70%	127 59.91%	33 15.57%	5 2.36%	1 0.47%	212	4.00	0.71	มาก

ตาราง 29 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
2. ความถูกต้องและเพียงพอของข้อมูลสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ	ม.5	20 17.54%	64 56.14%	28 24.56%	1 0.88%	1 0.88%	114	3.89	0.72	มาก
	ม.6	28 25.23%	68 61.26%	15 13.51%	0 0.00%	0 0.00%	111	4.12	0.61	มาก
	รวม	48 21.33%	132 58.67%	43 19.11%	1 0.44%	1 0.44%	225	4.00	0.68	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	ม.5	20 20.00%	63 63.00%	14 14.00%	3 3.00%	0 0.00%	100	4.00	0.68	มาก
	ม.6	33 30.56%	66 61.11%	8 7.41%	1 0.93%	0 0.00%	108	4.21	0.61	มาก
	รวม	53 25.48%	129 62.02%	22 10.58%	4 1.92%	0 0.00%	208	4.11	0.65	มาก

นอกจากนี้ผู้ปกครองนักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำดี
2. การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้ปกครองไม่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับโครงการแลกเปลี่ยน ควรเพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการโดยมีจดหมายให้ผู้ปกครองได้ทราบด้วย

2) ฝ่ายกิจการนักเรียน

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของฝ่ายกิจการนักเรียนในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19) โดยที่ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และ 4.10 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาในประเด็นความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายกิจการนักเรียน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกกิจกรรมการให้บริการของฝ่ายกิจการนักเรียน (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.55 – 4.31) กิจกรรมที่ผู้ปกครองนักเรียนพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) ความเคร่งครัดของระบบรักษาความปลอดภัยที่หอพัก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) (2) หลักเกณฑ์การขออนุญาตออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความชัดเจน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28) และ (3) ความสะดวกในการรับ-ส่งนักเรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) ส่วนกิจกรรมที่ผู้ปกครองนักเรียนพึงพอใจมาก 3 อันดับสุดท้าย ได้แก่ (1) ห้องพยาบาลของโรงเรียนอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94) (2) ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำในโรงอาหาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) และ (3) ร้านค้าของสมาคมฯ มีสินค้าครบถ้วนตามความต้องการของนักเรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55) ซึ่งในประเด็นนี้ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43) เพียงประเด็นเดียวในทั้งหมด 14 ประเด็น

สำหรับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในฝ่ายกิจการนักเรียน พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าให้บริการในระดับมากทุกแผนก (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.12 – 4.23)เจ้าหน้าที่ให้บริการที่ผู้ปกครองนักเรียนพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) คนขายอาหารในโรงอาหารให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) (2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) และ (3) เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) รายละเอียดดังตาราง 30 ดังนี้

ตาราง 30 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายกิจการนักเรียน

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายกิจการนักเรียน	**ม.5**	**29 23.20%**	**80 64.00%**	**15 12.00%**	**1 0.80%**	**0 0.00%**	**125**	**4.10**	**0.61**	**มาก**
	ม.6	**38 31.15%**	**80 65.57%**	**4 3.28%**	**0 0.00%**	**0 0.00%**	**122**	**4.28**	**0.52**	**มาก**
	รวม	**67 27.13%**	**160 64.78%**	**19 7.69%**	**1 0.40%**	**0 0.00%**	**247**	**4.19**	**0.57**	**มาก**
1. ความสะดวกในการรับ-ส่งนักเรียน	ม.5	53 39.85%	65 48.87%	14 10.53%	1 0.75%	0 0.00%	133	4.28	0.68	มาก
	ม.6	45 37.19%	62 51.24%	13 10.74%	1 0.83%	0 0.00%	121	4.25	0.67	มาก
	รวม	98 38.58%	127 50.00%	27 10.63%	2 0.79%	0 0.00%	254	4.26	0.67	มาก
2. การให้บริการสุขภาพแก่นักเรียนมีความเหมาะสม	ม.5	31 23.48%	79 59.85%	21 15.91%	1 0.76%	0 0.00%	132	4.06	0.65	มาก
	ม.6	40 32.00%	69 55.20%	15 12.00%	1 0.80%	0 0.00%	125	4.18	0.66	มาก
	รวม	71 27.63%	148 57.59%	36 14.01%	2 0.78%	0 0.00%	257	4.12	0.66	มาก
3. หลักเกณฑ์การขออนุญาตออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความชัดเจน	ม.5	49 36.30%	71 52.59%	15 11.11%	0 0.00%	0 0.00%	135	4.25	0.64	มาก
	ม.6	54 42.86%	57 45.24%	15 11.90%	0 0.00%	0 0.00%	126	4.31	0.67	มาก
	รวม	103 39.46%	128 49.04%	30 11.49%	0 0.00%	0 0.00%	261	4.28	0.66	มาก
4. ร้านค้าของสมาคมฯ มีสินค้าครบถ้วนตามความต้องการของนักเรียน	ม.5	9 7.14%	46 36.51%	62 49.21%	8 6.35%	1 0.79%	126	3.43	0.75	ปานกลาง
	ม.6	13 10.74%	58 47.93%	49 40.50%	1 0.83%	0 0.00%	121	3.69	0.67	มาก
	รวม	22 8.91%	104 42.11%	111 44.94%	9 3.64%	1 0.40%	247	3.55	0.72	มาก

ตาราง 30 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
5. ร้านค้าของสมาคมฯ ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม	ม.5	26 19.85%	78 59.54%	25 19.08%	2 1.53%	0 0.00%	131	3.98	0.67	มาก
	ม.6	30 24.59%	74 60.66%	18 14.75%	0 0.00%	0 0.00%	122	4.10	0.62	มาก
	รวม	56 22.13%	152 60.08%	43 17.00%	2 0.79%	0 0.00%	253	4.04	0.65	มาก
6. เจ้าหน้าที่ของร้านค้าของสมาคมฯ พูดจาสุภาพ	ม.5	35 28.46%	68 55.28%	20 16.26%	0 0.00%	0 0.00%	123	4.12	0.66	มาก
	ม.6	37 30.83%	69 57.50%	14 11.67%	0 0.00%	0 0.00%	120	4.19	0.62	มาก
	รวม	72 29.63%	137 56.38%	34 13.99%	0 0.00%	0 0.00%	243	4.16	0.64	มาก
7. ความเคร่งครัดของระบบรักษาความปลอดภัยที่หอพัก	ม.5	54 40.00%	68 50.37%	12 8.89%	0 0.00%	1 0.74%	135	4.29	0.69	มาก
	ม.6	51 41.13%	64 51.61%	9 7.26%	0 0.00%	0 0.00%	124	4.34	0.61	มาก
	รวม	105 40.54%	132 50.97%	21 8.11%	0 0.00%	1 0.39%	259	4.31	0.65	มาก
8. การดูแลความประพฤตินักเรียนที่หอพัก	ม.5	37 28.03%	76 57.58%	16 12.12%	3 2.27%	0 0.00%	132	4.11	0.69	มาก
	ม.6	45 36.29%	68 54.84%	10 8.06%	1 0.81%	0 0.00%	124	4.27	0.64	มาก
	รวม	82 32.03%	144 56.25%	26 10.16%	4 1.56%	0 0.00%	256	4.19	0.67	มาก
9. ระบบการช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหา	ม.5	20 17.54%	67 58.77%	21 18.42%	6 5.26%	0 0.00%	114	3.89	0.75	มาก
	ม.6	27 23.08%	69 58.97%	19 16.24%	2 1.71%	0 0.00%	117	4.03	0.68	มาก
	รวม	47 20.35%	136 58.87%	40 17.32%	8 3.46%	0 0.00%	231	3.96	0.72	มาก
10. คุณภาพของอาหารในโรงอาหารเหมาะสมกับราคา	ม.5	39 28.89%	77 57.04%	19 14.07%	0 0.00%	0 0.00%	135	4.15	0.64	มาก
	ม.6	48 38.40%	63 50.40%	14 11.20%	0 0.00%	0 0.00%	125	4.27	0.65	มาก
	รวม	87 33.46%	140 53.85%	33 12.69%	0 0.00%	0 0.00%	260	4.21	0.65	มาก
11. การรักษาความสะอาดของช้อนส้อมและแก้วน้ำในโรงอาหาร	ม.5	42 31.34%	75 55.97%	17 12.69%	0 0.00%	0 0.00%	134	4.19	0.64	มาก
	ม.6	47 37.60%	67 53.60%	11 8.80%	0 0.00%	0 0.00%	125	4.29	0.62	มาก
	รวม	89 34.36%	142 54.83%	28 10.81%	0 0.00%	0 0.00%	259	4.24	0.63	มาก

ตาราง 30 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
12. ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำในโรงอาหาร	ม.5	23 17.29%	55 41.35%	41 30.83%	13 9.77%	1 0.75%	133	3.65	0.90	มาก
	ม.6	22 17.46%	56 44.44%	45 35.71%	2 1.59%	1 0.79%	126	3.76	0.78	มาก
	รวม	45 17.37%	111 42.86%	86 33.20%	15 5.79%	2 0.77%	259	3.70	0.85	มาก
13. ห้องพยาบาลของโรงเรียนอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	ม.5	13 15.29%	54 63.53%	18 21.18%	0 0.00%	0 0.00%	85	3.94	0.60	มาก
	ม.6	17 18.48%	53 57.61%	21 22.83%	1 1.09%	0 0.00%	92	3.93	0.67	มาก
	รวม	30 16.95%	107 60.45%	39 22.03%	1 0.56%	0 0.00%	177	3.94	0.64	มาก
14. ความพร้อมของระบบส่งต่อนักเรียนที่ป่วยฉุกเฉิน	ม.5	14 16.09%	48 55.17%	23 26.44%	2 2.30%	0 0.00%	87	3.85	0.70	มาก
	ม.6	22 22.45%	59 60.20%	16 16.33%	1 1.02%	0 0.00%	98	4.04	0.65	มาก
	รวม	36 19.46%	107 57.84%	39 21.08%	3 1.62%	0 0.00%	185	3.95	0.68	มาก
15. คนขายอาหารในโรงอาหารให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	ม.5	37 29.13%	81 63.78%	9 7.09%	0 0.00%	0 0.00%	127	4.22	0.56	มาก
	ม.6	39 31.45%	76 61.29%	8 6.45%	1 0.81%	0 0.00%	124	4.23	0.60	มาก
	รวม	76 30.28%	157 62.55%	17 6.77%	1 0.40%	0 0.00%	251	4.23	0.58	มาก
16. คนขายอาหารในโรงอาหารพูดจาสุภาพ	ม.5	30 22.73%	79 59.85%	23 17.42%	0 0.00%	0 0.00%	132	4.05	0.63	มาก
	ม.6	35 28.00%	80 64.00%	10 8.00%	0 0.00%	0 0.00%	125	4.20	0.57	มาก
	รวม	65 25.29%	159 61.87%	33 12.84%	0 0.00%	0 0.00%	257	4.12	0.60	มาก
17. พยาบาลประจำห้องพยาบาลทำหน้าที่ด้วยความเต็มใจ	ม.5	18 23.68%	50 65.79%	8 10.53%	0 0.00%	0 0.00%	76	4.13	0.57	มาก
	ม.6	23 25.00%	57 61.96%	11 11.96%	1 1.09%	0 0.00%	92	4.11	0.63	มาก
	รวม	41 24.40%	107 63.69%	19 11.31%	1 0.60%	0 0.00%	168	4.12	0.61	มาก
18. เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	ม.5	32 26.89%	70 58.82%	15 12.61%	2 1.68%	0 0.00%	119	4.11	0.67	มาก
	ม.6	42 36.52%	63 54.78%	10 8.70%	0 0.00%	0 0.00%	115	4.28	0.61	มาก
	รวม	74 31.62%	133 56.84%	25 10.68%	2 0.85%	0 0.00%	234	4.19	0.65	มาก

ตาราง 30 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
19. เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	ม.5	33 28.95%	69 60.53%	12 10.53%	0 0.00%	0 0.00%	114	4.18	0.60	มาก
	ม.6	35 30.70%	73 64.04%	6 5.26%	0 0.00%	0 0.00%	114	4.25	0.54	มาก
	รวม	68 29.82%	142 62.28%	18 7.89%	0 0.00%	0 0.00%	228	4.22	0.57	มาก
20. เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ	ม.5	33 27.50%	73 60.83%	14 11.67%	0 0.00%	0 0.00%	120	4.16	0.61	มาก
	ม.6	39 32.77%	74 62.18%	6 5.04%	0 0.00%	0 0.00%	119	4.28	0.55	มาก
	รวม	72 30.13%	147 61.51%	20 8.37%	0 0.00%	0 0.00%	239	4.22	0.58	มาก

นอกจากนี้ผู้ปกครองนักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายกิจการนักเรียน ดังนี้

1. ชื่นชมในทุกเรื่องที่ดูแลเอาใจใส่นักเรียนมาตลอด สิ่งที่โรงเรียนให้ไม่ได้โดดเด่นเฉพาะเรื่องการเรียนการสอน แต่ยังมีการอบรมบ่มนิสัยสร้างเสริมสิ่งดี ๆ ให้กับเด็กที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นได้ดี
2. โรงเรียนดูแลนักเรียนได้ดีชื่นชมอาจารย์หอพักที่ดูแลนักเรียนอย่างดี แต่ก็ยังมีบางคนที่ปฏิบัติตนไม่เหมาะสม
3. ควรมีการแนะนำร้านอาหารให้นำอาหารที่ถูกหลักสุขภาพมีประโยชน์ต่อร่างกายมาจำหน่าย และมีการแนะนำนักเรียนในการเลือกรับประทานอาหารที่ถูกหลักอนามัย
4. โรงอาหารควรมีช่องถ่ายเทอากาศให้มากขึ้น
5. ห้องน้ำในโรงอาหารควรสะอาดพร้อมใช้งาน

3) ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16) โดยผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ 4.13 ตามลำดับ) เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกกิจกรรมการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.97 – 4.45) กิจกรรมที่ผู้ปกครองนักเรียนพึงพอใจมาก 3 อันดับแรก ได้แก่ (1) การไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรภายในโรงเรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45) (2) บรรยากาศภายในโรงเรียนมีความสงบ ร่มรื่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34) และ (3) การดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสภาพในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15) รายละเอียดดังตาราง 31 ดังนี้

ตาราง 31 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	**ม.5**	**41 30.60%**	**72 53.73%**	**18 13.43%**	**3 2.24%**	**0 0.00%**	**134**	**4.13**	**0.72**	**มาก**
	ม.6	**37 30.08%**	**75 60.98%**	**10 8.13%**	**1 0.81%**	**0 0.00%**	**123**	**4.20**	**0.61**	**มาก**
	รวม	**78 30.35%**	**147 57.20%**	**28 10.89%**	**4 1.56%**	**0 0.00%**	**257**	**4.16**	**0.67**	**มาก**
1. การดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง	ม.5	47 37.30%	70 55.56%	9 7.14%	0 0.00%	0 0.00%	126	4.30	0.59	มาก
	ม.6	44 36.97%	70 58.82%	5 4.20%	0 0.00%	0 0.00%	119	4.33	0.55	มาก
	รวม	91 37.14%	140 57.14%	14 5.71%	0 0.00%	0 0.00%	245	4.31	0.57	มาก
2. ความคล่องตัวของการจราจรภายในโรงเรียน	ม.5	27 20.15%	71 52.99%	30 22.39%	6 4.48%	0 0.00%	134	3.89	0.77	มาก
	ม.6	34 28.57%	60 50.42%	23 19.33%	2 1.68%	0 0.00%	119	4.06	0.74	มาก
	รวม	61 24.11%	131 51.78%	53 20.95%	8 3.16%	0 0.00%	253	3.97	0.76	มาก
3. การไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรภายในโรงเรียน	ม.5	61 47.66%	63 49.22%	3 2.34%	1 0.78%	0 0.00%	128	4.44	0.58	มาก
	ม.6	56 48.28%	57 49.14%	3 2.59%	0 0.00%	0 0.00%	116	4.46	0.55	มาก
	รวม	117 47.95%	120 49.18%	6 2.46%	1 0.41%	0 0.00%	244	4.45	0.57	มาก
4. สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีเพียงพอ	ม.5	30 22.56%	68 51.13%	31 23.31%	4 3.01%	0 0.00%	133	3.93	0.76	มาก
	ม.6	47 37.60%	55 44.00%	23 18.40%	0 0.00%	0 0.00%	125	4.19	0.72	มาก
	รวม	77 29.84%	123 47.67%	54 20.93%	4 1.55%	0 0.00%	258	4.06	0.75	มาก
5. บรรยากาศภายในโรงเรียนมีความสงบร่มรื่น	ม.5	55 41.04%	62 46.27%	16 11.94%	1 0.75%	0 0.00%	134	4.28	0.70	มาก
	ม.6	64 51.20%	47 37.60%	14 11.20%	0 0.00%	0 0.00%	125	4.40	0.68	มาก
	รวม	119 45.95%	109 42.08%	30 11.58%	1 0.39%	0 0.00%	259	4.34	0.69	มาก
6. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ	ม.5	39 29.10%	71 52.99%	19 14.18%	4 2.99%	1 0.75%	134	4.07	0.78	มาก
	ม.6	41 32.80%	73 58.40%	11 8.80%	0 0.00%	0 0.00%	125	4.24	0.60	มาก
	รวม	80 30.89%	144 55.60%	30 11.58%	4 1.54%	1 0.39%	259	4.15	0.71	มาก

นอกจากนี้ผู้ปกครองนักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ดังนี้

1. การดูแลรักษาความปลอดภัยในโรงเรียนเป็นไปอย่างเคร่งครัดดี
2. ควรปลูกต้นไม้ใหญ่ให้มากขึ้น

4) ฝ่ายวิชาการ

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวมของฝ่ายวิชาการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24) โดยที่ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และ 4.14 ตามลำดับ)เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายวิชาการ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกกิจกรรมการให้บริการ (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.97 – 4.45) ทั้งในประเด็น การแจ้งผลการสอบคำนึงถึงการรักษาความลับของนักเรียนแต่ละคน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33) การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) และการแจ้งผลการสอบตรงเวลาตามที่กำหนดการของโรงเรียน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17) นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้องในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) รายละเอียดดังตาราง 32 ดังนี้

ตาราง 32 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการ : ฝ่ายวิชาการ

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิชาการ	**ม.5**	**42 32.06%**	**68 51.91%**	**19 14.50%**	**1 0.76%**	**1 0.76%**	**131**	**4.14**	**0.74**	มาก
	ม.6	**49 39.20%**	**71 56.80%**	**5 4.00%**	**0 0.00%**	**0 0.00%**	**125**	**4.35**	**0.56**	มาก
	รวม	**91 35.55%**	**139 54.30%**	**24 9.38%**	**1 0.39%**	**1 0.39%**	**256**	**4.24**	**0.66**	มาก
1. การแจ้งผลการสอบตรงเวลาตามกำหนดการของโรงเรียน	ม.5	38 28.57%	71 53.38%	21 15.79%	2 1.50%	1 0.75%	133	4.08	0.75	มาก
	ม.6	47 37.60%	65 52.00%	12 9.60%	1 0.80%	0 0.00%	125	4.26	0.66	มาก
	รวม	85 32.95%	136 52.71%	33 12.79%	3 1.16%	1 0.39%	258	4.17	0.71	มาก
2. การแจ้งผลการสอบคำนึงถึงการรักษาความลับของนักเรียนแต่ละคน	ม.5	53 40.15%	64 48.48%	15 11.36%	0 0.00%	0 0.00%	132	4.29	0.66	มาก
	ม.6	53 43.44%	62 50.82%	7 5.74%	0 0.00%	0 0.00%	122	4.38	0.59	มาก
	รวม	106 41.73%	126 49.61%	22 8.66%	0 0.00%	0 0.00%	254	4.33	0.63	มาก

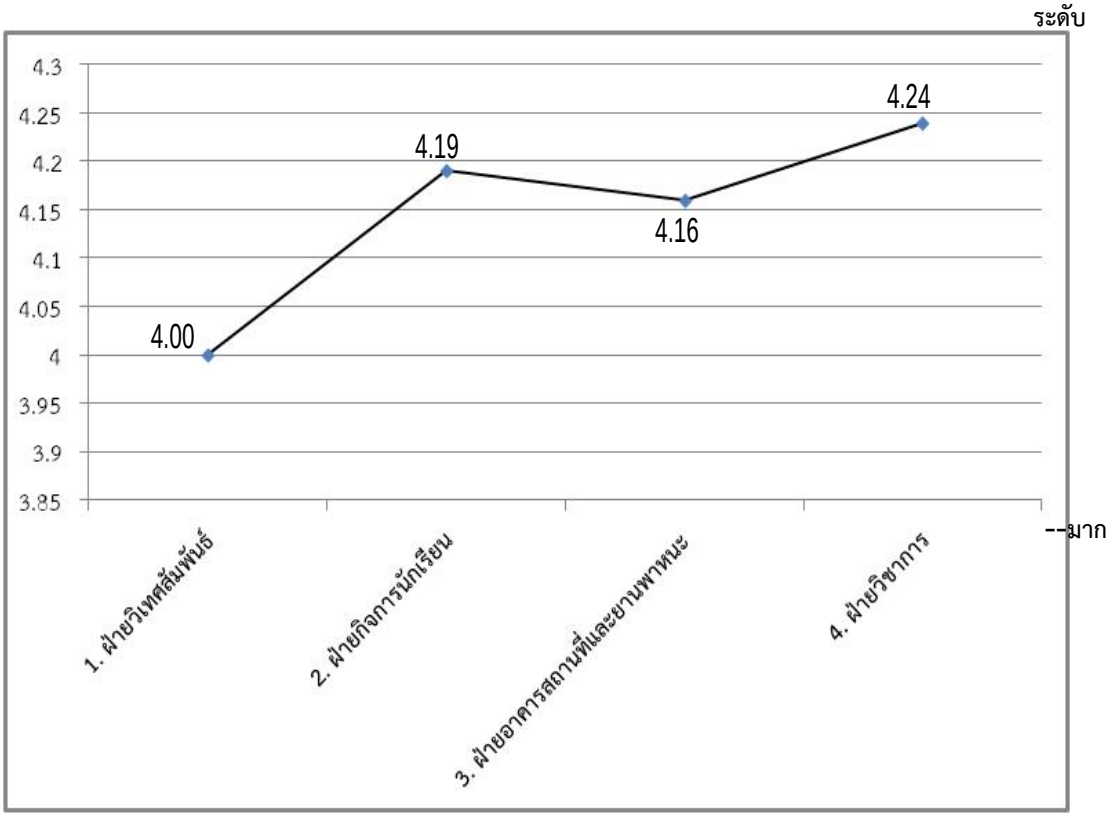
ตาราง 32 (ต่อ)

ข้อความ	ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้	ม.5	43 32.58%	71 53.79%	15 11.36%	2 1.52%	1 0.76%	132	4.16	0.74	มาก
	ม.6	63 50.81%	56 45.16%	5 4.03%	0 0.00%	0 0.00%	124	4.47	0.57	มาก
	รวม	106 41.41%	127 49.61%	20 7.81%	2 0.78%	1 0.39%	256	4.31	0.68	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง	ม.5	38 30.65%	72 58.06%	11 8.87%	3 2.42%	0 0.00%	124	4.17	0.68	มาก
	ม.6	38 32.20%	77 65.25%	3 2.54%	0 0.00%	0 0.00%	118	4.30	0.51	มาก
	รวม	76 31.40%	149 61.57%	14 5.79%	3 1.24%	0 0.00%	242	4.23	0.61	มาก

นอกจากนี้ผู้ปกครองนักเรียนยังได้ให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของฝ่ายวิชาการ ดังนี้

1. โดยภาพรวมสามารถจัดการได้ดี
2. ควรปรับรูปแบบหนังสือแจ้งผลการเรียนของนักเรียน ให้อ่านง่ายกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะขนาดตัวอักษรควรทำให้มีขนาดใหญ่กว่าปัจจุบัน

เพื่อแสดงให้เห็นระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการในแต่ละฝ่ายให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จึงนำเสนอเป็นแผนภูมิ ดังนี้



แผนภูมิ 4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในภาพรวมของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและเจ้าหน้าที่ให้บริการในแต่ละฝ่าย

4. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดล วิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ 2559 และข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2559 สรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน และด้านครูผู้สอน สาขาวิชาคณิตศาสตร์ ฟิสิกส์ เคมี ชีววิทยา วิทยาการคอมพิวเตอร์ ภาษาไทย ภาษาต่างประเทศ สังคมศึกษาและศิลปะ และพลานามัยจำนวน 9 สาขาวิชา พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกสาขาวิชา (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.89 - 4.39)

2. ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47)

3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิทยบริการ ฝ่ายอำนวยการ ฝ่ายกิจการนักเรียน ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ และฝ่ายคลังและพัสดุ จำนวน 7 ฝ่าย พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกฝ่าย (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.61 - 4.43)

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน จัดบริการแก่นักเรียน ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์กีฬา สนามกีฬากลางแจ้ง โครงการ MWITS วัยใสใส่ใจสุขภาพ ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ ห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์ จำนวน 6 รายการ พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกรายการ (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.93 - 4.36)

สำหรับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2559 ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายกิจการนักเรียน ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ และฝ่ายวิชาการ จำนวน 4 ฝ่าย พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกฝ่าย (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.00 - 4.24) รายละเอียดดังตาราง 33

โดยสรุปนักเรียนและผู้ปกครองมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ ในระดับมาก จำนวน 22 รายการ จากจำนวนทั้งหมด 23 รายการ คิดเป็น ร้อยละ 95.65

ตาราง 33 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2559

รายการการให้บริการ		นักเรียน			ผู้ปกครอง		
		$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน และด้านครู	1. คณิตศาสตร์	4.12	0.67	มาก	-	-	-
	2. ฟิสิกส์	3.89	0.91	มาก	-	-	-
	3. เคมี	4.18	0.68	มาก	-	-	-
	4. ชีววิทยา	4.36	0.68	มาก	-	-	-
	5. วิทยาการคอมพิวเตอร์	4.14	0.71	มาก	-	-	-
	6. ภาษาไทย	4.26	0.65	มาก	-	-	-
	7. ภาษาต่างประเทศ	4.49	0.64	มาก	-	-	-
	8. สังคมศึกษา	3.89	0.79	มาก	-	-	-
	ศิลปะ	4.39	0.65	มาก	-	-	-
	9. พลานามัย	4.11	0.79	มาก	-	-	-
2. ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน		3.47	0.81	ปานกลาง	-	-	-
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	4.43	0.64	มาก	4.00	0.69	มาก
	2. ฝ่ายวิทยบริการ	3.61	0.99	มาก	-	-	-
	3. ฝ่ายอำนวยการ	4.02	0.73	มาก	-	-	-
	4. ฝ่ายกิจการนักเรียน	3.89	0.88	มาก	4.19	0.57	มาก
	5. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	4.18	0.70	มาก	4.16	0.67	มาก
	6. ฝ่ายวิชาการ	4.13	0.78	มาก	4.24	0.66	มาก
	7. ฝ่ายคลังและพัสดุ	4.36	0.66	มาก	-	-	-
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1. ศูนย์คอมพิวเตอร์	3.93	0.90	มาก	-	-	-
	2. ศูนย์กีฬา	4.20	0.73	มาก	-	-	-
	3. สนามกีฬากลางแจ้ง	3.98	0.86	มาก	-	-	-
	4. โครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ	4.36	0.76	มาก	-	-	-
	5. ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ	4.19	0.74	มาก	-	-	-
	6. ห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์	4.33	0.74	มาก	-	-	-

ข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2559

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2559 โดยเทียบเคียงกับผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ในช่วงปีงบประมาณ 2556 – 2558 คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. ควรตรวจสอบศักยภาพของระบบอินเตอร์เน็ตไร้สายที่ใช้ในปัจจุบันในด้านความเร็ว ความเพียงพอ และความเสถียรของอินเตอร์เน็ต เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อคุณภาพการเรียนของนักเรียนและคุณภาพการสอนของครู และควรดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็ว
2. ควรมีการปรับวิธีการตักเตือนนักเรียนที่กระทำผิดระเบียบการใช้ห้องสมุด โดยระมัดระวังไม่ให้ส่งผลกระทบกับนักเรียนผู้ใช้ห้องสมุดคนอื่น ๆ มากเกินไป

ในส่วนของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและการให้บริการของฝ่ายต่าง ๆ คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. กิจกรรมการจัดการเรียนการสอน

1.1 ควรบูรณาการกิจกรรม STEM ศึกษา กับรายวิชา Innovation และการทำโครงงานวิทยาศาสตร์ของนักเรียน จะทำให้คุณภาพของผลงานของกิจกรรม STEM ศึกษา และผลงานของโครงงานของนักเรียนดียิ่งขึ้น

1.2 ครูทุกคนควรมุ่งเน้นการสร้างแรงบันดาลใจให้นักเรียนเห็นความสำคัญของการเรียนในโรงเรียนแห่งนี้ว่าจะเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติอย่างไร และนักเรียนควรจะต้องสร้างความมุ่งมั่นและหล่อหลอมพฤติกรรมของตนอย่างไรจึงจะบรรลุอุดมการณ์และวัตถุประสงค์ของโรงเรียน

2. กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

2.1 การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในแต่ละปี มีกิจกรรมซ้ำเดิม ควรมีการเปลี่ยนแปลงการจัดกิจกรรมใหม่ในแต่ละปี ทั้งนี้โรงเรียนจัดให้มีกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนเป็น 3 สำรับ แล้วจัดกิจกรรมปีละ 1 สำรับ ซึ่งจะทำให้นักเรียนส่วนมากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่ไม่ซ้ำกันในแต่ละปี จะทำให้มีความน่าสนใจเพิ่มมากขึ้น

2.2 กิจกรรมการพัฒนาคุณธรรม อาจทำให้หลากหลายขึ้นได้โดยการแสวงหาและเชิญวิทยากรที่มีชื่อเสียงในด้านคุณธรรมจริยธรรมที่โรงเรียนต้องการปลูกฝัง เช่น การเสียสละ ความมีวินัย ความมุ่งมั่นตั้งใจ เป็นต้นมาบรรยายหรือจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณธรรมให้นักเรียน

3. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

3.1 โรงเรียนควรกระตุ้นและกำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เป็นไปตามระเบียบของโรงเรียน และให้บริการแก่นักเรียนด้วยความเต็มใจ และสุภาพ

3.2 โรงเรียนควรพิจารณาปรับปรุงแนวทางขั้นตอนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องใช้และครุภัณฑ์ของโรงเรียนทั้งที่ห้องเรียน อาคารเรียน หอพัก และศูนย์กีฬา สนามกีฬากลางแจ้ง โดยเน้นให้มีการซ่อมแซมโดยเร็ว ให้ทันต่อการใช้งาน

3.3 โรงเรียนควรปรับปรุงวิธีการรับ-ส่งนักเรียนเพื่อไปทำโครงงานที่หน่วยงานภายนอกให้สะดวกและมีความปลอดภัยยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2557). *การบริการลูกค้า*. กรุงเทพฯ : โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิซซิ่ง

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

จิตตินันท์ นนทไพบูลย์. (2555). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น .

ปานจิต บูรณสมภพ. (2548). *ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.(พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน.

พัฒนาระบบราชการ, สำนักงานคณะกรรมการ. (2548) *รายงานความก้าวหน้าของการพัฒนาระบบราชการในรอบ 3 ปี*. กรุงเทพมหานคร.

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

หลุย จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาส์น.

สมิต สัชฌุกร. (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

อภิวันท์ วีระเดโช. (2552). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการจัดกิจกรรมนันทนาการของศูนย์เยาวชนกรุงเทพมหานคร (ไทย-ญี่ปุ่น)*. *ปริญญานิพนธ์ วท.ม.* กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ ดีไซน์.

Adday, L. and Andersn. (1978). Theoretical and Methodological Issues in Sociological Students of Satisfaction Studies of Satisfaction with Medical Care. Micigan : Social Science and Medicine.

Cullen, R. (2001). Perspectives on user satitsfaction surveys. Library Trends.

Elliott, K. (1995). A comparison of alternative measures of service quality. Journal of Customer Service in Marketing and Management.

Kotler, Phillip. (1997). Marketing Management. International Edition. New Jersey. Prentice-Hall Inc.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2559

นักเรียน

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น คำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของนักเรียนจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการครั้งนี้

คำตอบของนักเรียนจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำเสนอในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงขอให้นักเรียนตอบให้ตรงตามความรู้สึกของนักเรียนมากที่สุด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 6 ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับกิจกรรมของครูหรือการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ขอให้นักเรียนตอบโดยทำเครื่องหมาย✓ในช่องว่างที่ตรงกับความพึงพอใจของนักเรียนมากที่สุด

หากนักเรียนไม่เคยเข้ารับบริการในหัวข้อใด ให้ตอบในช่อง **"ไม่สามารถตอบได้"**

ตอนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ระดับชั้นที่นักเรียนกำลังเรียนอยู่

☐ มัธยมศึกษาปีที่ 5
☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6

2. เพศของนักเรียน

☐ ชาย
☐ หญิง

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจด้านครูในสาขาวิชาต่าง ๆ

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(1) สาขาวิชาคณิตศาสตร์					
1. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาคณิตศาสตร์					
2. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาคณิตศาสตร์					
3. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาคณิตศาสตร์					
4. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์					
5. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาคณิตศาสตร์					
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาคณิตศาสตร์					
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของการปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาคณิตศาสตร์					
(2) สาขาวิชาฟิสิกส์					
1. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาฟิสิกส์					
2. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาฟิสิกส์					
3. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาฟิสิกส์					
4. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาฟิสิกส์					
5. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาฟิสิกส์					
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาฟิสิกส์					
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของการปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาฟิสิกส์					
(3) สาขาวิชาเคมี					
1. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาเคมี					
2. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาเคมี					
3. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาเคมี					
4. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาเคมี					
5. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาเคมี					
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาเคมี					
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของการปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาเคมี					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(4) สาขาวิชาชีววิทยา					
1. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาชีววิทยา					
2. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาชีววิทยา					
3. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาชีววิทยา					
4. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาชีววิทยา					
5. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาชีววิทยา					
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาชีววิทยา					
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของการปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาชีววิทยา					
(5) สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์					
1. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์					
2. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์					
3. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาคอมพิวเตอร์					
4. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาคอมพิวเตอร์					
5. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาคอมพิวเตอร์					
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์					
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของการปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาคอมพิวเตอร์					
(6) สาขาวิชาภาษาไทย					
1. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาภาษาไทย					
2. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาภาษาไทย					
3. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาภาษาไทย					
4. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาภาษาไทย					
5. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาภาษาไทย					
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาภาษาไทย					
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของการปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาภาษาไทย					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(7) สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ					
1. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศ					
2. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศ					
3. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาภาษาต่างประเทศ					
4. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาภาษาต่างประเทศ					
5. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาภาษาต่างประเทศ					
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศ					
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของการปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศ					
(8) สาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ					
(8.1) สังคมศึกษา					
1. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาสังคมศึกษา					
2. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาสังคมศึกษา					
3. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาสังคมศึกษา					
4. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษา					
5. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาสังคมศึกษา					
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาสังคมศึกษา					
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของการปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาสังคมศึกษา					
(8.2) ศิลปะ					
1. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาดนตรีและศิลปะ					
2. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาดนตรีและศิลปะ					
3. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาดนตรีและศิลปะ					
4. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาดนตรีและศิลปะ					
5. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาดนตรีและศิลปะ					
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาดนตรีและศิลปะ					
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของการปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาดนตรีและศิลปะ					

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(9) สาขาวิชาพลานามัย					
1. ความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาพลานามัย					
2. ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูผู้สอนวิชาพลานามัย					
3. สื่อการสอนหรือเอกสารประกอบการสอนวิชาพลานามัย					
4. รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาพลานามัย					
5. การวัดและประเมินผลการเรียนวิชาพลานามัย					
6. ความมุ่งมั่นตั้งใจของครูผู้สอนวิชาพลานามัย					
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของการปฏิบัติงานของครูผู้สอนวิชาพลานามัย					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 : ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในฝ่ายต่าง ๆ

(1) ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์						
2. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการสนับสนุนให้ไปร่วมโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ						
3. ความเหมาะสมของจำนวนโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ						
4. ความชัดเจนของเงื่อนไขและข้อกำหนดในการเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการในต่างประเทศ						
5. ความถูกต้องและเพียงพอของข้อมูลสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ						
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง						
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ						
8. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ						
9. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(2) ฝ่ายวิทยบริการ

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
1. การเข้าถึงบริการต่าง ๆ ในระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ยุ่งยาก / ไม่ซับซ้อน / เข้าใจง่าย						
2. การสืบค้นข้อมูลในระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก						
3. เทคโนโลยีที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการให้บริการยืม-คืน-ยืมต่อมีความเหมาะสม						
4. ข้อมูลในระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์มีเนื้อหาสอดคล้องกับความต้องการ						
5. ข้อมูลในระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์มีความทันสมัย						
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง						
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ						
8. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ						
9. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิทยบริการ						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(3) ฝ่ายอำนวยการ

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
1. การให้บริการรับฝากส่งไปรษณีย์มีความสะดวก รวดเร็ว						
2. การนำเสนอข่าวประชาสัมพันธ์ในเว็บไซต์มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์						
3. ข่าวประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์ของโรงเรียนน่าสนใจและเป็นปัจจุบัน						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง						
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ						
6. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ						
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

(4) ฝ่ายกิจการนักเรียน

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
1. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้นักเรียนในหอพักทราบอย่างทั่วถึง						
2. ความสะดวกในการรับ-ส่งใบลาของนักเรียน						
3. การให้บริการดูแลสุขภาพแก่นักเรียนมีความเหมาะสม						
4. หลักเกณฑ์การขออนุญาตออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความชัดเจน						
5. การแนะแนวและให้คำปรึกษาทางจิตวิทยามีความเหมาะสม						
6. การแนะแนวและให้คำปรึกษาด้านการศึกษาต่อในประเทศมีความเหมาะสม						

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
7. ความสะอาดของหอพักและความเพียงพอของห้องน้ำในหอพัก						
8. ร้านค้าของสมาคมฯ มีสินค้าครบถ้วนตามความต้องการของนักเรียน						
9. สิ่งอำนวยความสะดวกในห้อง COMMON ROOM เหมาะสม						
10. เจ้าหน้าที่ของร้านค้าสมาคมฯ พูดจาสุภาพ						
11. ความเคร่งครัดของระบบรักษาความปลอดภัยที่หอพัก						
12. การดูแลความประพฤตินักเรียนที่หอพัก						
13. ระบบการช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหา						
14. คุณภาพของอาหารในโรงอาหารเหมาะสมกับราคา						
15. การรักษาความสะอาดของช้อนส้อมและแก้วน้ำในโรงอาหาร						
16. ความเพียงพอและความสะอาดของที่ทิ้งเศษอาหาร						
17. ห้องพยาบาลของโรงเรียนอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน						
18. ความพร้อมของระบบส่งต่อนักเรียนที่ป่วยฉุกเฉิน						
19. คนขายอาหารในโรงอาหารให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง						
20. คนขายอาหารในโรงอาหารพูดจาสุภาพ						
21. พยาบาลประจำห้องพยาบาลทำหน้าที่ด้วยความเต็มใจ						
22. การซ้อมหนีอัคคีภัยประจำภาคเรียนมีความเหมาะสม						
23. เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง						
24. เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ						
25. เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ						
26. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายกิจการนักเรียน						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

(5) ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
1. การดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง						
2. แผนผังเส้นทางการหนีไฟมีความชัดเจน เข้าใจง่าย						
3. ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงอาคารสถานที่						
4. ความคล่องตัวของการจราจรภายในโรงเรียน						
5. การไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรภายในโรงเรียน						
6. ระบบการจัดบริการรถยนต์ของโรงเรียน						
7. ระเบียบการขอใช้รถยนต์ของโรงเรียน						
8. สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีเพียงพอ						
9. บรรยากาศภายในโรงเรียนมีความสงบร่มรื่น						
10. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ						
11. พนักงานขับรถให้บริการด้วยความสุภาพ						
12. พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลา						
13. พนักงานขับรถคำนึงถึงความปลอดภัยของนักเรียน						
14. เจ้าหน้าที่งานอาคารสถานที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง						
15. เจ้าหน้าที่งานอาคารสถานที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ						
16. เจ้าหน้าที่งานอาคารสถานที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ						
17. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(6) ฝ่ายวิชาการ

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
1. ความสะดวกในการขอหนังสือรับรองตามระเบียบของโรงเรียน						
2. การแจ้งผลการสอบตรงเวลาตามกำหนดการของโรงเรียน						
3. การแจ้งผลการสอบคำนึงถึงการรักษาความลับของนักเรียน แต่ละคน						
4. การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้						
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง						
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ						
7. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ						
8. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิชาการ						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

(7) ฝ่ายคลังและพัสดุ

รายการ-การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
1. การเปิดบัญชีธนาคารของนักเรียนมีความสะดวก รวดเร็ว						
2. ความตรงเวลาของการโอนเงินค่าอาหารเข้าบัญชีของนักเรียน						
3. ความถูกต้องของจำนวนเงินที่โอนเข้าบัญชีของนักเรียน						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง						
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ						
6. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ						
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุ						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

ตอนที่ 4 : ความพึงพอใจด้านสื่อการเรียนการสอนและสิ่งอานวยความสะดวก

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(1) ศูนย์คอมพิวเตอร์					
1. ความครอบคลุมของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย					
2. ความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย					
3. ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์					
(2) ศูนย์กีฬา					
1. ศูนย์กีฬามีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัยเพียงพอ					
2. ศูนย์กีฬามีความปลอดภัย					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของศูนย์กีฬา					
(3) สนามกีฬากลางแจ้ง					
1. สนามกีฬากลางแจ้งมีอุปกรณ์กีฬาให้บริการอย่างเพียงพอ					
2. สนามกีฬากลางแจ้งมีการจัดการที่ทำให้การเล่นกีฬาประเภทต่าง ๆ ไม่ขัดขวางซึ่งกันและกัน					
3. สนามกีฬากลางแจ้งมีครูคอยดูแลตลอดเวลา					
4. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของสนามกีฬากลางแจ้ง					
(4) โครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ					
1. โครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ ส่งเสริมให้เป็นคนที่มีสุขภาพแข็งแรง					
2. เจ้าหน้าที่โครงการให้บริการด้วยความสุภาพ					
3. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของโครงการ MWITS วัยใส ใส่ใจสุขภาพ					
(5) ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ					
1. ห้องเรียนมีความสะอาดเป็นระเบียบ					
2. ห้องเรียนมีบรรยากาศของโรงเรียนวิทยาศาสตร์					
3. ห้องเรียนมีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ครบถ้วน					
4. ห้องปฏิบัติการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์การทดลองครบถ้วนเพียงพอ					
5. ห้องปฏิบัติการมีความสะอาดและปลอดภัย					
6. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการด้านห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ					

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(6) ห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์					
1. ห้องประชุมมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนนักเรียน					
2. ห้องประชุมมีอุปกรณ์ด้านแสง เสียง อย่างเหมาะสม					
3. ห้องประชุมมีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ทันสมัย พร้อมใช้งาน					
4. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 5 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

คำชี้แจง ให้นักเรียนพิจารณากิจกรรมพัฒนาผู้เรียนต่อไปนี้ว่า**โรงเรียนได้จัดให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการพัฒนานักเรียนตามที่โรงเรียนกำหนดมากน้อยเพียงใด** และตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของนักเรียน

กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	ระดับความสอดคล้องกับเป้าหมาย				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมที่โรงเรียนจัด					
2. กิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี					
3. กิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ					
4. กิจกรรมการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี					
5. กิจกรรมการศึกษาดูงานทางสังคม ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี					
6. กิจกรรมค่ายวิชาการ					
7. กิจกรรมอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดให้					
8. กิจกรรมชุมนุม					
9. กิจกรรมพัฒนาจิตสาธารณะ					
10. กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย					
11. กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย					

คำชี้แจง ให้นักเรียนพิจารณาว่า**โรงเรียนได้จัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนต่อไปนี้ได้เหมาะสมเพียงใด** และตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของนักเรียน

กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	**ระดับความเหมาะสม**				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมที่โรงเรียนจัด					
2. กิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี					
3. กิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ					
4. กิจกรรมการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี					
5. กิจกรรมการศึกษาดูงานทางสังคม ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี					
6. กิจกรรมค่ายวิชาการ					
7. กิจกรรมอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดให้					
8. กิจกรรมชุมนุม					
9. กิจกรรมพัฒนาจิตสาธารณะ					
10. กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย					
11. กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย					

ความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนของโรงเรียน

☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 6 : ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

คำชี้แจง ให้นักเรียนพิจารณา**กิจกรรมการให้บริการ**ต่อไปนี้ว่านักเรียน**มีความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการนั้นมากน้อยเพียงใด** แล้วทำเครื่องหมาย✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของนักเรียน

1. ความเชื่อมั่นในคุณภาพของกิจกรรมของครูโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

กิจกรรมของครู	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ครูจะเลือกกิจกรรมการเรียนการสอนที่ดีที่สุดให้นักเรียน					
2. ครูจะเอาใจใส่ดูแลนักเรียนทุกคนอย่างทั่วถึง					
3. ครูจะจัดการเรียนการสอนโดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก					
4. ครูจะอุทิศตนอย่างเต็มที่เพื่อพัฒนานักเรียน					
5. ครูจะแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาสอนนักเรียน					
6. ครูจะให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน					
7. ครูจะปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
8. ครูจะประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียนด้วยความเป็นธรรม					
9. ครูจะปกป้องคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					

2. ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

กิจกรรมของเจ้าหน้าที่	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. โรงเรียนจะเลือกจัดกิจกรรมการบริการที่ดีที่สุดให้นักเรียน					
2. งานที่นักเรียนติดต่อไว้จะเสร็จภายในเวลาที่กำหนด					
3. เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
4. เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก					
5. เจ้าหน้าที่จะอุทิศตนอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานในหน้าที่					
6. เจ้าหน้าที่จะรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักเรียน					
7. เจ้าหน้าที่จะปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง					
8. เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎและระเบียบของโรงเรียน					
9. เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็วและประหยัด					
10. เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย

แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
ประจำปีงบประมาณ 2559

ผู้ปกครอง

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการถามความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น คำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการครั้งนี้

คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและนำเสนอในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงขอให้ท่านตอบให้ตรงตามความรู้สึกของท่านมากที่สุด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความที่เป็นประเด็นคำถามและคำตอบ ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย✓ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

หากท่านไม่เคยเข้ารับบริการในหัวข้อใด ขอให้ตอบในช่อง **"ไม่สามารถตอบได้"**

ตอนที่ 1: ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ท่านเป็นผู้ปกครองของนักเรียนระดับชั้นใด

☐ มัธยมศึกษาปีที่ 5
☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6

2. เพศของท่าน

☐ ชาย
☐ หญิง

ตอนที่ 2 : ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในฝ่ายต่าง ๆ

(1) ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
1. ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์						
2. ความถูกต้องและเพียงพอของข้อมูลสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ						
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง						
4. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม .....

(2) ฝ่ายกิจการนักเรียน

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
1. ความสะดวกในการรับ-ส่งนักเรียน						
2. การให้บริการสุขภาพแก่นักเรียนมีความเหมาะสม						
3. หลักเกณฑ์การขออนุญาตออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความชัดเจน						
4. ร้านค้าของสมาคมฯ มีสินค้าครบถ้วนตามความต้องการของนักเรียน						
5. ร้านค้าของสมาคมฯ ตั้งอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม						
6. เจ้าหน้าที่ของร้านค้าของสมาคมฯ พูดจาสุภาพ						
7. ความเคร่งครัดของระบบรักษาความปลอดภัยที่หอพัก						
8. การดูแลความประพฤตินักเรียนที่หอพัก						
9. ระบบการช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหา						
10. คุณภาพของอาหารในโรงอาหารเหมาะสมกับราคา						
11. การรักษาความสะอาดของช้อนส้อมและแก้วน้ำในโรงอาหาร						
12. ความเพียงพอและความสะอาดของห้องน้ำในโรงอาหาร						
13. ห้องพยาบาลของโรงเรียนอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน						

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
14. ความพร้อมของระบบส่งต่อนักเรียนที่ป่วยฉุกเฉิน						
15. คนขายอาหารในโรงอาหารให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง						
16. คนขายอาหารในโรงอาหารพูดจาสุภาพ						
17. พยาบาลประจำห้องพยาบาลทำหน้าที่ด้วยความเต็มใจ						
18. เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง						
19. เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ						
20. เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียนบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ						
21. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายกิจการนักเรียน						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม .....

(3) ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
1. การดูแลรักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง						
2. ความคล่องตัวของการจราจรภายในโรงเรียน						
3. การไม่มีอุบัติเหตุทางการจราจรภายในโรงเรียน						
4. สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียนมีเพียงพอ						
5. บรรยากาศภายในโรงเรียนมีความสงบร่มรื่น						
6. เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุภาพ						
7. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม .....

(4) ฝ่ายวิชาการ

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ					
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่สามารถตอบได้
1. การแจ้งผลการสอบตรงเวลาตามกำหนดการของโรงเรียน						
2. การแจ้งผลการสอบคำนึงถึงการรักษาความลับของนักเรียนแต่ละคน						
3. การแจ้งผลการสอบมีความถูกต้อง เชื่อถือได้						
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ เต็มใจให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ถูกต้อง						
5. ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายวิชาการ						

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม .....

ตอนที่ 3 : ความเชื่อมั่นในคุณภาพของกิจกรรมของครูโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

คำชี้แจง ให้พิจารณากิจกรรมของครูต่อไปนี้ว่าท่านมีความเชื่อมั่นในคุณภาพของกิจกรรมนั้นมากน้อยเพียงไร แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของท่านมากที่สุด

ความเชื่อมั่นในคุณภาพของกิจกรรมของครูโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

กิจกรรมของครู	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ครูจะเลือกกิจกรรมการเรียนการสอนที่ดีที่สุดให้นักเรียน					
2. ครูจะเอาใจใส่ดูแลนักเรียนทุกคนอย่างทั่วถึง					
3. ครูจะจัดการเรียนการสอนโดยคำนึงถึงประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก					
4. ครูจะอุทิศตนอย่างเต็มที่เพื่อพัฒนานักเรียน					
5. ครูจะแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพื่อนำมาสอนนักเรียน					
6. ครูจะให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน					
7. ครูจะปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง					
8. ครูจะประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียนด้วยความเป็นธรรม					
9. ครูจะปกป้องคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของนักเรียนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้วิจัย