



ธันวาคม 2560



รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจ
ในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนนิตยวิทย์วิทยานุสรณ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560

คำนำ

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การพัฒนาผู้เรียน และสภาพแวดล้อมของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2560

รายงานฉบับสมบูรณ์นี้ประกอบด้วยเนื้อหา รวม 7 บท โดย บทที่ 1 เป็นบทนำ บทที่ 2 นำเสนอกรอบแนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 แสดงวิธีการดำเนินงาน บทที่ 4 แสดงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ บทที่ 5 แสดงความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ บทที่ 6 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และบทที่ 7 เป็นบทสรุป และข้อเสนอแนะ

ในการดำเนินงานโครงการดังกล่าว คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร คณะครู และเจ้าหน้าที่ที่ให้ความอนุเคราะห์ รวมทั้งให้มุมมอง และข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์ยิ่ง และขอขอบคุณผู้ปกครอง และนักเรียนกลุ่มเป้าหมายที่ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นอันเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ท้ายนี้ คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสาระที่ปรากฏในรายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ให้สามารถแสดงผลสัมฤทธิ์ในเชิงประจักษ์ที่สูงยิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัย

ธันวาคม 2560



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	i
สารบัญภาพ	v
สารบัญตาราง	vi
บทสรุปผู้บริหาร	-1-
บทที่	หน้า
1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-1
1.3 เป้าหมาย	1-1
1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน	1-2
1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาหลักที่ทำการสำรวจ	1-2
1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรสำหรับการสำรวจ	1-2
1.4.3 ขอบเขตด้านกระบวนการให้บริการ	1-2
1.5 นิยามศัพท์	1-5
1.6 รายนามคณะผู้วิจัย	1-5
2 กรอบแนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน	2-1
2.1.1 การประเมินผลรูปแบบ CIPP ของสัทพ์เฟิลบีมและคูบา (Stufflebeam and Guba)	2-1
2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	2-4
2.1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	2-8
2.2 การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้อง	2-12
2.2.1 การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน มหิดลวิทยานุสรณ์ 2557	2-12
2.2.2 โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน มหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2558	2-17



บทที่	หน้า
2.2.3 โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน มหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2559	2-20
3 วิธีการดำเนินงาน	
3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	3-1
3.1.1 กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ	3-1
3.1.2 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ	3-1
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	3-1
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-3
3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ	3-3
3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ	3-3
3.4 การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล	3-3
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	3-4
3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	3-4
3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	3-6
3.6 กรอบการสร้างแบบสอบถาม	3-8
3.6.1 การประเมินผลด้านความพึงพอใจ	3-8
3.6.2 การประเมินผลด้านความเชื่อมั่น	3-11
4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	4-1
4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ	4-4
4.2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรม การเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และการจัดกิจกรรม พัฒนาผู้เรียน	4-5
1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4-5
2) ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4-8
● สาขาวิชาคณิตศาสตร์	4-10
● สาขาวิชาฟิสิกส์	4-12

บทที่	หน้า
● สาขาวิชาเคมี ● สาขาวิชาชีววิทยา ● สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ● สาขาวิชาภาษาไทย ● สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ ● สาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ ● สาขาวิชาพลานามัย	4-14 4-16 4-18 4-20 4-22 4-24 4-26
3) ความพึงพอใจด้านการวัดและประเมินผลการเรียน	4-30
4) ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	4-30
● กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ● กิจกรรมปฐกฐินที่ปรึกษาประจำชั้น ● การฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี ● การฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีไทย ● การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี ● การศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี ● กิจกรรมค่ายวิชาการ ● การอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด ● กิจกรรมชุมนุม ● กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา ● กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย ● กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	4-32 4-32 4-33 4-33 4-34 4-35 4-35 4-36 4-37 4-37 4-38 4-39
4.2.2 ความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-39

บทที่	หน้า
1) ความพึงพอใจด้านครูผู้สอน	4-41
2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-42
4.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-44
1) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสาขาวิชา	4-45
2) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายปฏิบัติการ	4-47
4.3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4-48
4.3.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาวิชา	4-49
4.3.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ	4-50
4.4 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	4-54
4.4.1 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4-55
4.4.2 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	4-57
4.4.3 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการบริการของฝ่ายปฏิบัติการ	4-59
5 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ	
5.1 ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน	5-1
5.2 ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ	5-2
5.3 ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน	5-3
6 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	
6.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	6-1
6.1.1 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร	6-1
6.1.2 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ	6-2
6.2 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	6-2
6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	6-3
6.3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของนักเรียน	6-3
6.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ปกครอง	6-6
6.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของครู/เจ้าหน้าที่	6-10
7 สรุปผลการสำรวจและข้อเสนอแนะ	
7.1 สรุปผลการสำรวจ	7-1

บทที่	หน้า
7.2	สรุปผลการสัมภาษณ์และการประชุมระดมความคิดเห็น 7-6
7.3	ข้อเสนอแนะ 7-10
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก ก	ภาพรวมผลการสำรวจ ผก-1
	โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560
ภาคผนวก ข	ตารางอย่างละเอียดของกิจกรรมการเรียนการสอนและกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ผข-1
ภาคผนวก ค	แบบสอบถามนักเรียน ผค-1
ภาคผนวก ง	แบบสอบถามผู้ปกครอง ผง-1
ภาคผนวก จ	แบบสอบถามครู/เจ้าหน้าที่ ผจ-1

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โมเดลพื้นฐานของการประเมินผลรูปแบบ CIPP	2-1
2	ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจและประเภทของการประเมินตามรูปแบบ CIPP	2-3
3	องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ	2-9
4	การประเมินความรู้สึกลึกซึ้งต่อการบริการที่ได้รับความต้องการบริการ	2-10
5	รายละเอียดการประเมินผลด้านความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย	3-10
6	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4-56
7	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	4-58
8	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการบริการของฝ่ายปฏิบัติการ	4-60

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	กระบวนการให้บริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	1-3
2	การคำนวณหาค่าเฉลี่ย	3-4
3	ค่าน้ำหนักของสาขาวิชาในกิจกรรมการเรียนการสอน	3-5
4	ค่าน้ำหนักของฝ่ายปฏิบัติการแต่ละฝ่าย	3-6
5	จำนวนเป้าหมาย จำนวนตอบกลับและจำนวนเข้าร่วมของกลุ่มตัวอย่าง	4-2
6	จำนวนแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง	4-2
7	การคำนวณหาค่าเฉลี่ย	4-3
8	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ	4-4
9	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4-5
10	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสาขาวิชา	4-6
11	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ	4-7
12	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4-9
13	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาคณิตศาสตร์	4-11
14	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาฟิสิกส์	4-13
15	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาเคมี	4-15
16	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาชีววิทยา	4-17
17	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	4-19
18	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาไทย	4-21
19	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ	4-23
20	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ	4-25
21	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาพลานามัย	4-27
22	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนจำแนกรายวิชา	4-28
23	ความพึงพอใจด้านการวัดและประเมินผลการเรียนจำแนกรายวิชา	4-30
24	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	4-31
25	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจ	4-31
26	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม	4-32
27	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพบครูที่ปรึกษาประจำชั้น	4-32

ตารางที่		หน้า
28	ความพึงพอใจด้านการฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4-33
29	ความพึงพอใจด้านการฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีไทย	4-34
30	ความพึงพอใจด้านการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4-34
31	ความพึงพอใจด้านการศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	4-35
32	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมค่ายวิชาการ	4-36
33	ความพึงพอใจด้านการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด	4-36
34	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมชุมนุม	4-37
35	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาจิตอาสา	4-38
36	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	4-38
37	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	4-39
38	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-39
39	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกรายด้าน	4-40
40	ความพึงพอใจในด้านครูผู้สอน	4-41
41	ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-42
42	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-44
43	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกรายประเด็น	4-44
44	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสาขาวิชา	4-46
45	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายปฏิบัติการ	4-47
46	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4-48
47	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาวิชา	4-49
48	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ	4-51
49	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	4-54
50	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4-55
51	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	4-57
52	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการบริการของฝ่ายปฏิบัติการ	4-59
53	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจ	4-61

ตารางที่		หน้า
54	ความเชื่อมั่นในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	5-1
55	ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน	5-2
56	ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ	5-3
57	ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน	5-3
58	ความเชื่อมั่นในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจำแนกตาม ระดับความเชื่อมั่น	5-4
59	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจของ นักเรียนในคุณภาพการให้บริการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ	6-3
60	ประสิทธิภาพของสมการถดถอย ในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจ ของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว (Model Summary)	6-4
61	ผลทดสอบสมมติฐานภาพรวมในสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจของนักเรียน ในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว (ANOVA)	6-5
62	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของนักเรียน	6-5
63	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจของ ผู้ปกครองในคุณภาพการให้บริการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ	6-7
64	ประสิทธิภาพของสมการถดถอย ในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจ ของผู้ปกครองในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว (Model Summary)	6-8
65	ผลทดสอบสมมติฐานภาพรวม ในสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจของ ผู้ปกครองในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว (ANOVA)	6-8
66	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของผู้ปกครอง	6-9
67	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจของครู/ เจ้าหน้าที่ในคุณภาพการให้บริการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ	6-10
68	ประสิทธิภาพของสมการถดถอย ในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจ ของผู้ปกครองในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว (Model Summary)	6-11
69	ผลทดสอบสมมติฐานภาพรวม ในสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจของครู/ เจ้าหน้าที่ในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว (ANOVA)	6-11
70	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของครู/เจ้าหน้าที่	6-12
ผก1	คะแนนภาพรวมความพึงพอใจจำแนกรายประเด็น	ผก-1
ผข1	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาคณิตศาสตร์	ผข-2

ตารางที่		หน้า
ผข2	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาฟิสิกส์	ผข-6
ผข3	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาเคมี	ผข-10
ผข4	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาชีววิทยา	ผข-14
ผข5	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	ผข-18
ผข6	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาไทย	ผข-22
ผข7	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ	ผข-26
ผข8	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ	ผข-30
ผข9	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาพลานามัย	ผข-34
ผข10	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม	ผข-38
ผข11	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพบครูที่ปรึกษาประจำชั้น	ผข-38
ผข12	ความพึงพอใจด้านการฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	ผข-39
ผข13	ความพึงพอใจด้านการฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีไทย	ผข-40
ผข14	ความพึงพอใจด้านการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	ผข-41
ผข15	ความพึงพอใจด้านการศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	ผข-41
ผข16	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมค่ายวิชาการ	ผข-42
ผข17	ความพึงพอใจด้านการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด	ผข-43
ผข18	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมชุมนุม	ผข-44
ผข19	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาจิตอาสา	ผข-45
ผข20	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	ผข-46
ผข21	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	ผข-47

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลิวินยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจัดกิจกรรม การเรียนการสอน การพัฒนาผู้เรียน และสภาพแวดล้อมของโรงเรียน ซึ่งขอบเขตของการดำเนินงานสำรวจจำแนก เป็น 3 ส่วน คือ (1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ ได้แก่ 1.1) ความพึงพอใจด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และการจัด กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน 1.2) ความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 1.3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน (2) สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ (3) สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมของ เจ้าหน้าที่ หนึ่งเพื่อให้การดำเนินเป็นไปอย่างรอบด้านและครอบคลุม คณะผู้วิจัยได้จำแนกแนวทางการสำรวจเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ (1) สาขาวิชา หมายถึง การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาต่างๆ และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ หมายถึง การให้บริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ ทั้งนี้ข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจ ประกอบด้วย (1) ข้อมูลจากแบบสอบถาม ประกอบด้วย กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน จำนวน 464 ราย ผู้ปกครอง จำนวน 106 ราย และกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ ครู/เจ้าหน้าที่ จำนวน 77 ราย (2) ข้อมูลจากการประชุมระดมความคิดเห็น เฉพาะ กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน จำนวน 54 ราย และผู้ปกครอง จำนวน 17 ราย และ (3) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เชิงลึก กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ปกครอง จำนวน 4 ราย และกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหารของโรงเรียน จำนวน 4 ราย โดยแบบสอบถามที่ได้จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,111 ชุด และผู้เข้าร่วมประชุมระดมความคิดเห็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 71 ราย หรือคิดเป็น ร้อยละ 94.96 และร้อยละ 64.55 จากเป้าหมายทั้งหมด ตามลำดับ

การดำเนินการสำรวจในโครงการดังกล่าวนี้ ได้ประยุกต์กรอบแนวคิด IPP ซึ่งจำแนกเป็น 3 ตัวแปรหรือ 3 มิติ ประกอบด้วย (1) Input: I คือ ปัจจัยนำเข้า (2) Process: P คือ กระบวนการดำเนินงาน และ (3) Product: P คือ ผลผลิต อีกทั้งกำหนดค่าคะแนนความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ 1 (น้อยที่สุด) 2 (น้อย) 3 (ปานกลาง) 4 (มาก) และ 5 (มากที่สุด) นอกเหนือจากนั้น หากคำนวณระดับคะแนนเฉลี่ยตามความกว้างของ อันตรภาคชั้นจะได้เกณฑ์การสำรวจดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	แสดงถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	แสดงถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	แสดงถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	แสดงถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	แสดงถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

อนึ่ง ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 สรุปได้ดังนี้

1. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ ตามข้อกำหนดของ ก.พ.ร. อยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 คะแนน และปรากฏประเด็นย่อยต่างๆ ดังนี้

1.1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน พบว่า ในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.20 คะแนน ทั้งนี้ หากพิจารณาในรายประเด็นย่อย ปรากฏผลการสำรวจดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งหากพิจารณาในมิติกระบวนการดำเนินงาน (Process) พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 คะแนน) ประกอบด้วย (1) สาขาวิชา ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) โดยวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ได้รับคะแนนสูงสุด (4.32 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาชีววิทยา (4.31 คะแนน) และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) โดยฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (4.45 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (4.38 คะแนน)

- การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งพิจารณารวมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการดำเนินงาน (Process) และผลผลิต (Product) ปรากฏผลว่า ในภาพรวมของสาขาวิชาได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 คะแนน) โดยวิชาภาษาไทยและวิชาชีววิทยา ได้รับคะแนนสูงสุด (ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.32 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาเคมีและวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (4.31 คะแนน)

- การวัดและประเมินผลการเรียน ซึ่งพิจารณาในมิติกระบวนการดำเนินงาน (Process) พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คะแนน) โดยวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ได้รับคะแนนสูงสุด (4.29 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.21 คะแนน)

- การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ซึ่งพิจารณาในมิติผลผลิต (Product) พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.99 คะแนน) โดยกิจกรรมค่ายวิชาการได้รับคะแนนสูงสุด (4.36 คะแนน) รองลงมา คือ กิจกรรมการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี (4.31 คะแนน)

1.2) ภาพรวมความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.44 คะแนน และหากจำแนกบุคลากรเป็น 2 กลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจด้านครูอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 คะแนน) โดยครูที่ทำการสอนในวิชาภาษาไทยได้รับคะแนนสูงสุด (4.44 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาชีววิทยา (4.42 คะแนน) ขณะที่ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน (คะแนนเฉลี่ย

เท่ากับ 4.46 คะแนน) โดยเจ้าหน้าที่งานฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ได้รับคะแนนสูงสุด (4.60 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายกิจการนักเรียน (4.46 คะแนน)

1.3) ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งพิจารณาในมิติของปัจจัยนำเข้าด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (Input) อยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน จำแนกเป็น 1) สาขาวิชา ได้รับคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) โดยวิชาเคมีได้รับคะแนนสูงสุด (4.31 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.30 คะแนน) และ 2) ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (4.37 คะแนน) โดยฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ได้รับคะแนนสูงสุด (4.42 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (4.36 คะแนน)

2. การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน พบว่า มิติผลผลิต (Product) ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.50 คะแนน) และจำแนกเป็น 2 ด้าน คือ (1) สาขาวิชา ในภาพรวม นักเรียนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 คะแนน) โดยวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ได้รับคะแนนสูงสุด (4.31 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาชีววิทยา (4.29 คะแนน) และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ ในภาพรวม นักเรียนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.53 คะแนน) โดยฝ่ายคลังและพัสดุได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.50 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และฝ่ายวิชาการ (ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.43 คะแนน)

3. ภาพรวมของการสรุปผลระดับการบรรลุเป้าหมายเชิงปริมาณของโครงการ ซึ่งพิจารณาจาก 3 กิจกรรมหลักที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) กิจกรรมการเรียนการสอน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) (2) กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (3.99 คะแนน) และ (3) การบริการของฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.44 คะแนน) ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของ 3 กิจกรรมหลักดังกล่าว เท่ากับ 4.35 คะแนน (ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด) หรือคิดเป็น ร้อยละ 87.03

และ 4. การสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็น 3 ประเด็น ประกอบด้วย (1) ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน (2) ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ และ (3) ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน จากกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ 3 กลุ่ม คือ (1) นักเรียน (2) ผู้ปกครอง และ (3) ครู/เจ้าหน้าที่ ทั้งนี้การสำรวจในประเด็นด้านความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน และความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มนักเรียน และผู้ปกครองเท่านั้น ขณะที่ประเด็นความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของทั้ง 3 กลุ่ม โดยผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน และหากพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นด้านความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนได้รับคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุด (4.57 คะแนน) โดยเฉพาะในประเด็นย่อยที่ว่าโรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ประจักษ์ได้คะแนนสูงถึง 4.59 คะแนน รองลงมา คือ ประเด็นความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ (4.32 คะแนน) โดยประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมาย และข้อปฏิบัติของโรงเรียนได้รับคะแนนสูงสุด (4.35 คะแนน)

อีกทั้งประเด็นย่อยด้านครูผู้สอนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพได้รับคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุดเช่นกัน (4.50 คะแนน)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน ปรากฏข้อค้นพบเพื่อนำไปสู่การยกระดับความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่น ดังนี้

1. กิจกรรมการเรียนการสอน ได้แก่ การพัฒนามาตรฐานในการวัดและประเมินผลการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรายวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอนโดยครูผู้สอนจำนวนหลายคน
2. กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ได้แก่ การเปิดโอกาสให้นักเรียนสามารถเลือกกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนหรือกิจกรรมศึกษาดูงานที่ตรงตามความสนใจและความถนัดของตน หรือการสร้างตัวเลือกหัวข้อการฟังบรรยายหรือการเข้าร่วมกิจกรรม
3. การบริการของฝ่ายปฏิบัติการ ได้แก่ (1) การพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคภายในโรงเรียนให้มีมาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบสาธารณูปโภคด้านประปา และ (2) การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและสามารถครอบคลุมทุกพื้นที่ อาทิ การปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย
4. กิจกรรมที่สนับสนุนคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ (1) การจัดกิจกรรมเพื่อลดช่องว่างระหว่างครู เจ้าหน้าที่ และนักเรียน (2) การเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างนักเรียน ครู เจ้าหน้าที่ และผู้บริหารในการแสดงออกทางความคิดเห็นที่อาจกระทำได้โดยไม่ต้องระบุตัวตน (3) การจัดทำสารสนเทศสำหรับนักเรียน และบุคลากรภายใน ที่สามารถใช้ในการตรวจสอบสถานะ จำนวนหน่วยกิต จำนวนชั่วโมงบำเพ็ญประโยชน์ คะแนนเก็บ ตลอดจนวันลาหยุด วันเข้างานสาย และ (4) การเพิ่มช่องทางหรือพื้นที่ที่มีความเป็นส่วนตัวในการสื่อสารระหว่างครู/เจ้าหน้าที่กับนักเรียน และครูกับเจ้าหน้าที่ เนื่องจากเรื่องที่ต้องการสื่อสารบางเรื่องเป็นเรื่องส่วนบุคคล

1.1 หลักการและเหตุผล

การประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองผลการปฏิบัติงานของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดกรอบการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมหาชน 5 องค์ประกอบ ได้แก่

องค์ประกอบที่ 1	Functional Based
องค์ประกอบที่ 2	Agenda Based
องค์ประกอบที่ 3	Area Based
องค์ประกอบที่ 4	Innovation Based
องค์ประกอบที่ 5	Potential Based

โดยองค์ประกอบที่ 4 Innovation Based กำหนดให้มีตัวชี้วัดบังคับ คือ “ระดับความสำเร็จของการสำรวจความพึงพอใจและพัฒนาการให้บริการ” โดยพิจารณาจากร้อยละความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่อบริการของโรงเรียน ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจจะดำเนินการสำรวจด้วยวิธีการสัมภาษณ์หรือกรอกแบบประเมินความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากโครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์จากนักเรียนและผู้ปกครองไปประกอบพิจารณาปรับปรุง และแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การพัฒนาผู้เรียน และสภาพแวดล้อมของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2560

1.3 เป้าหมาย

เป้าหมายเชิงคุณภาพ คือ เพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาต่างๆ การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน รวมทั้งการให้บริการของฝ่าย/งานต่างๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ได้ดีขึ้น และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี



เป้าหมายเชิงปริมาณ คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ในระดับร้อยละ 90 คะแนน

1.4 ขอบเขตการดำเนินงาน

โรงเรียนดำเนินการว่าจ้างผู้ประเมินอิสระเข้ามาดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียน และผู้ปกครองที่มีต่องานบริการของโรงเรียน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาหลักที่ทำการสำรวจ ประกอบด้วย

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่าง ๆ ได้แก่

- (1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน
- (2) ความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน

1.2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับควมมีคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากรสำหรับการสำรวจ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

2.1 นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ปีการศึกษา 2560 ระดับชั้นละ 240 คน รวม 480 คน

2.2 ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ปีการศึกษา 2560

1.4.3 ขอบเขตด้านกระบวนการให้บริการ

รายละเอียดของกระบวนการให้บริการที่ใช้ในการสำรวจแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กระบวนการให้บริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

งานบริการ		สอบถามจาก	
		นักเรียน	ผู้ปกครอง
1. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน			
1.1	สาขาวิชาคณิตศาสตร์	✓	
1.2	สาขาวิชาฟิสิกส์	✓	
1.3	สาขาวิชาเคมี	✓	
1.4	สาขาวิชาชีววิทยา	✓	
1.5	สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	✓	
1.6	สาขาวิชาภาษาไทย	✓	
1.7	สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ	✓	
1.8	สาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ	✓	
1.9	สาขาวิชาพลานามัย	✓	
2. การบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ			
2.1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์			
2.1.1	การสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ	✓	✓
2.1.2	การเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ	✓	
2.2 ฝ่ายวิทยบริการ			
2.2.1	การให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์	✓	
2.2.2	เทคโนโลยีในการให้บริการของห้องสมุด	✓	
2.3 ฝ่ายอำนวยการ			
2.3.1	การบริการส่งไปรษณีย์	✓	
2.3.2	การจัดทำจดหมายข่าวเพื่อการประชาสัมพันธ์	✓	✓
2.4 ฝ่ายกิจการนักเรียน			
2.4.1	ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก	✓	✓
2.4.2	การบริการสุขภาพอนามัย	✓	✓
2.4.3	การบริการด้านโภชนาการ (โรงอาหาร, ร้านค้าของสมาคมฯ)	✓	✓
2.4.4	การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา / การศึกษาต่อในประเทศ	✓	
2.5 ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ			
2.5.1	การดูแลรักษาความปลอดภัย	✓	✓
2.5.2	การจัดการจราจรภายในโรงเรียน	✓	✓
2.5.3	สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน	✓	✓
2.5.4	บรรยากาศภายในโรงเรียน	✓	✓
2.5.5	การบริการถ่ายภาพกิจกรรมและบันทึกวีดิทัศน์ประกอบการเรียนการสอน	✓	

ตารางที่ 1 กระบวนการให้บริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ (ต่อ)

งานบริการ		สอบถามจาก	
		นักเรียน	ผู้ปกครอง
2.6 ฝ่ายวิชาการ			
	2.6.1 การขอหนังสือรับรอง	✓	
	2.6.2 การแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน	✓	✓
2.7 ฝ่ายคลังและพัสดุ			
	2.7.1 การโอนเงินสนับสนุนการศึกษา (ค่าอาหาร)	✓	
2.8 การให้บริการอื่น ๆ			
	2.8.1 ศูนย์คอมพิวเตอร์	✓	
	2.8.2 ศูนย์กีฬา	✓	
	2.8.3 สนามกีฬากลางแจ้ง	✓	
	2.8.4 ศูนย์วิทยบริการ	✓	
	2.8.5 ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ	✓	
	2.8.6 ห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์	✓	
3. การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน			
	3.1 กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม	✓	
	3.2 กิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้		
	3.2.1 การฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี	✓	
	3.2.2 การฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ	✓	
	3.2.3 การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	✓	
	3.2.4 การศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	✓	
	3.2.5 กิจกรรมค่ายวิชาการ	✓	
	3.2.6 อ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดให้	✓	
	3.2.7 กิจกรรมชุมนุม	✓	
	3.3 กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา	✓	
	3.4 กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	✓	
	3.5 กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	✓	

1.5 นิยามศัพท์

สาขาวิชา	หมายถึง การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาต่างๆ
ฝ่ายปฏิบัติการ	หมายถึง การให้บริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ

1.6 รายนามคณะผู้วิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ชลัยพร อมรวัฒนา	หัวหน้าโครงการ/นักวิจัย
2. นางสาว รัฐพร อินประมูล	ผู้ช่วยนักวิจัย
3. นางสาว นุชนารถ การะเวก	ผู้ช่วยนักวิจัย
4. นาย สกล ดีประเสริฐ	เลขานุการโครงการ

กรอบแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

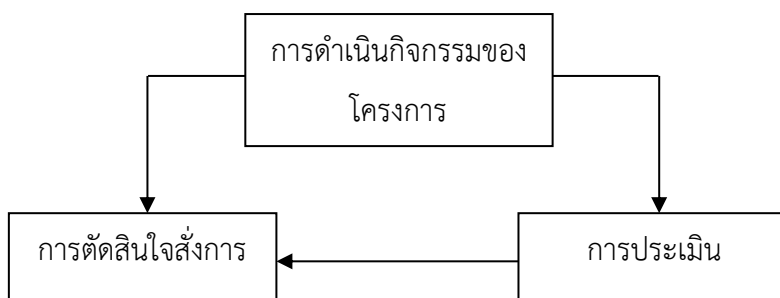
2.1 กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน

2.1.1 การประเมินผลรูปแบบ CIPP ของสทัฟเฟิลบีมและคูบา (Stufflebeam and Guba)

การประเมินผลในรูปแบบ CIPP เป็นตัวแบบการประเมินผลโครงการที่นำเสนอโดยสทัฟเฟิลบีมและคูบา มุ่งความสนใจไปที่การให้ข้อมูลหรือข้อค้นพบจากการดำเนินโครงการแก่ผู้มีอำนาจ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนต่างๆ เพื่อใช้เป็นสารสนเทศสำหรับนำไปใช้ในการพัฒนาทางเลือกในการตัดสินใจ (Decision alternatives) โดยการระบุและเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวเป็นการกระทำร่วมกันระหว่างผู้ประเมินผล และผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของข้อมูลที่เป็นข้อสนเทศตามที่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจต้องการ กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นภารกิจของผู้ประเมินผล แต่ภารกิจดังกล่าวอาจน้อยลงหากได้รับความร่วมมือจากบุคลากรของโครงการ เนื่องจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอาจมีข้อมูลในการตัดสินใจอยู่แล้ว ผู้ประเมินอาจต้องทำแผนภูมิและตารางข้อมูลต่างๆ ตลอดจนการตีความที่ช่วยให้ผู้มีอำนาจสามารถใช้ข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

การประเมินผลตามแบบจำลองนี้ ผู้ประเมินผลต้องไม่เป็นบุคคลที่เกี่ยวข้องกับโครงการโดยตรง แต่ร่วมทำงานกับบุคลากรของโครงการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ นอกจากนั้นยังต้องทำงานร่วมกับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการระบุข้อมูลและให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดหา และการตีความข้อมูลที่ใช้สำหรับการตัดสินใจ โดยผู้ประเมินมีหน้าที่ระบุ จัดหา และนำเสนอสารสนเทศแก่ฝ่ายบริหาร ในขณะที่ฝ่ายบริหารมีหน้าที่นำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ประกอบการตัดสินใจเพื่อดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยรายละเอียดของการประเมินรูปแบบ CIPP สามารถแสดงเป็นโมเดลพื้นฐาน ได้ดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 โมเดลพื้นฐานของการประเมินผลรูปแบบ CIPP



ทั้งนี้ ตัวแบบดังกล่าวมีชื่อเรียกว่าตัวแบบ CIPP เนื่องจากการประเมินผลโครงการจำแนกตามองค์ประกอบที่สำคัญของการดำเนินโครงการ/แผนงาน/แผนปฏิบัติการ ได้แก่ 1) บริบทหรือวัตถุประสงค์ของโครงการ (Context: C) 2) ปัจจัยนำเข้า (Input: I) 3) กระบวนการดำเนินงาน Process: P) และ 4) ผลผลิตของโครงการ (Product: P) โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

(1) การประเมินบริบทหรือวัตถุประสงค์ของโครงการ (Context Evaluation: C) เป็นการประเมินสภาวะแวดล้อมต่างๆ ที่ก่อให้เกิดโครงการ และที่จะส่งผลต่อความสำเร็จ หรือล้มเหลวของโครงการ รวมทั้งเพื่อพิจารณาความจำเป็นที่จะต้องจัดทำโครงการ การชี้ประเด็นปัญหา ตลอดจนการพิจารณาความเหมาะสมของวัตถุประสงค์และเป้าหมายโครงการ

(2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม ความเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และกลุ่มประชากรเป้าหมาย ตลอดจนเทคโนโลยี และแผนของการดำเนินงาน

(3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อหาข้อบกพร่อง แนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ระหว่างดำเนินโครงการ

(4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้ตั้งแต่ต้น รวมทั้งพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ

จากการจัดประเภทของการประเมินดังกล่าวข้างต้น แสดงถึงการประเมินที่ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานทุกขั้นตอน ตามแนวคิด “CIPP” นอกจากนั้น สิ่งที่เกิดขึ้นควบคู่กับการประเมิน 4 ประเภท คือ การตัดสินใจเพื่อดำเนินการ ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเภท เช่นเดียวกัน ประกอบด้วย

1) การตัดสินใจเพื่อการวางแผน (Planning Decisions) เป็นการตัดสินใจโดยพิจารณาการประเมินสภาวะแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน

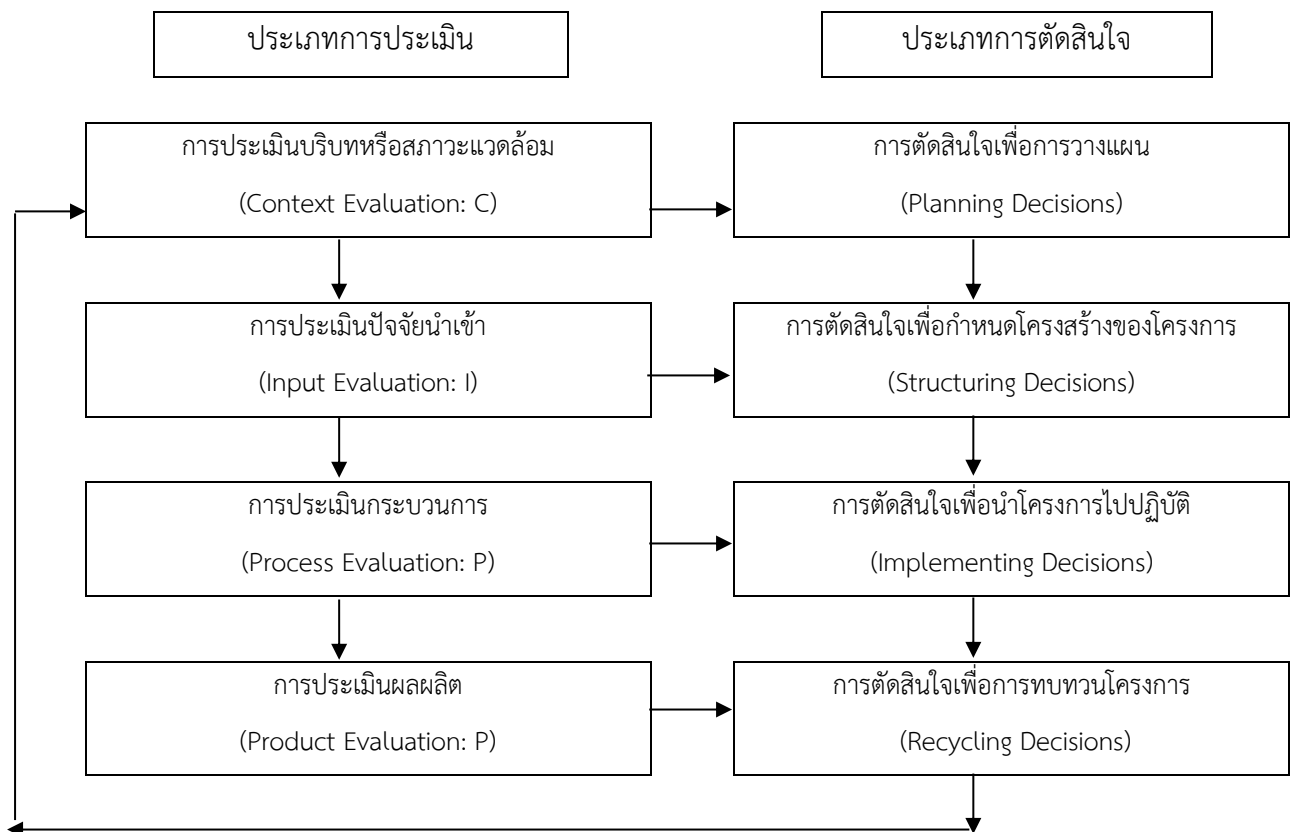
2) การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring Decisions) เป็นการตัดสินใจโดยพิจารณาการประเมินปัจจัยนำเข้า ซึ่งเป็นปัจจัยในการกำหนดโครงสร้างของแผนงานและขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการ

3) การตัดสินใจเพื่อนำโครงการไปปฏิบัติ (Implementing Decisions) เป็นการตัดสินใจโดยพิจารณาการประเมินกระบวนการ ซึ่งเป็นปัจจัยในการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และเพื่อปรับปรุงแก้ไขแนวทางการดำเนินงานให้ได้ผลดีที่สุด

4) การตัดสินใจเพื่อการทบทวนโครงการ (Recycling Decisions) เป็นการตัดสินใจโดยพิจารณาผลการประเมินที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยในการตัดสินใจเกี่ยวกับการยุติ ล้มเลิก หรือขยายโครงการในช่วงเวลาต่อไป

แนวคิดและเป้าหมายของการประเมินรูปแบบ CIPP มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการดำเนินโครงการแต่ละประเภท ซึ่งการประเมินดังกล่าวจะเอื้ออำนวยต่อการนำไปตัดสินใจ โดยปรากฏรูปแบบความสัมพันธ์ดังภาพที่ 2 นอกจากนั้นแนวคิดและรูปแบบนี้นับเป็นต้นแบบของการประเมินอย่างมีระบบ ซึ่งพิจารณาจากตัวการประเมินที่แสดงถึงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องและปรากฏการปรับปรุงทุกขั้นตอน จึงสามารถสรุปได้ว่าเป็นกระบวนการประเมินที่มีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง

ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจและประเภทของการประเมินตามรูปแบบ CIPP



ทั้งนี้ การตัดสินใจในกระบวนการของการจัดทำโครงการหรือแผนงานที่ดีจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของโครงการให้ชัดเจน โดยจะต้องศึกษาบริบทหรือสภาวะแวดล้อมที่จะนำโครงการไปดำเนินการ ขณะเดียวกันจะต้องมีการตัดสินใจกำหนดโครงสร้างความต้องการของโครงการว่ามีความต้องการปัจจัยนำเข้าอะไรบ้าง เนื่องจากทั้งประเภท ปริมาณ และคุณภาพของปัจจัยนำเข้ามีผลต่อการดำเนิน/การปรับปรุงโครงการ ในขณะที่ส่วนของการนำโครงการไปปฏิบัติต้องตัดสินใจว่าจะมี

กระบวนการอย่างไรและมีการปรับปรุงพัฒนาอะไรบ้าง และสุดท้ายต้องมีการประเมินผลว่าผลผลิตที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ โดยผู้ประเมินต้องทำการประเมินผลองค์ประกอบทั้ง 4 ประการ ในลักษณะดังต่อไปนี้

การประเมินบริบทในช่วงเริ่มต้นของโครงการ ต้องระบุความจำเป็น เหตุผลความเป็นมาของโครงการ โดยการให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานะ/โครงการต่างๆ ที่มีอยู่ และนำมาเปรียบเทียบกับโครงการที่ควรจะเป็นอันนำไปสู่การระบุวัตถุประสงค์สำหรับนำไปออกแบบโครงการ รวมถึงการระบุว่า ในขณะที่นำโครงการไปปฏิบัติจริงได้ตกอยู่ในบริบทใด ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่ส่งผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

การประเมินผลปัจจัยนำเข้า ต้องระบุว่าอะไรคือสิ่งที่จำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดภายใต้บริบทของโครงการ เช่น ควรปรับการจัดสรรทรัพยากรใหม่ หรือให้มีการหาทรัพยากรเพิ่มโดยจะต้องให้ข้อมูลแก่ผู้ตัดสินใจว่าจะใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโครงการอย่างไร

การประเมินผลกระบวนการ เป็นการประเมินที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการกิจกรรมของโครงการ ในขณะที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่ เพื่อพิจารณาว่าการดำเนินงานเป็นไปตามที่กำหนดหรือไม่ และจะได้ทราบถึงจุดแข็งจุดอ่อนของการดำเนินโครงการเพื่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการดำเนินโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมาย

การประเมินผลผลิต เป็นการประเมินผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับผลการดำเนินงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อให้ทราบว่าผลผลิตเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ เพื่อเป็นสารสนเทศในการตัดสินใจว่าโครงการควรดำเนินต่อไปหรือไม่ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร หรือควรยุติโครงการ

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การให้ความหมายของบริการสามารถประมวลได้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของการบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพโรพนา ศรีเสน (2544) ให้ความหมายของการบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้า

หรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล ให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

พงษ์เทพ สันติพันธ์ (2546) รายงานว่าหลักของการให้บริการ ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความ สะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วย ปัจจัย 10 ประการ ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1) ความสม่ำเสมอ (consistency)
 - 1.2) ความพึ่งพาได้ (dependability)
- 2) การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย
 - 2.1) ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2) ความพร้อมที่จะให้บริการ
 - 2.3) มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - 2.4) ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
- 3) ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย
 - 3.1) สามารถในการสื่อสาร
 - 3.2) สามารถในการบริการ
 - 3.3) สามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
- 4) การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย
 - 4.1) ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก
 - 4.2) ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป
 - 4.3) ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน
 - 4.4) เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
 - 4.5) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงติดต่อได้สะดวก

- 5) ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1) การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2) ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3) ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
- 6) การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย
 - 6.1) มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ
 - 6.2) มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
- 7) ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ
- 8) ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์
- 9) ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1) การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2) การแนะนำและการเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
- 10) การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1) การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ
 - 10.2) การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3) การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

- 1) ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่
 - 1.1) สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ
 - 1.2) บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย
 - 1.3) เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพ ให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

- 1.4) วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า
 - 1.5) สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้
 - 1.6) ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง
- 2) ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัว ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา
 - 3) ไม่แน่นอน (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร
 - 4) ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

กุลธณ ธนาพงศธร (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้

- การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
- การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
- การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
- การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
- การให้บริการโดยยึดหลักความสะอาด

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

Parasuraman Zeithaml and Berry (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (Gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

- 1) ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
- 2) ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
- 3) ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
- 4) ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
- 5) ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

2.1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

1) องค์ประกอบของกระบวนการบริการ

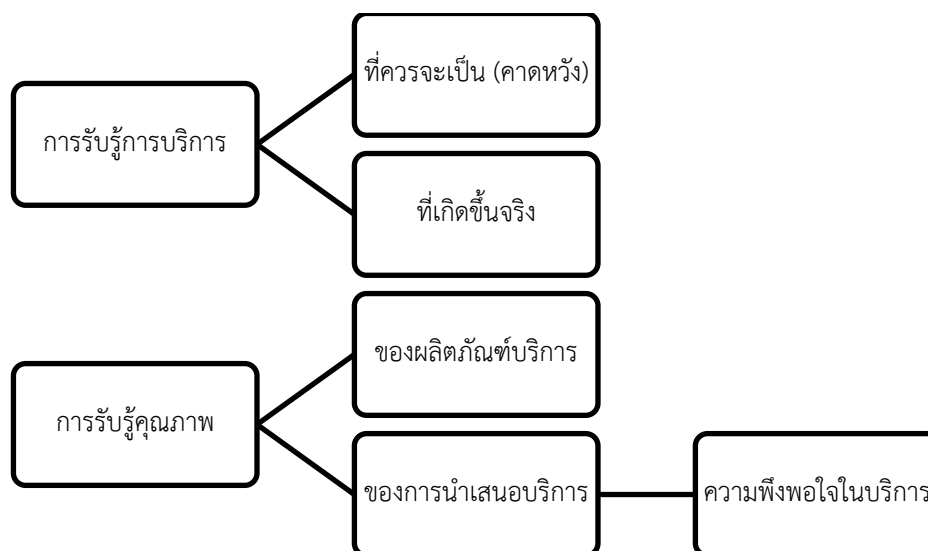
ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545 ข) ประกอบด้วย

- 1) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณสมบัติบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
- 2) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตาม

บทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้าน
ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

ดังนั้น ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการ
เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของ
การให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับ
ความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่ง
ความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่
คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้ จึงสามารถแสดงเป็น
ภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการได้ดังนี้

ภาพที่ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ



ทั้งนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ต่างมีความสำคัญต่อความสำเร็จของ
การดำเนินงานบริการ ดังนั้นการสร้าง ความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องดำเนินการควบคู่กันไป
ทั้งต่อผู้รับบริการและผู้ให้บริการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545 ข)

2) กระบวนการให้บริการ

การบริการเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอนและองค์ประกอบ
เช่นเดียวกับกิจกรรมอื่น โดยเริ่มจากผู้รับบริการมีความต้องการการบริการ (ปัจจัยนำเข้า) และความต้องการ
นี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้ผู้รับบริการแสวงหาการบริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของตนได้ ดังนั้น
จึงเกิดการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้รับบริการกับผู้ให้บริการ ในการที่ผู้รับบริการจะแสดงความต้องการออกมา

เพื่อให้ผู้ให้บริการเกิดการรับรู้ และมีการดำเนินการในอันที่จะสนองตอบความต้องการนั้น (กระบวนการให้บริการ) จนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (ปัจจัยนำออก) ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการ ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือลบก็ได้ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกตอบสนองจะเป็นไปตามความคาดหวังได้มากน้อยเพียงใด (ข้อมูลย้อนกลับ) ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพที่ 4 (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545 ก)

ภาพที่ 4 การประเมินความรู้สึกนึกคิดต่อการบริการที่ได้รับความต้องการบริการ



3) เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพของการบริการ

โดยทั่วไปเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ต้องคำนึงถึงคุณลักษณะที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากองค์กรใดตระหนักถึงความสำคัญของคุณภาพของการบริการ เพื่อใช้เป็นแรงจูงใจให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและติดใจที่จะใช้บริการ จำเป็นต้องทำความเข้าใจและคำนึงถึงคุณลักษณะดังกล่าว 10 ประการ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2545 ก)

- (1) ลักษณะของการบริการ (appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในการให้บริการ เช่น การใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ
- (2) ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการตามคำมั่นสัญญาที่ให้ไว้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง
- (3) ความกระตือรือร้น (responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการทันทีทันใด
- (4) ความเชี่ยวชาญ (competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
- (5) ความมีอัธยาศัยนอบน้อม (courtesy) หมายถึง ความมีไมตรีจิตที่สุภาพอ่อนน้อมเป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานที่จะต้องปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

- (6) ความน่าเชื่อถือ (credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์สุจริตของผู้ปฏิบัติงานบริการ
- (7) ความปลอดภัย (security) หมายถึง สภาพที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยและปัญหาต่างๆ
- (8) การเข้าถึงบริการ (access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการด้วยความสะดวกไม่ยุ่งยาก
- (9) การติดต่อสื่อสาร (communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและรับฟังผู้ใช้บริการ
- (10) ความเข้าใจลูกค้า (understanding customer) หมายถึง ความพยายามในการค้นหาและทำความเข้าใจกับความต้องการของลูกค้า

4) การวัดความพึงพอใจ

สามารถดำเนินการได้ดังนี้

- การใช้แบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ
- การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง
- การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

ทั้งนี้ การวัดความพึงพอใจว่าความพึงพอใจเป็นทัศนคติหรือเจตคติที่เป็นนามธรรมที่เป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติได้โดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดส่งผลให้อาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้ถ้าหากบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้น่าจะเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป สอดคล้องกับรายงานของปทุม กฤษกลาง (2541) กล่าวว่าความพึงพอใจ เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตได้ โดยอาศัยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นเรื่องยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัด

ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง จึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

2.2 การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจ คณะผู้วิจัยประมวลได้ดังนี้

2.2.1 การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ 2557

โดยศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน นำเสนอต่อโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การวัดระดับความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพในการบริการ และรวบรวมข้อเสนอแนะและความคิดเห็นอื่นๆ ที่โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์สามารถนำไปพัฒนาปรับปรุงในแต่ละด้าน และสามารถกำหนดเป็นแนวทางการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษานี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix method) ที่มุ่งเน้นการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และเสริมด้วยผลการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการสำรวจกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ ผู้ปกครอง และนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ด้วยประเด็นคำถามหลัก ได้แก่ ความพึงพอใจของนักเรียน และผู้ปกครองที่มีต่อหน่วยงานแต่ละแห่งของโรงเรียนที่ให้บริการ ในมิติต่างๆ คือ 1) การบริการ 2) บุคลากร 3) สิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กร นอกเหนือจากนั้นวิธีการศึกษาในเชิงปริมาณ ดำเนินการสำรวจจากแบบประเมินความพึงพอใจ ในขณะที่ วิธีการเชิงคุณภาพดำเนินการโดยการสนทนากลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึก

การศึกษานี้ได้กำหนดขนาดเป้าหมายกลุ่มตัวอย่างนักเรียนจำนวนรวม 218 ราย และผู้ปกครอง 218 ราย และผลการสำรวจได้รับการตอบรับจากนักเรียน จำนวน 250 ราย และผู้ปกครองจำนวน 224 ราย โดยผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงานต่างๆ ของโรงเรียนอยู่ในช่วงร้อยละ 73.2 - 85.2 โดยหน่วยงานที่มีร้อยละความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ศูนย์คอมพิวเตอร์ และฝ่ายวิทยบริการ ซึ่งศูนย์คอมพิวเตอร์พบปัญหาทางด้านวัสดุและอุปกรณ์ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอ ขณะที่ฝ่ายวิทยบริการ พบปัญหาเรื่องบุคลากร ซึ่งควรมีการจัดบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเรื่องการพัฒนาคุณภาพงานบริการ สำหรับผลการสำรวจอื่นๆ มีรายละเอียดดังนี้

ภาพรวมคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของหน่วยงานที่ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 3.66 - 4.26 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยหน่วยงานที่ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดคือ ฝ่ายคลังและพัสดุ มีคะแนนเฉลี่ย 4.26 หรือมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้อยละ 85.2 รองลงมาได้แก่ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ และงานบริการอื่นๆ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.20, 4.18 และ 4.16 หรือมีความพึงพอใจร้อยละ 84.0, 83.5 และ 83.1 ตามลำดับ ส่วนหน่วยงานที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ศูนย์คอมพิวเตอร์มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.66 หรือมีความพึงพอใจร้อยละ 73.2 ส่วนคะแนนความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการมีคะแนนเฉลี่ย 4.16 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.1

ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ พบว่า ส่วนงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด และการดำเนินงานของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์กิจกรรม/ข้อมูลให้ทั่วถึง ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้า มีเวลาเพียงพอสำหรับนักเรียน

ฝ่ายวิทยบริการ พบว่า ด้านทรัพยากรสารสนเทศ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ในขณะที่ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิทยบริการ มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด และเมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่วิทยบริการเพื่อให้บริการด้วยอัธยาศัยที่ดี เอาใจใส่ผู้บริการ และเต็มใจให้ความช่วยเหลือ โดยเห็นควรให้บุคลากรดังกล่าวเข้ารับการฝึกอบรมการพัฒนาคุณภาพบริการ และการบริการที่เป็นเลิศ

ฝ่ายอำนวยการ พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านการบริการไปรษณีย์มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องการประกาศแจ้งให้นักเรียนมารับไปรษณีย์ภัณฑ์ให้มีความสะดวก รวดเร็วและชัดเจน

ฝ่ายกิจการนักเรียน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการนักเรียน มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านการรับ-ส่งนักเรียน เข้า-ออกหอพัก มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องขั้นตอนการให้บริการรับ-ส่งนักเรียน เข้า-ออกหอพัก ขั้นตอน และการกำหนดเวลารับ-ส่งนักเรียนเข้า-ออกหอพัก ซึ่งจะส่งผลถึงความปลอดภัยของนักเรียน

ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านการดูแลรักษาความปลอดภัย มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องการซ่อมหนี้อัศจรรย์ประจำปี

ฝ่ายวิชาการ พบว่า การแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านการขอหนังสือรับรอง มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องการขอหนังสือรับรองตามระเบียบของโรงเรียน และการได้รับหนังสือรับรองตามเวลานัดหมาย

ฝ่ายคลังและพัสดุพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่คลังและพัสดุมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของฝ่ายคลังและพัสดุมีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด

ศูนย์คอมพิวเตอร์พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ต มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ผู้ใช้บริการต้องการให้มีการปรับปรุงเรื่องความเร็วในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการบริการอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายไร้สาย ความทั่วถึงของบริการเครือข่ายไร้สาย (Wireless LAN) ในบริเวณอาคารเรียนและหอพัก ความรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต ความพึงพอใจของงานบริการอื่นๆ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมมีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านสถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน มีคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด

ความเชื่อมั่นของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนในรายการกิจกรรมนั้น กิจกรรมส่วนใหญ่ให้นักเรียนให้ความเชื่อมั่นระดับมาก โดยเฉพาะเรื่อง เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ โดยมีคะแนนความเชื่อมั่นเฉลี่ยสูงสุด สำหรับความเชื่อมั่นต่อคุณภาพที่มีคะแนนน้อยสุด คือ เจ้าหน้าที่จะรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของนักเรียน สำหรับความเชื่อมั่นของผู้ปกครองต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ การไว้วางใจว่าโรงเรียนจะให้บริการที่ดีที่สุดแก่นักเรียนเสมอ เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใส ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของนักเรียนเป็นหลัก และเจ้าหน้าที่จะอุทิศตนอย่างเต็มที่ในการทำหน้าที่ และเจ้าหน้าที่มีความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ สำหรับประเด็นที่ได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุดคือ ท่านไว้วางใจว่าโรงเรียนจะให้บริการที่ดีที่สุดให้นักเรียนเสมอ สำหรับกิจกรรมที่ได้รับคะแนนความเชื่อมั่นน้อย ได้แก่ เจ้าหน้าที่จะปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ประหยัดและคุ้มค่า

ข้อเสนอแนะ

คณะผู้วิจัยได้ประมวลข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาการให้บริการของฝ่ายและงานต่างๆ ประกอบด้วย

ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

- เมื่อเปรียบเทียบคะแนนความพึงพอใจต่อฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ พบว่า นักเรียนให้คะแนนความพึงพอใจสูงกว่าผู้ปกครอง แสดงให้เห็นว่า การประชาสัมพันธ์กิจกรรมทุนการศึกษา โครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศ ในกลุ่มนักเรียนอยู่ในระดับที่ดี ขณะที่ผู้ปกครองก็ต้องการรับรู้ข่าวสารและ

อาจไม่เข้าถึงข้อมูลดังกล่าว ดังนั้นควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ปกครองเพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ปกครอง

- พิจารณาลดปัญหาการสื่อสารระหว่างฝ่ายวิเทศสัมพันธ์กับผู้ปกครอง เนื่องจากส่วนใหญ่แล้วนักเรียนจะเป็นผู้ติดต่อและประสานงานกับฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ปกครอง ขณะที่ผู้ปกครองให้คะแนนความพึงพอใจต่ำนักเรียนในทุกมิติ สะท้อนให้เห็นว่าฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ไม่น่าจะมีปัญหาในการปฏิบัติงาน แต่น่าจะเป็นประเด็นการขาดการสื่อสารระหว่างฝ่ายวิเทศสัมพันธ์กับผู้ปกครองนักเรียน
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเรื่องทุนและโครงการแลกเปลี่ยนล่วงหน้า เพื่อให้นักเรียนและผู้ปกครองสามารถเตรียมตัวได้ทัน โดยเฉพาะทุนและโครงการแลกเปลี่ยนที่มีเป็นประจำทุกปี ขณะเดียวกัน สำหรับทุน และโครงการแลกเปลี่ยนที่ไม่ได้มีเป็นประจำทุกปี แต่เป็นเรื่องเร่งด่วนและมีเวลาประชาสัมพันธ์น้อย ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์มีความจำเป็นที่ต้องให้ข้อมูลแก่นักเรียนและผู้ปกครองเพื่อได้รับทราบข้อจำกัดและอาจใช้การประชาสัมพันธ์หน้าเสาธง
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ การกำหนดกฎเกณฑ์ คุณสมบัติ และวิธีการคัดเลือกนักเรียนเข้ารับทุน และเข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนต่างๆ อย่างเหมาะสมโดยเน้นความโปร่งใส เป็นธรรมและตรวจสอบได้

ฝ่ายวิทยบริการ

- ฝ่ายวิทยบริการ พบปัญหาในด้านคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิทยบริการ และงานบริการของห้องสมุด ซึ่งควรมีการอบรมบุคลากรดังกล่าวเพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการด้วยความเป็นเลิศ และมีทักษะการตักเตือนนักเรียนที่ส่งเสียงดังอย่างเหมาะสมและนุ่มนวล
- พัฒนามาตรการกำกับดูแลการใช้ห้องสมุด ที่เหมาะสมเพื่อควบคุมผู้ใช้เสียงดังในห้องสมุดด้วยวิธีการนิมนวล และมีประสิทธิภาพ
- ควรพิจารณากำหนดเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสม เนื่องจากมีนักเรียนจำนวนหนึ่งต้องอยู่ในหอพักเป็นประจำ ไม่ได้กลับบ้านในวันเสาร์อาทิตย์ และวันหยุดต่อเนื่องยาว การเปิดบริการในช่วงที่มีผู้ใช้บริการน้อย อาจพิจารณาให้มีการเปิดปิดห้องสมุดเป็นบางส่วน
- ควรมีการจัดทำคู่มือหรือคำแนะนำการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และการพิมพ์ อีกทั้งควรให้ความรู้แก่นักเรียนได้สามารถเรียนรู้และแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้

ฝ่ายอำนวยการ

- ฝ่ายอำนวยการควรพัฒนารูปแบบการจัดจ่ายไปรษณีย์ร่วมกับนักเรียน โดยให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการนำจ่ายไปรษณีย์ เพื่อลดปัญหาความล่าช้าในการนำส่งถึงตัวผู้รับ
- ควรมีการติดตามไปรษณีย์ภัณฑ์อยู่เสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพัสดุที่ตกค้างเป็นเวลานาน ควรมีการแจ้งให้ผู้รับทราบโดยตรง
- ควรประชาสัมพันธ์แก่นักเรียนที่ต้องการใช้ช่องทางโรงเรียนเป็นสถานที่รับไปรษณีย์ภัณฑ์ ให้ทำการสื่อสารกับผู้ส่ง เพื่อแจ้งแก่นักเรียนที่เป็นผู้รับทราบว่า นักเรียนกำลังจะได้รับไปรษณีย์ภัณฑ์ในช่วงระยะเวลาใด

ฝ่ายกิจการนักเรียน

- พิจารณาปรับลดขั้นตอนการขออนุญาตออกจากหอพักที่ไม่จำเป็นลง และการเข้า-ออกหอพักบางขั้นตอนมีความซ้ำซ้อน ควรพัฒนาให้มีรูปแบบ One stop service
- ควรพิจารณาปรับแก้วิธีการตรวจสอบรายชื่อนักเรียนด้วยระบบสแกนบัตรเข้าออกที่ทำงานซ้ำ ให้มีความรวดเร็ว หรืออาจเปลี่ยนระบบหรือเครื่องที่ทำงานเร็วขึ้นหรือใช้มาตรการตรวจสอบจำนวนนักเรียนด้วยวิธีการใหม่

ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

- ควรมีการประชาสัมพันธ์เรื่องประโยชน์และความจำเป็นของการซ่อมหนี้อัคคีภัยประจำปี ให้แก่นักเรียน อาจชี้ให้เห็นถึงผลเสียหายหากไม่มีการซ่อมหนี้อัคคีภัย
- ควรพัฒนาวิธีการให้ความรู้และสามารถดึงดูดความสนใจของนักเรียนได้ดีในเรื่องการซ่อมหนี้อัคคีภัย
- ควรมีการตรวจสอบ ซ่อมแซมและปรับปรุงอุปกรณ์ไฮดรอลิกอุปกรณ์ให้มีความพร้อมในการใช้งานสม่ำเสมอ
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึง สาเหตุและความจำเป็นที่มีการกำหนดพื้นที่ชั้นในและชั้นนอกแก่นักเรียนและผู้ปกครองทราบ
- ควรให้พนักงานขับรถศึกษาเส้นทางก่อนการออกเดินทางเพื่อป้องกันการหลงทางและเสียเวลา

ฝ่ายวิชาการ

- ควรพิจารณาขั้นตอนในการขอหนังสือ/เอกสารต่างๆ ให้มีความเหมาะสม เน้นขั้นตอนที่ง่ายและถูกต้อง



- ควรให้ข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและกระบวนการสำหรับการขอหนังสือรับรองของนักเรียน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการควรให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดีแก่นักเรียน โดยนักเรียนเป็นผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีย่อมสร้างความพึงพอใจในการรับบริการ

ฝ่ายคลังและพัสดุ

- ควรมีการประชาสัมพันธ์หรือคู่มือคำแนะนำแก่นักเรียนได้ทราบถึงการขอใช้ หรือเบิกวัสดุ ครุภัณฑ์ เพื่อใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน เพื่อให้นักเรียนทราบเรื่องวัสดุ ครุภัณฑ์ที่ใช้ในการทำโครงการ สิ่งใดเบิกได้ หรือสิ่งใดเบิกไม่ได้ เป็นต้น
- ควรมีการโอนเงินค่าอาหารเข้าบัญชีของนักเรียนให้ตรงต่อเวลา

ศูนย์คอมพิวเตอร์

- ควรพัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ให้ครอบคลุมและเพียงพอสำหรับการใช้งานของนักเรียน
- ควรมีการพัฒนาปรับปรุง Website ของโรงเรียนให้ใช้งานได้ง่าย สะดวก และปรับปรุงให้ทันสมัย โดยเฉพาะบางภาควิชาหรือบางหน่วยงานย่อย ไม่มีการเคลื่อนไหวปรับปรุง webpage ให้ทันสมัย
- ควรมีการพัฒนาระบบ MIS เนื่องจากมีการขัดข้องบ่อยครั้ง ขาดความเสถียร
- ควรมีการปรับเวลาให้บริการสำหรับนักเรียนที่ต้องการใช้บริการ เช่น การเปิดบริการช่วงพักเที่ยง หรือหลังเลิกเรียนครึ่งชั่วโมง เป็นต้น

งานบริการอื่นๆ

- ควรมีการพัฒนาปรับปรุงศูนย์กีฬาให้มีอุปกรณ์กีฬาที่ทันสมัย มีความพร้อมให้บริการ มีเพียงพอต่อจำนวนนักเรียน และควรมีการดูแล ซ่อมแซมอุปกรณ์กีฬาและฟิตเนส ที่ชำรุดเสียหายให้มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา
- ควรมีการซ่อมแซมสนามกีฬากลางแจ้งให้มีอุปกรณ์กีฬาพร้อมให้บริการ

2.2.2 โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน นำเสนอต่อโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ประจำปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในงานต่างๆ ซึ่งครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผลการเรียน (2) ด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อ

การเรียนการสอน 2) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 จำนวน 409 คน และผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 จำนวน รวม 307 คน หลังจากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสนทนากลุ่มกับนักเรียน จำนวน 12 คน และสัมภาษณ์ผู้ปกครอง จำนวน 11 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 4.033 คิดเป็นร้อยละ 80.7 อยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยประมวลได้ดังนี้

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของนักเรียน

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในงานทุกฝ่ายของโรงเรียน อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 79.2 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในงานฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.0 รองลงมา ได้แก่ งานฝ่ายคลังและพัสดุ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.8 งานฝ่ายวิชาการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.0 ตามลำดับซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.2 และมีความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องระบบการออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความเหมาะสม อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.8 ซึ่งที่ผ่านมาโรงเรียนอาจจะกำหนดหลายขั้นตอนเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องรับรู้ร่วมกันและเพื่อความปลอดภัยของนักเรียน

2. ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล และสื่อการเรียนการสอน

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล และสื่อการเรียนการสอนในสาขาวิชาต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.4 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.2 รองลงมา ได้แก่ สาขาวิชาชีววิทยา อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.6 สาขาวิชาเคมี อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.8 ตามลำดับซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความรู้ความสามารถของครูผู้สอนวิชาภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.0 และมีความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษาเหมาะสม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 69.2

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ปกครอง

ในภาพรวมผู้ปกครองมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในงาน 4 ฝ่ายของโรงเรียน อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 82.4 โดยมี

ความพึงพอใจสูงสุดในงานฝ่ายวิชาการ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.6 รองลงมา ได้แก่ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 83.4 และฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.8 ตามลำดับซึ่งมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ให้บริการด้วยความเต็มใจและพูดจาสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.2 และมีความพึงพอใจน้อยสุดในเรื่องระบบการออกนอกบริเวณโรงเรียนมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.4

ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

1. ความเชื่อมั่นของนักเรียนต่อเจ้าหน้าที่

ในภาพรวมนักเรียนมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 77.0 โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 82.2 และมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 70.4

2. ความเชื่อมั่นของนักเรียนต่อครู

ในภาพรวมนักเรียนมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครู อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.6 โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในเรื่องการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของครูอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.2 และมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในเรื่องครูปรับปรุงการเรียนการสอนให้มีคุณภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 74.0

3. ความเชื่อมั่นของผู้ปกครองต่อเจ้าหน้าที่

ในภาพรวมผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.2 โดยมีความเชื่อมั่นมากที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.0 และมีความเชื่อมั่นน้อยที่สุดในเรื่องเจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียน อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 75.4

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- 1) ควรปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้สะดวกรวดเร็ว ไม่ยึดติดกับระบบราชการทั่วไป เช่น การซ่อมแซมอุปกรณ์ที่ชำรุดในหอพัก การขอใช้ห้อง การมอบตัวเข้าศึกษา เป็นต้น
- 2) ควรจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับรายวิชา โดยการพัฒนาให้นักเรียนเป็นคนดีและมีความสุขในการดำเนินชีวิต

3) ควรพิจารณาคัดเลือกอาจารย์ทั้งด้านวิชาการและการสอน ซึ่งอาจารย์ควรพัฒนาเทคนิคการสอนให้นักเรียนสามารถเข้าใจได้ง่าย และนำความคิดเห็นของนักเรียนมาปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

4) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความเต็มใจ พุดจาสุภาพ ใช้เหตุผล รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของนักเรียนซึ่งอาจจัดทำระบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในลักษณะออนไลน์

5) ควรเพิ่มอุปกรณ์กีฬาให้เพียงพอ และปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกให้ใช้งานได้ดี เช่น พัดลม ฝักบัว เครื่องปรับอากาศ เป็นต้น รวมทั้งปรับปรุงสื่อการเรียนการสอนให้ทันสมัย เช่น ใช้ smart board แทน projector

6) ควรปรับระบบและระเบียบการเข้าออกโรงเรียนให้เป็นที่พอใจทั้งฝ่ายนักเรียนอาจารย์ และผู้ปกครอง โดยคำนึงถึงการอยู่อย่างมีความสุขเหมือนบ้านหลังที่สอง

2.2.3 การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2559 โดยรองศาสตราจารย์ ดร.สมสรณัฐ วงษ์อยู่น้อย และอาจารย์ ดร.มานิดา ขอบธรรม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เสนอต่อโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ปีงบประมาณ 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 และผู้ปกครองของนักเรียนดังกล่าว ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ด้านครูผู้สอน และเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ ปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 และผู้ปกครองนักเรียนชั้นดังกล่าว โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน และการสนทนากลุ่มเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหาผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้

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 พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในระดับปานกลาง (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 วิทยุสื่อสารสุขภาพ 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) รายการที่นักเรียนมีความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด 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 องค์การมหาชนในระดับมาก 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) โดยสรุปนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ในระดับมาก จำนวน 22 รายการ จากจำนวนทั้งหมด 23 รายการคิดเป็น ร้อยละ 95.65

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองนักเรียนในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ปีงบประมาณ 2559 โดยเทียบเคียงกับผลการศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ในช่วงปีงบประมาณ 2556 – 2558 คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะใน 2 ประเด็น ดังนี้

1. ควรตรวจสอบศักยภาพของระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายที่ใช้ในปัจจุบันในด้านความเร็ว ความเพียงพอ และความเสถียรของอินเทอร์เน็ต เนื่องจากเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการเรียนรู้ของนักเรียนและคุณภาพการสอนของครู และควรดำเนินการแก้ไขปรับปรุงโดยเร็ว

2. ควรมีการปรับวิธีการตกแต่งนักเรียนที่กระทำผิดระเบียบการใช้ห้องสมุด โดยระมัดระวังไม่ให้ส่งผลกระทบต่อนักเรียนผู้ใช้ห้องสมุดคนอื่น ๆ มากเกินไป

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนและการให้บริการของฝ่ายต่าง 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 สำหรับ แล้วจัดกิจกรรมปีละ 1 สำหรับ ซึ่งจะทำให้นักเรียนส่วนมากเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนที่ไม่ซ้ำกันในแต่ละปี จะทำให้มีความน่าสนใจเพิ่มมากขึ้น

2.2 กิจกรรมการพัฒนาคุณธรรม อาจทำให้หลากหลายขึ้นได้โดยการแสวงหาและเชิญวิทยากรที่มีชื่อเสียงในด้านคุณธรรมจริยธรรมที่โรงเรียนต้องการปลูกฝัง เช่น การเสียสละ ความมีวินัยความมุ่งมั่นตั้งใจ เป็นต้นมาบรรยายหรือจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณธรรมให้นักเรียน

3. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการ

3.1 โรงเรียนควรกระตุ้นและกำกับติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการให้เป็นไปตามระเบียบของโรงเรียน และให้บริการแก่นักเรียนด้วยความเต็มใจ และสุภาพ

3.2 โรงเรียนควรพิจารณาปรับปรุงแนวทางขั้นตอนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องใช้และครุภัณฑ์ของโรงเรียนทั้งที่ห้องเรียน อาคารเรียน หอพัก และศูนย์กีฬา สนามกีฬากลางแจ้ง โดยเน้นให้มีการซ่อมแซมโดยเร็ว ให้ทันต่อการใช้งาน

3.3 โรงเรียนควรปรับปรุงวิธีการรับ-ส่งนักเรียนเพื่อไปทำโครงการที่หน่วยงานภายนอกให้สะดวก และมีความปลอดภัยยิ่งขึ้น

ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 คณะผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ตามขอบเขตของการดำเนินงานจำแนกการสำรวจข้อมูลเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) ผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง 2) ผู้ให้บริการ ได้แก่ ครู และบุคลากรสนับสนุน

ทั้งนี้ รายละเอียดของการแบ่งกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มประเภทของการสำรวจแสดงดังนี้

3.1.1 กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำนวน 630 ตัวอย่าง โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1) กลุ่มนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 240 คน
- 2) กลุ่มนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 240 คน
- 3) กลุ่มผู้ปกครอง จำนวน 150 คน (ชั้นละ 75 คน)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ จำนวน 70 คน ดังนี้

- 1) ครู จำนวน 40 คน (กระจายในทุกสาขาในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน)
- 2) บุคลากรสนับสนุนจำนวน 30 คน (กระจายในทุกกลุ่มงานบริการในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน)

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความเชื่อมั่น

ตอนที่ 4 เป็นข้อเสนอแนะต่อการสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น

ทั้งนี้ แบบสอบถามในส่วนที่ 2 - 3 เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) แบบวิธีมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท (Summary Rating Method: the Likert Scale) โดยการให้น้ำหนักคะแนน แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับคะแนน	หมายถึง
1	น้อยที่สุด
2	น้อย
3	ปานกลาง
4	มาก
5	มากที่สุด

คณะผู้วิจัยใช้สูตรการคำนวณระดับการให้คะแนนค่าเฉลี่ยตามความกว้างของอันตรภาคชั้น (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ระดับคะแนนที่มีค่าสูงสุด} - \text{ระดับคะแนนที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

จะได้เกณฑ์การประเมินผลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความคิดเห็นเชิงบวกน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความคิดเห็นเชิงบวกน้อย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความคิดเห็นเชิงบวกปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความคิดเห็นเชิงบวกมาก
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความคิดเห็นเชิงบวกมากที่สุด

นอกจากนี้ หลังจากการสร้างแบบสอบถามได้แล้วเสร็จ คณะผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลอง (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 ราย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability of the Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Alpha Cronbach Coefficient) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยการสัมภาษณ์ การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ และการสอบถาม เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษา ประกอบด้วย

1) การสัมภาษณ์ จำแนกการดำเนินการเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

- 1.1) การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของโรงเรียน จำนวน 4 ราย
- 1.2) การสัมภาษณ์ผู้ปกครอง จำนวน 4 ราย

2) การจัดสัมมนาเชิงปฏิบัติการ จำนวนรวมทั้งสิ้น 2 ครั้ง ประกอบด้วย

- 2.1) การจัดประชุมระดมความคิดเห็นจากกลุ่มนักเรียน จำนวน 1 ครั้ง จำนวน 80 ราย และการจัดประชุมระดมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้ปกครอง จำนวน 1 ครั้ง จำนวน 30 ราย
- 2.2) การสัมมนานำเสนอผลการศึกษานาน 1 ครั้ง โดยมีผู้เข้าร่วมการสัมมนารวมประมาณ 10 คน

3) การสอบถาม จำแนกการสอบถามเป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย

- 3.1) กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 630 ตัวอย่าง
- 3.2) กลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 70 ตัวอย่าง

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

การศึกษา รวบรวม ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้อง

3.4 การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา คณะผู้วิจัยจะดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) คณะผู้วิจัยจะรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วมาทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการนำแบบสอบถามที่ได้ไปประมวลผล คณะผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์สถิติ ดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการรายงานข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม แจกแจงข้อมูลและค่าที่ได้เป็นค่าร้อยละ (Percentage) แบบสอบถามในส่วนที่ 2 - 3 เป็นแบบสอบถามแสดงระดับความคิดเห็นแบบ Likert's Scale และจะรายงานข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

การคำนวณหาค่าเฉลี่ย

สมมติให้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน n คน

ข้อคำถามใน 1 ประเด็น มีจำนวนข้อคำถามย่อย 3 ข้อ ได้แก่ Q_1 , Q_2 และ Q_3

- การคำนวณหาค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามย่อย

อาทิเช่น การคำนวณหาค่าเฉลี่ยในข้อคำถามย่อย Q_1 คำนวณได้จากการนำผลรวมของคะแนนทั้งหมดที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบในข้อคำถาม Q_1 หารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในข้อคำถามย่อยนี้ n_1 คน ดังสูตร

$$\overline{Q_1} = \frac{\sum_{i=1}^n Q_{i1}}{n_1}$$

- การคำนวณหาค่าเฉลี่ยรวมใน 1 ประเด็น

คำนวณได้จากการนำผลรวมของคะแนนรวมในแต่ละข้อคำถามย่อยหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ดังสูตร

$$\overline{Q_{ACI}} = \frac{\sum_{i=1}^3 \sum_{j=1}^n Q_{ij}}{\sum_{i=1}^3 n_i}$$

ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การคำนวณหาค่าเฉลี่ย

ข้อคำถาม ลำดับผู้ตอบ	Q_1	Q_2	Q_3	ค่าเฉลี่ยรวม
1	Q_{11}	Q_{12}	Q_{13}	
2	Q_{21}	Q_{22}	Q_{23}	
3	Q_{31}	Q_{32}	Q_{33}	
Λ	Λ	Λ	Λ	
n	Q_{n1}	Q_{n2}	Q_{n3}	
Summary	$\sum_{i=1}^n Q_{i1}$	$\sum_{i=1}^n Q_{i2}$	$\sum_{i=1}^n Q_{i3}$	$\sum_{i=1}^3 \sum_{j=1}^n Q_{ij}$
Number	n_1	n_2	n_3	$\sum_{i=1}^3 n_i$
Average	$\overline{Q}_1$	$\overline{Q}_2$	$\overline{Q}_3$	$\overline{Q}_{รวม}$

ทั้งนี้ คะแนนเฉลี่ยรวมของกิจกรรมการเรียนการสอนและการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการจะทำการคำนวณในรูปค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก โดยใช้สูตรดังนี้

$$\bar{x} = \frac{\sum wx}{\sum w}$$

อนึ่ง คณะผู้วิจัยได้กำหนดค่าน้ำหนักของสาขาวิชาแต่ละสาขาในกิจกรรมการเรียนการสอนตามจำนวนหน่วยกิตรวมที่โรงเรียนกำหนด และค่าน้ำหนักของฝ่ายปฏิบัติการแต่ละฝ่ายตามจำนวนชั่วโมงที่ผู้รับบริการใช้บริการใน 1 วัน ดังตารางที่ 3 และตารางที่ 4 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ค่าน้ำหนักของสาขาวิชาในกิจกรรมการเรียนการสอน

วิชา	ค่าน้ำหนัก/หน่วยกิต
คณิตศาสตร์	12
ฟิสิกส์	8
เคมี	7
ชีววิทยา	7
วิทยาการคอมพิวเตอร์	4
ภาษาไทย	6
ภาษาต่างประเทศ	13.5
สังคมศึกษาและศิลปะ	11
พลานามัย	3
รวม	71.5

ตารางที่ 4 คำนวณน้ำหนักของฝ่ายปฏิบัติการแต่ละฝ่าย

ฝ่ายปฏิบัติการ	ค่าน้ำหนัก
ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	1
ฝ่ายวิทยบริการ	3
ฝ่ายกิจการนักเรียน	8
ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	2
ฝ่ายวิชาการ	1.5
ฝ่ายคลังและพัสดุ	0.5
ฝ่ายอำนวยการ	8
รวม	24

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการรายงานข้อมูลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา ซึ่งจะใช้วิธีในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ 2 วิธี คือ

1) การหาค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย Pearson Correlation (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกันทีละตัว อีกทั้งมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval scale) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544)

$$r_{XY} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{XY}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	แทน	จำนวนคน หรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง -1.00 ถึง +1.00 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้น แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย

3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

4. ค่า r เข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

5. ถ้า r เท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ซูตริ วังศรีตนะ, 2541) แสดงดังนี้

ค่าความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์เลย
0.01 – 0.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
0.31 – 0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.71 – 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.91 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

2) การวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยใช้วิธีการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) คือการศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Dependent Variable) จำนวนหนึ่งตัวแปร กับตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป โดยสามารถเขียนให้อยู่ในสมการเชิงเส้นตรง ได้ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2551)

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_k X_k$$

เมื่อ	Y	คือ	ตัวแปรตาม (Dependent variable) เช่น ความเชื่อมั่นของผู้รับบริการหรือความไว้วางใจ
	$X_1, ..., X_k$	คือ	ตัวแปรอิสระ (Independent variable) เช่น ตัวแปรด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ตัวแปรด้านปัจจัยภายนอก ตัวแปรด้านจิตวิทยา ตัวแปรด้านสังคมและวัฒนธรรม และอื่นๆ
	$b_0, ..., b_k$	คือ	ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย
	k	คือ	จำนวนของตัวแปรอิสระ

3.6 กรอบการสร้างแบบสอบถาม

หากพิจารณาขอบเขตการดำเนินงานสามารถจำแนกกลุ่มเป้าหมายการประเมินผลเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) ผู้รับบริการ ประกอบด้วย นักเรียน และผู้ปกครอง และ 2) ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ครู และบุคลากรสนับสนุน ซึ่งดำเนินการประเมินผลใน 2 รูปแบบ คือ การประเมินผลด้านความพึงพอใจ และการประเมินผลด้านความเชื่อมั่น ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียดกรอบแนวคิดได้ดังนี้

3.6.1 การประเมินผลด้านความพึงพอใจ ดำเนินการภายใต้กรอบแนวคิดการประยุกต์แบบจำลอง IPP (Input Process Product) เป็นการประเมินผลแยกตามองค์ประกอบที่สำคัญของการดำเนินโครงการ/แผนงาน/แผนปฏิบัติการ ได้แก่ (1) ปัจจัยนำเข้า (input: I) (2) กระบวนการดำเนินงาน (process: P) และ (3) ผลผลิตของโครงการ (product: P) แสดงรายละเอียด ดังนี้

(1) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินเพื่อพิจารณาถึงความเหมาะสม ความเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการ เช่น งบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ ตลอดจนเทคโนโลยีและแผนของการทำงาน โดยรูปแบบการประเมินพิจารณาความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อปัจจัยนำเข้า ความเพียงพอ ความมีประสิทธิภาพของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงาน

ตัวอย่างข้อคำถามการประเมินปัจจัยนำเข้ากลุ่มผู้รับบริการ

(1.1) นักเรียน

- ความรู้ ความสามารถในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการถ่ายทอดความรู้ของครูในแต่ละสาขาวิชา
- ประสิทธิภาพของสื่อ/อุปกรณ์การสอน และเอกสารประกอบการสอน

- ความเหมาะสม ความเพียงพอ ของอาคารสถานที่ และระยะเวลาในการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ

(1.2) ผู้ปกครอง

- ความสามารถในการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาตอบข้อชี้แจง ข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่
- ประสิทธิภาพของสื่อการประชาสัมพันธ์
- ความเหมาะสมและความเพียงพอของระยะเวลาให้บริการ

(2) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินความเหมาะสมของกระบวนการดำเนินงานรวมทั้ง เพื่อหาข้อบกพร่อง แนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว ระหว่างดำเนินโครงการ โดยรูปแบบการประเมินพิจารณาความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อกระบวนการดำเนินงาน

ตัวอย่างข้อคำถามการประเมินกระบวนการกลุ่มผู้รับบริการ

(1.1) นักเรียน

- ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ
- ความเหมาะสมของวิธีการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน
- ความยืดหยุ่นของวิธีการให้บริการ
- การสร้างบรรยากาศในห้องเรียน

(1.2) ผู้ปกครอง

- การอำนวยความสะดวกในการจราจรภายในโรงเรียน
- การดูแล และบำรุงรักษาสภาพแวดล้อมภายในโรงเรียน
- ช่องทางในการแจ้งผลการเรียนการสอน

(3) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจากการทำโครงการกับเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้แต่ต้น รวมทั้งพิจารณาในประเด็นของการยุบ เลิก ขยาย หรือ ปรับเปลี่ยนโครงการ โดยรูปแบบการประเมินพิจารณาความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องต่อผลผลิต/ผลงานที่ได้รับจากการดำเนินงาน

ตัวอย่างข้อคำถามการประเมินผลผลิตกลุ่มผู้รับบริการ

(1.1) นักเรียน

- รางวัล เกียรติบัตร ที่นักเรียนได้รับ
- ความรู้ ความสามารถที่นักเรียนได้รับ

- ประสพการณ์ของนักเรียนในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ
- ความสามารถของนักเรียนในการสร้างคุณค่าให้แก่ตนเอง

(1.2) ผู้ปกครอง

- การรับทราบถึงผลการเรียนการสอน
- สภาพแวดล้อม และบรรยากาศภายในโรงเรียน
- การรับทราบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน

ทั้งนี้ หากพิจารณาจำแนกรายกลุ่มเป้าหมายการดำเนินการสำรวจข้อมูล สามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

(1) ผู้รับบริการ ประกอบด้วย นักเรียน และผู้ปกครอง

(1.1) กลุ่มนักเรียน ดำเนินการสำรวจข้อมูลใน 3 กิจกรรม คือ

- 1) การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ใน 9 สาขาวิชา
- 2) การบริการของฝ่ายปฏิบัติการ ใน 7 ฝ่าย และอื่นๆ
- 3) การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ใน 5 กลุ่มกิจกรรมหลัก

(1.2) กลุ่มผู้ปกครอง ดำเนินการสำรวจข้อมูลใน 1 กิจกรรม คือ

- 1) การบริการของฝ่ายปฏิบัติการ ใน 4 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์
ฝ่ายกิจการนักเรียน ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ และฝ่ายวิชาการ

(2) ผู้ให้บริการ ประกอบด้วย ครู และบุคลากรสนับสนุน

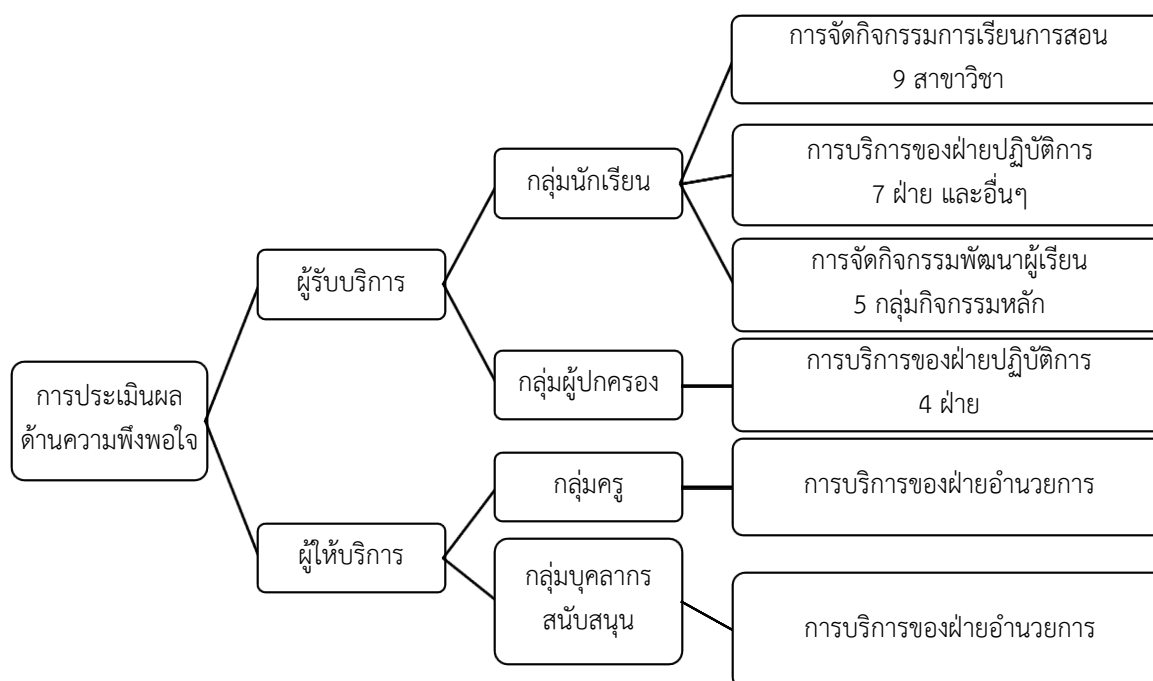
(2.1) กลุ่มครู ดำเนินการสำรวจข้อมูลใน 1 กิจกรรม คือ

- 1) การบริการของฝ่ายปฏิบัติการ เฉพาะฝ่ายอำนวยการเท่านั้น

(2.2) กลุ่มบุคลากรสนับสนุน ดำเนินการสำรวจข้อมูลใน 1 กิจกรรม คือ

- 1) การบริการของฝ่ายปฏิบัติการ เฉพาะฝ่ายอำนวยการเท่านั้น

ภาพที่ 5 รายละเอียดการประเมินผลด้านความพึงพอใจจำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย



3.6.2 การประเมินผลด้านความเชื่อมั่น โดยมุ่งเน้นการพิจารณาในกลุ่มผู้รับบริการในประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกเป็น 3 ประเด็น ประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน 2) ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ และ 3) ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน และกลุ่มผู้ให้บริการในประเด็นด้านความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ เท่านั้น

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตามขอบเขตการดำเนินงานโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 คณะผู้วิจัยจำแนกผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการออกเป็น 4 ส่วน คือ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ ได้แก่

4.2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

การวัดและประเมินผลการเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

4.2.2 ความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ

4.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน

4.3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

4.4 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการ

อนึ่งเพื่อให้การดำเนินเป็นไปอย่างรอบด้านและครอบคลุม คณะผู้วิจัยได้จำแนกแนวทางการสำรวจเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ (1) สาขาวิชา และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1) ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวนรวมทั้งสิ้น 647 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 93.09 จากจำนวนเป้าหมายทั้งหมด ประกอบด้วย กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน จำนวน 464 ราย ผู้ปกครอง จำนวน 106 ราย และกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ ครู/เจ้าหน้าที่ จำนวน 77 ราย

2) ข้อมูลจากการประชุมระดมความคิดเห็น เฉพาะกลุ่มผู้รับบริการ จำนวนรวมทั้งสิ้น 71 ราย หรือคิดเป็นร้อยละ 64.55 จากเป้าหมายทั้งหมด ได้แก่ นักเรียน จำนวน 54 ราย และผู้ปกครอง จำนวน 17 ราย และ

3) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ปกครอง จำนวน 4 ราย และกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหารของโรงเรียน จำนวน 4 ราย ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนเป้าหมาย จำนวนตอบกลับและจำนวนเข้าร่วมของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	แบบสอบถาม			การประชุมระดมความคิดเห็น		
	เป้าหมาย	จำนวนตอบกลับ	คิดเป็นร้อยละ	เป้าหมาย	จำนวนผู้เข้าร่วม	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน	475	464	97.68	80	54	67.50
- มัธยมศึกษาปีที่ 5	236	229	97.03	40	32	80.00
- มัธยมศึกษาปีที่ 6	239	235	98.33	40	22	55.00
ผู้ปกครอง	150	106	70.67	30	17	56.67
ครู	40	44	110.00			
เจ้าหน้าที่	30	33	110.00			
รวม	695	647	93.09	110	71	64.55

อนึ่ง จำนวนแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,111 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 94.96 จากเป้าหมายทั้งหมด แบ่งเป็น 1) นักเรียน จำนวน 928 ชุด 2) ผู้ปกครอง จำนวน 106 ชุด 3) ครู จำนวน 44 ชุด และ 4) เจ้าหน้าที่ จำนวน 33 ชุด ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	เป้าหมาย (ชุด)	จำนวนแบบสอบถาม (ชุด)	คิดเป็น ร้อยละ
นักเรียน	950	928	97.68
ผู้ปกครอง	150	106	70.67
ครู	40	44	110.00
เจ้าหน้าที่	70	33	110.00
รวม	1,170	1,111	94.96

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณหาค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามและประเด็นรวมในแต่ละหัวข้อ ดังนี้
สมมติให้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน n คน
ข้อคำถามใน 1 ประเด็น มีจำนวนข้อคำถามย่อย 3 ข้อ ได้แก่ Q_1 , Q_2 และ Q_3

• การคำนวณหาค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามย่อย

อาทิเช่น จากตารางที่ 7 การคำนวณหาค่าเฉลี่ยในข้อคำถามย่อย Q_1 คำนวณได้จากการนำผลรวมของคะแนนทั้งหมดที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบในข้อคำถาม Q_1 หารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในข้อคำถามย่อยนี้ n_1 คน ดังสูตร

$$\overline{Q}_1 = \frac{\sum_{i=1}^n Q_{i1}}{n_1}$$

• การคำนวณหาค่าเฉลี่ยรวมใน 1 ประเด็น

คำนวณได้จากการนำผลรวมของคะแนนรวมในแต่ละข้อคำถามย่อยหารด้วยจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ดังสมการ

$$\overline{Q}_{\text{รวม}} = \frac{\sum_{i=1}^3 \sum_{j=1}^n Q_{ij}}{\sum_{i=1}^3 n_i}$$

ตารางที่ 7 การคำนวณหาค่าเฉลี่ย

ข้อคำถาม ลำดับผู้ตอบ	Q_1	Q_2	Q_3	ค่าเฉลี่ยรวม
1	Q_{11}	Q_{12}	Q_{13}	
2	Q_{21}	Q_{22}	Q_{23}	
3	Q_{31}	Q_{32}	Q_{33}	
$\vdots$	$\vdots$	$\vdots$	$\vdots$	
n	Q_{n1}	Q_{n2}	Q_{n3}	
Summary	$\sum_{i=1}^n Q_{i1}$	$\sum_{i=1}^n Q_{i2}$	$\sum_{i=1}^n Q_{i3}$	$\sum_{i=1}^3 \sum_{j=1}^n Q_{ij}$
Number	n_1	n_2	n_3	$\sum_{i=1}^3 n_i$
Average	$\overline{Q}_1$	$\overline{Q}_2$	$\overline{Q}_3$	$\overline{Q}_{\text{รวม}}$

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ

ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน และปรากฏประเด็นย่อยต่างๆ ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน พบว่า ในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน)

2) ความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน) และ

3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน) ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ

ประเด็นการประเมินผล	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ (1.-3.)	4.34	มากที่สุด	86.80
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	4.20	มาก	84.00
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.37	มากที่สุด	87.40
- การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4.23	มากที่สุด	84.60
- การวัดและประเมินผลการเรียน	4.06	มาก	81.20
- การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	3.99	มาก	79.80
2. ความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.44	มากที่สุด	88.80
- ความพึงพอใจด้านครู	4.29	มากที่สุด	85.80
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.46	มากที่สุด	89.20
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน	4.34	มากที่สุด	86.80

4.2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน คณะผู้วิจัยแบ่งประเด็นในการพิจารณา เป็น 4 ประเด็น คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน
- 3) ความพึงพอใจด้านการวัดและประเมินผลการเรียน และ
- 4) ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งจะพิจารณาในมิติด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 คะแนน) ประกอบด้วย (1) สาขาวิชา ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.40 คะแนน) ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
- สาขาวิชา	4.23	มากที่สุด
- ฝ่ายปฏิบัติการ	4.40	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.37	มากที่สุด

● สาขาวิชา

การพิจารณาความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสาขาวิชา พบว่าสาขาวิชา วิทยาการคอมพิวเตอร์ได้รับคะแนนสูงสุด (4.32 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาชีววิทยา (4.31 คะแนน) และ วิชาเคมี (4.29 คะแนน) ตามลำดับ โดยสาขาวิชาที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือ วิชาคณิตศาสตร์ (4.13 คะแนน) อนึ่ง ประเด็นที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของกิจกรรมการเรียนการสอน พบว่าวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการได้รับคะแนนมากที่สุด (4.37 คะแนน) เท่าเทียมกับ

ประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน (4.36 คะแนน) ขณะที่วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียนได้รับคะแนนน้อยที่สุด (4.06 คะแนน) โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดในทุกสาขาวิชา ยกเว้นวิชาภาษาไทย ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสาขาวิชา

สาขาวิชา	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
	คะแนนเฉลี่ย							
	(ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)							
	1. วิธีการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียน	2. วิธีการจัดการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	3. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4. วิธีการวัดและประเมินผล การเรียนของนักเรียน	5. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
คณิตศาสตร์	4.08 (0.74)	4.3 (0.71)	4.06 (0.79)	3.96 (0.82)	4.22 (0.79)	4.18 (0.64)	4.13 (0.76)	มาก
ฟิสิกส์	4.06 (0.95)	4.30 (0.83)	4.00 (0.95)	3.91 (0.97)	4.31 (0.92)	4.24 (0.77)	4.14 (0.91)	มาก
เคมี	4.25 (0.81)	4.34 (0.80)	4.22 (0.88)	4.11 (0.85)	4.48 (0.73)	4.32 (0.75)	4.29 (0.81)	มากที่สุด
ชีววิทยา	4.23 (0.83)	4.48 (0.71)	4.27 (0.78)	4.08 (0.86)	4.53 (0.61)	4.29 (0.71)	4.31 (0.76)	มากที่สุด
วิทยาการคอมพิวเตอร์	4.35 (0.80)	4.36 (0.85)	4.23 (0.85)	4.29 (0.80)	4.35 (0.74)	4.35 (0.79)	4.32 (0.80)	มากที่สุด
ภาษาไทย	4.26 (0.95)	4.19 (0.90)	4.23 (0.84)	4.21 (0.94)	4.38 (0.73)	4.28 (0.84)	4.26 (0.87)	มากที่สุด
ภาษาต่างประเทศ	4.31 (0.89)	4.26 (0.84)	4.22 (0.93)	4.05 (1.02)	4.45 (0.76)	4.28 (0.89)	4.26 (0.90)	มากที่สุด
สังคมศึกษาและศิลปะ	4.11 (0.82)	4.73 (0.73)	4.08 (0.80)	4.08 (0.83)	4.26 (0.82)	4.17 (0.78)	4.22 (0.80)	มากที่สุด
พลานามัย	4.18 (0.70)	4.30 (0.73)	4.19 (0.77)	4.16 (0.80)	4.20 (0.75)	4.26 (0.75)	4.21 (0.75)	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.19 (0.84)	4.37 (0.79)	4.15 (0.85)	4.06 (0.88)	4.36 (0.77)	4.25 (0.77)	4.23 (0.82)	มากที่สุด

● ฝ่ายปฏิบัติการ

ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คะแนน) โดยฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ได้รับคะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการสูงสุด (4.45 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (4.38 คะแนน) และศูนย์คอมพิวเตอร์ (4.35 คะแนน) ในขณะที่ฝ่ายวิทยบริการได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.87 คะแนน) อนึ่ง ประเด็นด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ พบว่าประเด็นเรื่องความเหมาะสมของระยะเวลา เปิด-ปิดการให้บริการได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (4.39 คะแนน) รองลงมา คือ การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว (คะแนนเท่ากันที่ 4.38 คะแนน) ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ

ฝ่ายปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		1. ความเหมาะสมของระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ	2. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม		
ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	นักเรียน	4.42	4.40	4.42	4.49	4.43	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	4.50	4.50	4.55	4.55	4.53	มากที่สุด
	รวม	4.44	4.42	4.44	4.50	4.45	มากที่สุด
ฝ่ายวิทยบริการ	นักเรียน	3.73	3.92	3.93	3.90	3.87	มาก
	รวม	3.73	3.92	3.93	3.90	3.87	มาก
ฝ่ายกิจการนักเรียน	นักเรียน	4.27	4.31	4.21	4.31	4.27	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	4.55	4.59	4.59	4.60	4.58	มากที่สุด
	รวม	4.31	4.35	4.27	4.35	4.32	มากที่สุด
ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	นักเรียน	4.38	4.34	4.33	4.38	4.36	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	4.52	4.55	4.53	4.54	4.54	มากที่สุด
	รวม	4.40	4.36	4.35	4.40	4.38	มากที่สุด
ฝ่ายวิชาการ	นักเรียน	4.15	4.28	4.23	4.31	4.24	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	4.54	4.57	4.60	4.58	4.57	มากที่สุด
	รวม	4.22	4.33	4.29	4.36	4.30	มากที่สุด

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ (ต่อ)

ฝ่ายปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ				คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		1. ความเหมาะสมของระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ	2. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	3. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว	4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม		
ฝ่ายคลังและพัสดุ	นักเรียน	4.31	4.32	4.32	4.35	4.33	มากที่สุด
	รวม	4.31	4.32	4.32	4.35	4.33	มากที่สุด
ฝ่ายอำนวยการ	ครู/เจ้าหน้าที่	4.21	4.04	4.14	4.24	4.16	มาก
	รวม	4.21	4.04	4.14	4.24	4.16	มาก
ศูนย์คอมพิวเตอร์	นักเรียน	4.35	4.33	4.32	4.38	4.35	มากที่สุด
	รวม	4.35	4.33	4.32	4.38	4.35	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	นักเรียน	4.45	4.51	4.46	4.52	4.48	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	4.54	4.58	4.58	4.59	4.57	มากที่สุด
	ครู/เจ้าหน้าที่	4.21	4.04	4.14	4.24	4.16	มาก
	รวม	4.39	4.38	4.38	4.45	4.40	มากที่สุด

2) ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งพิจารณารวมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการดำเนินงาน (Process) และผลผลิต (Product) ปรากฏผลว่า ในภาพรวม การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 คะแนน) โดยวิชาภาษาไทยและวิชาชีววิทยา ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.32 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาเคมีและวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (4.31 คะแนน) ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

สาขาวิชา	ปัจจัยนำเข้า				ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอน การให้บริการ	ผลผลิต/ ผลงาน	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
	ด้าน ครูผู้สอน	ด้านสื่อ/ อุปกรณ์/ กิจกรรม/ เอกสาร ประกอบ การเรียน การสอน	ด้าน ช่องทาง การ ติดต่อสื่ สาร	รวม				
คณิตศาสตร์	4.20	4.30	4.02	4.20	4.13	4.17	4.17	มาก
ฟิสิกส์	4.12	4.22	4.03	4.14	4.14	3.97	4.11	มาก
เคมี	4.35	4.35	4.26	4.33	4.29	4.28	4.31	มากที่สุด
ชีววิทยา	4.42	4.33	4.14	4.32	4.31	4.29	4.32	มากที่สุด
วิทยาการคอมพิวเตอร์	4.33	4.43	4.05	4.31	4.32	4.31	4.31	มากที่สุด
ภาษาไทย	4.44	4.32	4.27	4.36	4.26	4.24	4.32	มากที่สุด
ภาษาต่างประเทศ	4.33	4.29	4.26	4.30	4.26	4.13	4.27	มากที่สุด
สังคมศึกษาและศิลปะ	4.27	4.11	4.08	4.17	4.22	4.10	4.17	มาก
พลานามัย	4.15	4.14	4.09	4.13	4.21	4.09	4.15	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.29	4.27	4.14	4.25	4.23	4.16	4.23	มากที่สุด

ทั้งนี้ ตารางรายละเอียดของแต่ละวิชาที่แสดงคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับชั้น จะแสดงในภาคผนวก ข

● สาขาวิชาคณิตศาสตร์

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาคณิตศาสตร์อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.20 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.30 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.02 คะแนน) มิติด้านกระบวนการดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน) และมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คะแนน)

การพิจารณารายด้านของ (1) ปัจจัยนำเข้า พบว่า ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสมของครูผู้สอนมากที่สุด (4.38 คะแนน) รองลงมา คือ ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น (4.37 คะแนน) ในขณะที่เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดทั้งนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 (3.82 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.43 คะแนน) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.41 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าประเด็นเรื่องการมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียนของครูผู้สอนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.08 คะแนน) (2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.30 คะแนน) รองลงมา คือ การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน (4.22 คะแนน) (3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่ององค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.20 คะแนน) ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาคณิตศาสตร์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	4.17	0.77	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.20	0.78	มาก
ด้านครูผู้สอน (1.1-1.5)	4.20	0.71	มาก
1.1 การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.38	0.67	มากที่สุด
1.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.37	0.67	มากที่สุด
1.3 เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	3.82	0.79	มาก
1.4 ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.32	0.69	มากที่สุด
1.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูผู้สอน	4.13	0.60	มาก
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (1.6-1.10)	4.30	0.75	มากที่สุด
1.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.41	0.79	มากที่สุด
1.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	4.43	0.75	มากที่สุด
1.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.21	0.75	มากที่สุด
1.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.16	0.79	มาก
1.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.28	0.66	มากที่สุด
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (1.11-1.13)	4.02	0.87	มาก
1.11 การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	3.94	0.85	มาก
1.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	4.08	0.93	มาก
1.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.05	0.85	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (1.14-1.19)	4.13	0.76	มาก
1.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	4.08	0.74	มาก
1.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	4.30	0.71	มากที่สุด
1.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.06	0.79	มาก
1.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	3.96	0.82	มาก
1.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.22	0.79	มากที่สุด
1.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.18	0.64	มาก
ผลผลิต/ผลงาน (1.20-1.22)	4.17	0.76	มาก
1.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.20	0.69	มาก
1.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.14	0.82	มาก
1.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	4.17	0.77	มาก

● สาขาวิชาฟิสิกส์

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาฟิสิกส์อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.12 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.22 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.03 คะแนน) มิติด้านกระบวนการ ดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คะแนน) และมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมากเช่นเดียวกัน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 คะแนน)

การพิจารณารายด้านของ (1) ปัจจัยนำเข้า พบว่า ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสมของครูผู้สอนมากที่สุด (4.39 คะแนน) รองลงมา คือ ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น (4.32 คะแนน) ในขณะที่เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดทั้งนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 (3.70 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.31 คะแนน) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.25 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าประเด็นเรื่องการมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครูและการมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียนของครูผู้สอนได้รับความพึงพอใจเท่ากัน (4.02 คะแนน) (2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.31 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (4.30 คะแนน) (3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่องการส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.08 คะแนน) ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาฟิสิกส์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	4.11	0.90	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.14	0.90	มาก
ด้านครูผู้สอน (2.1-2.5)	4.12	0.90	มาก
2.1 การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.39	0.83	มากที่สุด
2.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.32	0.78	มากที่สุด
2.3 เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	3.70	0.94	มาก
2.4 ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.10	0.93	มาก
2.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูผู้สอน	4.10	0.85	มาก
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (2.6-2.10)	4.22	0.83	มากที่สุด
2.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.25	0.86	มากที่สุด
2.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	4.31	0.79	มากที่สุด
2.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.11	0.89	มาก
2.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.12	0.88	มาก
2.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.29	0.73	มากที่สุด
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (2.11-2.13)	4.03	0.99	มาก
2.11 การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	4.02	1.00	มาก
2.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	4.02	1.03	มาก
2.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.04	0.95	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (2.14-2.19)	4.14	0.91	มาก
2.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	4.06	0.95	มาก
2.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	4.30	0.83	มากที่สุด
2.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.00	0.95	มาก
2.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	3.91	0.97	มาก
2.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.31	0.92	มากที่สุด
2.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.24	0.77	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (2.20-2.22)	3.97	0.91	มาก
2.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	3.81	0.94	มาก
2.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.08	0.90	มาก
2.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	4.04	0.87	มาก

● สาขาวิชาเคมี

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาเคมีอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.35 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.35 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.26 คะแนน) มิติด้านกระบวนการดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน) และมีมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คะแนน)

การพิจารณารายด้านของ (1) ปัจจัยนำเข้า พบว่า ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสมของครูผู้สอนมากที่สุด (4.56 คะแนน) รองลงมา คือ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย (4.40 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.44 คะแนน) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.43 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าประเด็นเรื่องการมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียนของครูผู้สอนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.27 คะแนน) (2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.48 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (4.34 คะแนน) (3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่องการสอนส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.26 คะแนน) ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาเคมี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	4.31	0.78	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.33	0.75	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (3.1-3.5)	4.35	0.72	มากที่สุด
3.1 การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.56	0.63	มากที่สุด
3.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.36	0.68	มากที่สุด
3.3 เทคนิคการสอนที่ทำให้ให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	4.07	0.81	มาก
3.4 ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.40	0.73	มากที่สุด
3.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูผู้สอน	4.38	0.65	มากที่สุด
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (3.6-3.10)	4.35	0.72	มากที่สุด
3.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.43	0.68	มากที่สุด
3.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหารายวิชา	4.44	0.73	มากที่สุด
3.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.25	0.73	มากที่สุด
3.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.25	0.78	มากที่สุด
3.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.37	0.68	มากที่สุด
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (3.11-3.13)	4.26	0.85	มากที่สุด
3.11 การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	4.23	0.83	มากที่สุด
3.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	4.27	0.89	มากที่สุด
3.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.28	0.85	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (3.14-3.19)	4.29	0.81	มากที่สุด
3.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	4.25	0.81	มากที่สุด
3.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	4.34	0.80	มากที่สุด
3.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.22	0.88	มากที่สุด
3.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	4.11	0.85	มาก
3.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.48	0.73	มากที่สุด
3.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.32	0.75	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (3.20-3.22)	4.28	0.81	มากที่สุด
3.20 องค์กรความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.25	0.82	มากที่สุด
3.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.26	0.83	มากที่สุด
3.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	4.33	0.80	มากที่สุด

● สาขาวิชาชีววิทยา

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาชีววิทยาอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.42 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.33 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.14 คะแนน) มิติด้านกระบวนการดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน) และมีมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน)

การพิจารณารายด้านของ (1) ปัจจัยนำเข้า พบว่า ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสมของครูผู้สอนมากที่สุด (4.62 คะแนน) รองลงมา คือ ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น (4.56 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.42 คะแนน) รองลงมา คือ ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหารายวิชา (4.38 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าประเด็นเรื่องการมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครูได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.18 คะแนน) (2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.53 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (4.48 คะแนน) (3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่ององค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.28 คะแนน) ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาชีววิทยา

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	4.32	0.77	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.32	0.78	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (4.1-4.5)	4.42	0.70	มากที่สุด
4.1 การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.62	0.56	มากที่สุด
4.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.56	0.57	มากที่สุด
4.3 เทคนิคการสอนที่ทำให้ให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	4.08	0.91	มาก
4.4 ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.44	0.70	มากที่สุด
4.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูผู้สอน	4.43	0.60	มากที่สุด
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.6-4.10)	4.33	0.79	มากที่สุด
4.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.42	0.72	มากที่สุด
4.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหารายวิชา	4.38	0.77	มากที่สุด
4.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.22	0.86	มากที่สุด
4.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.22	0.90	มากที่สุด
4.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.40	0.68	มากที่สุด
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.11-4.13)	4.14	0.84	มาก
4.11 การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	4.18	0.86	มาก
4.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	4.04	0.88	มาก
4.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.19	0.79	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (4.14-4.19)	4.31	0.76	มากที่สุด
4.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	4.23	0.83	มากที่สุด
4.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	4.48	0.71	มากที่สุด
4.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.27	0.78	มากที่สุด
4.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	4.08	0.86	มาก
4.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.53	0.61	มากที่สุด
4.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.29	0.71	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (4.20-4.22)	4.29	0.77	มากที่สุด
4.20 องค์กรความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.28	0.81	มากที่สุด
4.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.24	0.79	มากที่สุด
4.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	4.37	0.71	มากที่สุด

● สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.33 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.43 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.05 คะแนน) มิติด้านกระบวนการ ดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน) และมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน)

การพิจารณารายด้านของ (1) ปัจจัยนำเข้า พบว่า ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสมของครูผู้สอนมากที่สุด (4.47 คะแนน) รองลงมา คือ ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น และความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย (คะแนนเท่ากันที่ 4.37 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.55 คะแนน) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.51 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าประเด็นเรื่องการมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู และการมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียนได้รับความพึงพอใจเท่ากัน (4.02 คะแนน) (2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.36 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน และการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน (คะแนนเท่ากันที่ 4.35 คะแนน) (3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่ององค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.37 คะแนน) ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	4.31	0.82	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.31	0.84	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (5.1-5.5)	4.33	0.81	มากที่สุด
5.1 การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.47	0.71	มากที่สุด
5.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.37	0.78	มากที่สุด
5.3 เทคนิคการสอนที่ทำให้ให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	4.13	0.94	มาก
5.4 ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.37	0.84	มากที่สุด
5.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูผู้สอน	4.34	0.75	มากที่สุด
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (5.6-5.10)	4.43	0.75	มากที่สุด
5.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.51	0.71	มากที่สุด
5.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหารายวิชา	4.55	0.64	มากที่สุด
5.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.34	0.79	มากที่สุด
5.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.33	0.88	มากที่สุด
5.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.43	0.69	มากที่สุด
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (5.11-5.13)	4.05	0.96	มาก
5.11 การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	4.02	1.01	มาก
5.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	4.02	0.97	มาก
5.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.10	0.91	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (5.14-5.19)	4.32	0.80	มากที่สุด
5.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	4.35	0.80	มากที่สุด
5.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	4.36	0.85	มากที่สุด
5.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.23	0.85	มากที่สุด
5.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	4.29	0.80	มากที่สุด
5.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.35	0.74	มากที่สุด
5.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.35	0.79	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (5.20-5.22)	4.31	0.78	มากที่สุด
5.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.37	0.78	มากที่สุด
5.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.25	0.80	มากที่สุด
5.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	4.31	0.74	มากที่สุด

● สาขาวิชาภาษาไทย

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาภาษาไทยอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.44 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.32 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.27 คะแนน) มิติด้านกระบวนการดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คะแนน) และมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน)

การพิจารณารายด้านของ (1) ปัจจัยนำเข้า พบว่า ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัยของครูผู้สอนมากที่สุด (4.48 คะแนน) รองลงมา คือ การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม และความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น (คะแนนเท่ากันที่ 4.47 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.43 คะแนน) รองลงมา คือ ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.36 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าประเด็นเรื่องการมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู และการมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียนได้รับความพึงพอใจเท่ากัน (4.25 คะแนน) (2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.38 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน (4.26 คะแนน) (3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่ององค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.27 คะแนน) ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาไทย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	4.32	0.81	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.36	0.77	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (6.1-6.5)	4.44	0.69	มากที่สุด
6.1 การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.47	0.67	มากที่สุด
6.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.47	0.64	มากที่สุด
6.3 เทคนิคการสอนที่ทำให้ให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	4.35	0.78	มากที่สุด
6.4 ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.48	0.67	มากที่สุด
6.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูผู้สอน	4.44	0.71	มากที่สุด
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (6.6-6.10)	4.32	0.80	มากที่สุด
6.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.29	0.83	มากที่สุด
6.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหารายวิชา	4.43	0.67	มากที่สุด
6.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.36	0.74	มากที่สุด
6.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.17	0.91	มาก
6.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.35	0.82	มากที่สุด
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (6.11-6.13)	4.27	0.83	มากที่สุด
6.11 การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	4.25	0.83	มากที่สุด
6.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	4.25	0.86	มากที่สุด
6.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.30	0.82	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (6.14-6.19)	4.26	0.87	มากที่สุด
6.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	4.26	0.95	มากที่สุด
6.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	4.19	0.90	มาก
6.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.23	0.84	มากที่สุด
6.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	4.21	0.94	มากที่สุด
6.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.38	0.73	มากที่สุด
6.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.84	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (6.20-6.22)	4.24	0.84	มากที่สุด
6.20 องค์กรความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.27	0.87	มากที่สุด
6.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.20	0.87	มาก
6.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	4.25	0.79	มากที่สุด

● สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาภาษาต่างประเทศอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.33 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.29 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.26 คะแนน) มิติด้านกระบวนการ ดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 คะแนน) และมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน)

การพิจารณารายด้านของ (1) ปัจจัยนำเข้า พบว่า ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็น เรื่องการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสมของครูผู้สอนมากที่สุด (4.44 คะแนน) รองลงมา คือ ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น (4.40 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหารายวิชาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.40 คะแนน) รองลงมา คือ ความเพียงพอของ สื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.37 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าประเด็นเรื่องมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครูได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.37 คะแนน) (2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.45 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการจัดกิจกรรม การเรียนการสอนในห้องเรียน (4.31 คะแนน) (3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่องการส่งเสริมให้นักเรียน เกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.16 คะแนน) ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	4.27	0.91	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.30	0.89	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (7.1-7.5)	4.33	0.85	มากที่สุด
7.1 การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.44	0.79	มากที่สุด
7.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.40	0.82	มากที่สุด
7.3 เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	4.12	0.90	มาก
7.4 ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.31	0.88	มากที่สุด
7.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูผู้สอน	4.38	0.84	มากที่สุด
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (7.6-7.10)	4.29	0.93	มากที่สุด
7.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.37	0.91	มากที่สุด
7.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหารายวิชา	4.40	0.82	มากที่สุด
7.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.27	0.96	มากที่สุด
7.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.15	1.03	มาก
7.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.29	0.90	มากที่สุด
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (7.11-7.13)	4.26	0.88	มากที่สุด
7.11 การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	4.37	0.87	มากที่สุด
7.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	4.15	0.90	มาก
7.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.26	0.85	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (7.14-7.19)	4.26	0.90	มากที่สุด
7.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	4.31	0.89	มากที่สุด
7.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	4.26	0.84	มากที่สุด
7.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.22	0.93	มากที่สุด
7.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	4.05	1.02	มาก
7.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.45	0.76	มากที่สุด
7.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.28	0.89	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (7.20-7.22)	4.13	0.99	มาก
7.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.09	0.99	มาก
7.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.16	1.01	มาก
7.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	4.13	0.99	มาก

● สาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.27 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.11 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.08 คะแนน) มิติด้านกระบวนการ ดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน) และมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คะแนน)

การพิจารณารายด้านของ (1) ปัจจัยนำเข้า พบว่า ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็น เรื่องการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสมของครูผู้สอนมากที่สุด (4.49 คะแนน) รองลงมา คือ ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น (4.33 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.26 คะแนน) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.18 คะแนน) อย่างไรก็ตามพบว่านักเรียนทั้งระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 มีความพึงพอใจต่อจำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมายในระดับมากเท่านั้น (3.91 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าประเด็นเรื่อง การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครูได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.13 คะแนน) (2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.73 คะแนน) รองลงมา คือ การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน (4.26 คะแนน) (3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่องการส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.11 คะแนน) ดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	4.17	1.19	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.17	0.85	มาก
ด้านครูผู้สอน (8.1-8.5)	4.27	0.81	มากที่สุด
8.1 การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.49	0.69	มากที่สุด
8.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.33	0.74	มากที่สุด
8.3 เทคนิคการสอนที่ทำให้ให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	3.99	0.97	มาก
8.4 ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.25	0.77	มากที่สุด
8.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูผู้สอน	4.29	0.77	มากที่สุด
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (8.6-8.10)	4.11	0.90	มาก
8.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.18	0.86	มาก
8.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหารายวิชา	4.26	0.86	มากที่สุด
8.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.14	0.89	มาก
8.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	3.91	1.01	มาก
8.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.08	0.84	มาก
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (8.11-8.13)	4.08	0.85	มาก
8.11 การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	4.13	0.84	มาก
8.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	4.01	0.90	มาก
8.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.09	0.81	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (8.14-8.19)	4.22	0.80	มากที่สุด
8.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	4.11	0.82	มาก
8.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	4.73	0.73	มากที่สุด
8.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.08	0.80	มาก
8.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	4.08	0.83	มาก
8.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.26	0.82	มากที่สุด
8.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.17	0.78	มาก
ผลผลิต/ผลงาน (8.20-8.22)	4.10	0.92	มาก
8.20 องค์กรความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.06	1.00	มาก
8.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.11	0.90	มาก
8.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	4.14	0.87	มาก

● สาขาวิชาพลานามัย

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาพลานามัยอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.15 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.14 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.09 คะแนน) มิติด้านกระบวนการดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน) และมีมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 คะแนน)

การพิจารณารายด้านของ (1) ปัจจัยนำเข้า พบว่า ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้นของครูผู้สอนมากที่สุด (4.20 คะแนน) รองลงมา คือ ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย (4.17 คะแนน) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องจำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมายได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.21 คะแนน) รองลงมา คือ ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.14 คะแนน) และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าประเด็นเรื่องการมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.09 คะแนน) (2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.30 คะแนน) รองลงมา คือ การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน (4.20 คะแนน) (3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่ององค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.11 คะแนน) ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาฟิสิกส์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	4.15	0.80	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.13	0.82	มาก
ด้านครูผู้สอน (9.1-9.5)	4.15	0.82	มาก
9.1 การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.16	0.87	มาก
9.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.20	0.75	มาก
9.3 เทคนิคการสอนที่ทำให้ให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	4.03	0.93	มาก
9.4 ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.17	0.80	มาก
9.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูผู้สอน	4.17	0.74	มาก
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (9.6-9.10)	4.14	0.81	มาก
9.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.03	0.82	มาก
9.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	4.12	0.76	มาก
9.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.14	0.85	มาก
9.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.21	0.80	มากที่สุด
9.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.20	0.82	มาก
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (9.11-9.13)	4.09	0.82	มาก
9.11 การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	4.07	0.83	มาก
9.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	4.09	0.83	มาก
9.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.11	0.82	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (9.14-9.19)	4.21	0.75	มากที่สุด
9.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	4.18	0.70	มาก
9.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	4.30	0.73	มากที่สุด
9.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.19	0.77	มาก
9.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	4.16	0.80	มาก
9.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.20	0.75	มาก
9.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.26	0.75	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (9.20-9.22)	4.09	0.81	มาก
9.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.11	0.74	มาก
9.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.05	0.89	มาก
9.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	4.12	0.79	มาก

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนจำแนกรายวิชา

ประเด็น	คณิตศาสตร์	ฟิสิกส์	เคมี	ชีววิทยา	วิทยาการคอมพิวเตอร์	ภาษาไทย	ภาษาต่างประเทศ	สังคมศึกษาและศิลปะ	พลานามัย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.20	4.14	4.33	4.32	4.31	4.36	4.30	4.17	4.13	4.25	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (1.-5.)	4.20	4.12	4.35	4.42	4.33	4.44	4.33	4.27	4.15	4.29	มากที่สุด
1. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.38	4.39	4.56	4.62	4.47	4.47	4.44	4.49	4.16	4.45	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้น	4.37	4.32	4.36	4.56	4.37	4.47	4.40	4.33	4.20	4.38	มากที่สุด
3. เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	3.82	3.70	4.07	4.08	4.13	4.35	4.12	3.99	4.03	4.01	มาก
4. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.32	4.10	4.40	4.44	4.37	4.48	4.31	4.25	4.17	4.31	มากที่สุด
5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูผู้สอน	4.13	4.10	4.38	4.43	4.34	4.44	4.38	4.29	4.17	4.29	มากที่สุด
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (6.-10.)	4.30	4.22	4.35	4.33	4.43	4.32	4.29	4.11	4.14	4.27	มากที่สุด
6. ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.41	4.25	4.43	4.42	4.51	4.29	4.37	4.18	4.03	4.33	มากที่สุด
7. ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	4.43	4.31	4.44	4.38	4.55	4.43	4.40	4.26	4.12	4.37	มากที่สุด
8. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.21	4.11	4.25	4.22	4.34	4.36	4.27	4.14	4.14	4.22	มากที่สุด
9. จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.16	4.12	4.25	4.22	4.33	4.17	4.15	3.91	4.21	4.14	มาก
10. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.28	4.29	4.37	4.40	4.43	4.35	4.29	4.08	4.20	4.28	มากที่สุด

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนจำแนกรายวิชา (ต่อ)

ประเด็น	คณิตศาสตร์	ฟิสิกส์	เคมี	ชีววิทยา	วิทยาการคอมพิวเตอร์	ภาษาไทย	ภาษาต่างประเทศ	สังคมศึกษาและศิลปะ	พลานามัย	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (11.-13.)	4.02	4.03	4.26	4.14	4.05	4.27	4.26	4.08	4.09	4.14	มาก
11. การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	3.94	4.02	4.23	4.18	4.02	4.25	4.37	4.13	4.07	4.15	มาก
12. การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	4.08	4.02	4.27	4.04	4.02	4.25	4.15	4.01	4.09	4.10	มาก
13. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.05	4.04	4.28	4.19	4.10	4.30	4.26	4.09	4.11	4.16	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (14.-19.)	4.13	4.14	4.29	4.31	4.32	4.26	4.26	4.22	4.21	4.23	มากที่สุด
14. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	4.08	4.06	4.25	4.23	4.35	4.26	4.31	4.11	4.18	4.19	มาก
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	4.30	4.30	4.34	4.48	4.36	4.19	4.26	4.73	4.30	4.37	มากที่สุด
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.06	4.00	4.22	4.27	4.23	4.23	4.22	4.08	4.19	4.15	มาก
17. วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	3.96	3.91	4.11	4.08	4.29	4.21	4.05	4.08	4.16	4.06	มาก
18. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.22	4.31	4.48	4.53	4.35	4.38	4.45	4.26	4.20	4.36	มากที่สุด
19. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.18	4.24	4.32	4.29	4.35	4.28	4.28	4.17	4.26	4.25	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	4.17	3.97	4.28	4.29	4.31	4.24	4.13	4.10	4.09	4.16	มาก
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.20	3.81	4.25	4.28	4.37	4.27	4.09	4.06	4.11	4.14	มาก
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.14	4.08	4.26	4.24	4.25	4.20	4.16	4.11	4.05	4.16	มาก
22. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	4.17	4.04	4.33	4.37	4.31	4.25	4.13	4.14	4.12	4.19	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.17	4.11	4.31	4.32	4.31	4.32	4.27	4.17	4.15	4.23	มากที่สุด

3) ความพึงพอใจด้านการวัดและประเมินผลการเรียน

การวัดและประเมินผลการเรียน ซึ่งพิจารณาในมิติกระบวนการดำเนินงาน (Process) ของกิจกรรมการเรียนการสอนพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คะแนน) โดยวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ได้รับคะแนนสูงสุด (4.29 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.21 คะแนน) และ วิชาพลานามัย (4.16 คะแนน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจด้านการวัดและประเมินผลการเรียนจำแนกรายวิชา

สาขาวิชา	คะแนนเฉลี่ย
คณิตศาสตร์	3.96
ฟิสิกส์	3.91
เคมี	4.11
ชีววิทยา	4.08
วิทยาการคอมพิวเตอร์	4.29
ภาษาไทย	4.21
ภาษาต่างประเทศ	4.05
สังคมศึกษาและศิลปะ	4.08
พลานามัย	4.16
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.06
ระดับความพึงพอใจ	มาก

4) ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ซึ่งพิจารณาในมิติผลผลิต (Product) พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คะแนน) โดยกิจกรรมค่ายวิชาการได้รับคะแนนสูงสุด (4.36 คะแนน) รองลงมา คือ กิจกรรมการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี (4.31 คะแนน) และการศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี (4.22 คะแนน) ตามลำดับ ทั้งนี้พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 คะแนน) ดังตารางที่ 24 และตารางที่ 25 โดยตารางแสดงระดับคะแนนอย่างละเอียดของกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนแต่ละกิจกรรมจะแสดงในภาคผนวก ข

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม	3.68	มาก
กิจกรรมพบครูที่ปรึกษาประจำชั้น	4.13	มาก
การฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	3.84	มาก
การฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ	3.80	มาก
การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.31	มากที่สุด
การศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	4.22	มากที่สุด
กิจกรรมค่ายวิชาการ	4.36	มากที่สุด
การอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด	3.34	ปานกลาง
กิจกรรมชุมนุม	4.10	มาก
กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา	4.17	มาก
กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	3.67	มาก
กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	4.00	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.99	มาก

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจ

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม	ม.5	390	517	2104	3738	3528	10277	3.92	1.04	มาก
ด้านการจัดกิจกรรม	ม.6	220	559	1971	3650	4174	10574	4.04	0.99	มาก
พัฒนาผู้เรียน	รวม	610	1076	4075	7387	7701	20849	3.99	1.11	มาก

● กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม

ในภาพรวม พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 คะแนน) พิจารณาผลผลิตรายประเด็นที่นักเรียนได้รับการเข้าร่วมกิจกรรม ปรากฏผลว่าประเด็นเรื่องนักเรียนมีความเข้าใจในผู้อื่น มีจิตเมตตา ห่วงดีต่อกันและช่วยเหลือเกื้อกูลกันได้รับความพึงพอใจสูงสุด (3.77 คะแนน) รองลงมา คือ นักเรียนมีคุณธรรม และจริยธรรมที่ดี (3.62 คะแนน) ดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม	3.68	1.04	มาก
1. นักเรียนมีคุณธรรม และจริยธรรมที่ดี	3.62	1.06	มาก
2. นักเรียนมีความเข้าใจในผู้อื่น มีจิตเมตตา ห่วงดีต่อกันและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน	3.77	1.02	มาก
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม	3.67	1.05	มาก

● กิจกรรมพบครูที่ปรึกษาประจำชั้น

ในภาพรวม พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพบครูที่ปรึกษาประจำชั้นในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน) พิจารณาผลผลิตรายประเด็นที่นักเรียนได้รับการเข้าร่วมกิจกรรม ปรากฏผลว่าประเด็นเรื่องครูและนักเรียนเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดูแลและเข้าใจซึ่งกันและกันได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.09 คะแนน) รองลงมา คือ ครูรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของนักเรียน พร้อมทั้งร่วมมือกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น (4.08 คะแนน) ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพบครูที่ปรึกษาประจำชั้น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
กิจกรรมพบครูที่ปรึกษาประจำชั้น	4.13	1.67	มาก
1. ครูและนักเรียนเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดูแลและเข้าใจซึ่งกันและกัน	4.09	1.00	มาก
2. ครูรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของนักเรียน พร้อมทั้งร่วมมือกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น	4.08	1.01	มาก
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมพบครูที่ปรึกษาประจำชั้น	4.22	2.52	มากที่สุด

● การพึงบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี

ในภาพรวม พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการพึงบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยีในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 คะแนน) พิจารณาผลผลิตรายประเด็นที่นักเรียนได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม ปรากฏผลว่าประเด็นเรื่องนักเรียนได้รับรู้ข้อมูลที่หลากหลายเกี่ยวกับงานวิจัยและความรู้ใหม่ๆ ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยีได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.03 คะแนน) รองลงมา คือ นักเรียนเห็นคุณค่าของการทำวิจัย (3.92 คะแนน) ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจด้านการพึงบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
การพึงบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	3.84	1.29	มาก
1. นักเรียนได้รับรู้ข้อมูลที่หลากหลายเกี่ยวกับงานวิจัยและความรู้ใหม่ๆ ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี	4.03	0.90	มาก
2. นักเรียนเกิดแนวทางในการเลือกทำโครงการ	3.58	1.08	มาก
3. นักเรียนเกิดแรงจูงใจในการประกอบอาชีพนักวิจัยและเป็นแนวทางในการเลือกประกอบอาชีพด้านการวิจัย	3.72	1.05	มาก
4. นักเรียนเห็นคุณค่าของการทำวิจัย	3.92	1.00	มาก
5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมการพึงบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	3.95	2.04	มาก

● การพึงบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ
ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีไทย

ในภาพรวม พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการพึงบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีไทยในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 คะแนน) พิจารณาผลผลิตรายประเด็นที่นักเรียนได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม ปรากฏผลว่าประเด็นเรื่องนักเรียนได้รู้จักบุคคลตัวอย่างที่ได้รับการยกย่องให้เป็นผู้นุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทยได้รับความพึงพอใจสูงสุด (3.85 คะแนน) รองลงมา คือ นักเรียนเกิดจิตสำนึกที่ดีในความเป็นไทย มีความซาบซึ้ง และมีความภูมิใจในภูมิปัญญาไทย (3.92 คะแนน) ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ความพึงพอใจด้านการฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และ
บุคลิกภาพ ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีไทย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
การฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีไทย	3.80	1.05	มาก
1. นักเรียนรู้สึกห่วงหาอาวและเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์วัฒนธรรม	3.74	1.06	มาก
2. นักเรียนเกิดจิตสำนึกที่ดีในความเป็นไทย มีความซื่อสัตย์ และมีความภูมิใจในภูมิปัญญาไทย	3.75	1.07	มาก
3. นักเรียนได้รู้จักบุคคลตัวอย่างที่ได้รับการยกย่องให้เป็นผู้นุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย	3.85	1.04	มาก
4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ	3.86	1.02	มาก

- การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี

ในภาพรวม พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยีในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน) พิจารณาผลผลิตรายประเด็นที่นักเรียนได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม ปรากฏผลว่าประเด็นเรื่องนักเรียนได้เปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยีได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด (4.44 คะแนน) รองลงมา คือ นักเรียนเกิดความรักและชื่นชอบในวิชาทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี (4.17 คะแนน) ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจด้านการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.31	0.83	มากที่สุด
1. นักเรียนได้เปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.44	0.76	มากที่สุด
2. นักเรียนเกิดความรัก และชื่นชอบในวิชาทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.17	0.90	มาก
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.31	0.80	มากที่สุด

● การศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี

ในภาพรวม พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดีในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน) พิจารณาผลผลิตรายประเด็นที่นักเรียนได้รับการเข้าร่วมกิจกรรม ปรากฏผลว่าประเด็นเรื่องนักเรียนได้เปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดีได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.28 คะแนน) รองลงมา คือ นักเรียนเกิดความซาบซึ้ง หวหาเห และเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ภาษา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีไทย และภาคภูมิใจในความเป็นไทย (4.11 คะแนน) ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจด้านการศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
การศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	4.22	0.88	มากที่สุด
1. นักเรียนได้เปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	4.28	0.84	มากที่สุด
2. นักเรียนเกิดความซาบซึ้ง หวหาเห และเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ภาษา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีไทย และภาคภูมิใจในความเป็นไทย	4.11	0.94	มาก
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมการศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	4.26	0.84	มากที่สุด

● กิจกรรมค่ายวิชาการ

ในภาพรวม พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมค่ายวิชาการในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คะแนน) พิจารณาผลผลิตรายประเด็นที่นักเรียนได้รับการเข้าร่วมกิจกรรม ปรากฏผลว่าประเด็นเรื่องนักเรียนมีความสามารถในการทำงานร่วมกัน และสามารถแก้ปัญหาร่วมกันได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.52 คะแนน) รองลงมา คือ นักเรียนได้รับประสบการณ์ในการใช้ชีวิตกลางแจ้ง ผึกความอดทน และนักเรียนได้รับประสบการณ์ในการเป็นคนช่างสังเกตสิ่งแวดลอมรอบตัว (คะแนนเท่ากันที่ 4.43 คะแนน) ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมค่ายวิชาการ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
กิจกรรมค่ายวิชาการ	4.36	0.83	มากที่สุด
1. นักเรียนได้รับประสบการณ์ในการใช้ชีวิตกลางแจ้ง ฝึกความอดทน	4.43	0.78	มากที่สุด
2. นักเรียนมีความสามารถในการทำงานร่วมกัน และสามารถแก้ปัญหาร่วมกัน	4.52	0.71	มากที่สุด
3. นักเรียนได้รับประสบการณ์ในการเป็นคนช่างสังเกตสิ่งแวดล้อมรอบตัว	4.43	0.80	มากที่สุด
4. นักเรียนสามารถตั้งคำถามที่หลากหลายเพื่อนำไปเป็นหัวข้อในการทำวิจัย	4.12	0.98	มาก
5. นักเรียนสามารถดำเนินการหาคำตอบโดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.29	0.83	มากที่สุด
6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมค่ายวิชาการ	4.39	0.79	มากที่สุด

● **การอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด**

ในภาพรวม พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดในระดับปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.34 คะแนน) พิจารณาผลผลิตรายประเด็นที่นักเรียนได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม ปรากฏผลว่าประเด็นเรื่องนักเรียนมีพื้นฐานที่ดีในการอ่านและใช้วิจารณญาณในการเลือกอ่านหนังสือได้รับความพึงพอใจสูงสุด (3.49 คะแนน) รองลงมา คือ นักเรียนรักการอ่านเพิ่มมากขึ้น (3.19 คะแนน) ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจด้านการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
การอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด	3.34	1.20	ปานกลาง
1. นักเรียนมีพื้นฐานที่ดีในการอ่านและใช้วิจารณญาณในการเลือกอ่านหนังสือ	3.49	1.16	มาก
2. นักเรียนรักการอ่านเพิ่มมากขึ้น	3.19	1.23	ปานกลาง
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด	3.34	1.19	ปานกลาง

● กิจกรรมชุมนุม

ในภาพรวม พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมชุมนุมในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 คะแนน) พิจารณาผลผลิตรายประเด็นที่นักเรียนได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม ปรากฏผลว่าประเด็นเรื่องนักเรียนได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.11 คะแนน) รองลงมา คือ นักเรียนสามารถต่อยอดความสามารถเฉพาะตนทั้งด้านวิชาการ กีฬา สังคมศึกษา ดนตรี และศิลปะ (4.07 คะแนน) ดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมชุมนุม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
กิจกรรมชุมนุม	4.10	0.88	มาก
1. นักเรียนสามารถต่อยอดความสามารถเฉพาะตนทั้งด้านวิชาการ กีฬา สังคมศึกษา ดนตรี และศิลปะ	4.07	0.90	มาก
2. นักเรียนได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.11	0.89	มาก
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมชุมนุม	4.12	0.85	มาก

● กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา

ในภาพรวม พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาจิตอาสาในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คะแนน) พิจารณาผลผลิตรายประเด็นที่นักเรียนได้รับจากการเข้าร่วมกิจกรรม ปรากฏผลว่าประเด็นเรื่องนักเรียนได้พัฒนาลักษณะนิสัยของการเป็นผู้ให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.23 คะแนน) รองลงมา คือ นักเรียนเกิดความสำนึกและความรับผิดชอบในการพัฒนาสังคมร่วมกัน (4.07 คะแนน) ดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาจิตอาสา

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา	4.17	0.97	มาก
1. นักเรียนได้พัฒนาลักษณะนิสัยของการเป็นผู้ให้	4.23	0.95	มากที่สุด
2. นักเรียนเกิดความห่วงหา เห็นคุณค่า และช่วยทำนุบำรุงสาธารณสถาน	4.06	1.00	มาก
3. นักเรียนเกิดความสำนึกและความรับผิดชอบในการพัฒนาสังคมร่วมกัน	4.19	0.96	มาก
4. นักเรียนเกิดความมุ่งมั่นและปรารถนาที่จะใช้ความสามารถของตนเองตอบแทนสังคมและแผ่นดินเกิด	4.16	0.99	มาก
5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมพัฒนาจิตอาสา	4.21	0.93	มากที่สุด

● กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย

ในภาพรวม พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตยในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 คะแนน) พิจารณาผลผลิตรายประเด็นที่นักเรียนได้รับการจากการเข้าร่วมกิจกรรม ปรากฏผลว่าประเด็นเรื่องนักเรียนได้เรียนรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับนาฏศิลป์ไทยและดนตรีไทยรวมทั้งเกิดความซาบซึ้ง เห็นความงาม และเห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมไทยได้รับความพึงพอใจสูงสุด (3.73 คะแนน) รองลงมา คือ นักเรียนเกิดความรู้สึกยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข (3.63 คะแนน) ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	3.67	1.03	มาก
1. นักเรียนเข้าใจ ภูมิใจในประวัติศาสตร์ชาติไทย และมีความรักชาติ	3.60	1.02	มาก
2. นักเรียนเกิดความรู้สึกยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข	3.63	1.06	มาก
3. นักเรียนได้เรียนรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับนาฏศิลป์ไทยและดนตรีไทยรวมทั้งเกิดความซาบซึ้ง เห็นความงาม และเห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมไทย	3.73	1.04	มาก
4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	3.71	1.01	มาก

● กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย

ในภาพรวม พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัยในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 คะแนน) พิจารณาผลผลิตรายประเด็นที่นักเรียนได้รับการเข้าร่วมกิจกรรม ปรากฏผลว่าประเด็นเรื่องนักเรียนมีสุขภาพดี แข็งแรงได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.06 คะแนน) รองลงมา คือ นักเรียนมีอุปนิสัยในการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ (3.95 คะแนน) ดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	4.00	1.01	มาก
1. นักเรียนมีอุปนิสัยในการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ	3.95	1.03	มาก
2. นักเรียนมีสุขภาพดี แข็งแรง	4.06	0.98	มาก
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	4.01	1.01	มาก

4.2.2 ความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ภาพรวมความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งจะพิจารณาในมิติด้านปัจจัยนำเข้า (Input) พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.44 คะแนน) ประกอบด้วย (1) สาขาวิชา ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน) และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.46 คะแนน) ดังตารางที่ 38 และตารางที่ 39 ทั้งนี้คณะผู้วิจัยแบ่งประเด็นในการพิจารณาออกเป็น 2 ประเด็น คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านครูผู้สอน
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 38 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านครูและเจ้าหน้าที่	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
- สาขาวิชา	4.29	มากที่สุด
- ฝ่ายปฏิบัติการ	4.46	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.44	มากที่สุด

ตารางที่ 39 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกรายด้าน

ประเด็น	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/ เจ้าหน้าที่	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.47	4.62	4.31	4.44	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน	4.29			4.29	มากที่สุด
- คณิตศาสตร์	4.20				มาก
- ฟิสิกส์	4.12				มาก
- เคมี	4.35				มากที่สุด
- ชีววิทยา	4.42				มากที่สุด
- วิทยาการคอมพิวเตอร์	4.33				มากที่สุด
- ภาษาไทย	4.44				มากที่สุด
- ภาษาต่างประเทศ	4.33				มากที่สุด
- สังคมศึกษาและศิลปะ	4.27				มากที่สุด
- พละนาฏย	4.15				มาก
ด้านเจ้าหน้าที่	4.50	4.62	4.31	4.46	มากที่สุด
ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	4.59	4.66		4.60	มากที่สุด
ฝ่ายวิทยบริการ	3.43			3.43	มาก
ฝ่ายกิจการนักเรียน	4.43	4.63		4.46	มากที่สุด
- ระบบการดูแลหอพักนักเรียน	4.26	4.68		4.34	มากที่สุด
- การบริการสุขภาพอนามัย	4.39	4.65		4.44	มากที่สุด
- การบริการด้านโภชนาการ	4.44	4.55		4.46	มากที่สุด
- การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อใน ประเทศ	4.62			4.62	มากที่สุด
ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	4.38	4.51		4.39	มากที่สุด
- งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร	4.40	4.50		4.42	มากที่สุด
- งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	4.37	4.52		4.39	มากที่สุด
- งานโสตทัศนศึกษา	4.36			4.36	มากที่สุด
ฝ่ายวิชาการ	4.29	4.71		4.37	มากที่สุด
ฝ่ายคลังและพัสดุ	4.37			4.37	มากที่สุด
ฝ่ายอำนวยการ			4.31	4.31	มากที่สุด
ศูนย์คอมพิวเตอร์	4.42			4.42	มากที่สุด

1) ความพึงพอใจด้านครูผู้สอน

ความพึงพอใจด้านครูอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 คะแนน) โดยครูที่ทำการสอนในวิชาภาษาไทยได้รับคะแนนสูงที่สุด (4.44 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาชีววิทยา (4.42 คะแนน) และวิชาภาษาต่างประเทศ (4.33 คะแนน) ตามลำดับ

อนึ่ง พิจารณาตามรายประเด็นพบว่า คะแนนเฉลี่ยรวมของทุกสาขาวิชาประเด็นเรื่องการใช้คำพูด และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสมของครูผู้สอนได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนมากที่สุด (4.45 คะแนน) รองลงมา คือ ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น (4.38 คะแนน) และความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย (4.31 คะแนน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 ความพึงพอใจในด้านครูผู้สอน

สาขาวิชา	ด้านครูผู้สอน						
	1.1 การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	1.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	1.3 เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	1.4 ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	1.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูผู้สอน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
คณิตศาสตร์	4.38	4.37	3.82	4.32	4.13	4.20	มาก
ฟิสิกส์	4.39	4.32	3.70	4.10	4.10	4.12	มาก
เคมี	4.56	4.36	4.07	4.40	4.38	4.35	มากที่สุด
ชีววิทยา	4.62	4.56	4.08	4.44	4.43	4.42	มากที่สุด
วิทยาการคอมพิวเตอร์	4.47	4.37	4.13	4.37	4.34	4.33	มากที่สุด
ภาษาไทย	4.47	4.47	4.35	4.48	4.44	4.44	มากที่สุด
ภาษาต่างประเทศ	4.44	4.40	4.12	4.31	4.38	4.33	มากที่สุด
สังคมศึกษาและศิลปะ	4.49	4.33	3.99	4.25	4.29	4.27	มากที่สุด
พลานามัย	4.16	4.20	4.03	4.17	4.17	4.15	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.45	4.38	4.01	4.31	4.29	4.29	มากที่สุด

2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 คะแนน) โดยเจ้าหน้าที่งานฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ได้รับคะแนนสูงที่สุด (4.60 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายกิจการนักเรียน (4.46 คะแนน) และศูนย์คอมพิวเตอร์ (4.42 คะแนน) ตามลำดับ

อนึ่ง พิจารณาตามรายประเด็นพบว่า คะแนนเฉลี่ยรวมของทุกฝ่ายปฏิบัติการ ประเด็นเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.57 คะแนน) รองลงมา คือ ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น (4.45 คะแนน) และการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม (4.44 คะแนน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ฝ่ายปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ด้านเจ้าหน้าที่					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		1. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	3. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ	5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม		
ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	นักเรียน	4.64	4.56	4.59	4.57	4.57	4.59	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	4.70	4.67	4.64	4.64	4.64	4.66	มากที่สุด
	รวม	4.65	4.58	4.60	4.58	4.59	4.60	มากที่สุด
ฝ่ายวิทยบริการ	นักเรียน	3.02	3.49	3.47	3.87	3.31	3.43	มาก
	รวม	3.02	3.49	3.47	3.87	3.31	3.43	มาก
ฝ่ายกิจการนักเรียน	นักเรียน	4.43	4.45	4.38	4.46	4.43	4.43	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	4.62	4.63	4.62	4.63	4.63	4.63	มากที่สุด
	รวม	4.45	4.47	4.41	4.49	4.46	4.46	มากที่สุด
ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	นักเรียน	4.41	4.35	4.33	4.39	4.40	4.38	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	4.49	4.55	4.48	4.54	4.50	4.51	มากที่สุด
	รวม	4.42	4.37	4.35	4.41	4.41	4.39	มากที่สุด

ตารางที่ 41 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ต่อ)

ฝ่ายปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ด้านเจ้าหน้าที่					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		1. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่และความกระตือรือร้น	3. ความสามารถในการให้คำแนะนำตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม		
ฝ่ายวิชาการ	นักเรียน	4.26	4.23	4.26	4.42	4.29	4.29	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	4.73	4.74	4.69	4.67	4.74	4.71	มากที่สุด
	รวม	4.35	4.32	4.34	4.46	4.37	4.37	มากที่สุด
ฝ่ายคลังและพัสดุ	นักเรียน	4.38	4.36	4.30	4.42	4.37	4.37	มากที่สุด
	รวม	4.38	4.36	4.30	4.42	4.37	4.37	มากที่สุด
ฝ่ายอำนวยการ	ครู/เจ้าหน้าที่	4.41	4.25	4.18	4.41	4.30	4.31	มากที่สุด
	รวม	4.41	4.25	4.18	4.41	4.30	4.31	มากที่สุด
ศูนย์คอมพิวเตอร์	นักเรียน	4.40	4.39	4.40	4.49	4.43	4.42	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	นักเรียน	4.43	4.52	4.47	4.62	4.49	4.50	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	4.62	4.63	4.61	4.62	4.63	4.62	มากที่สุด
	ครู/เจ้าหน้าที่	4.41	4.25	4.18	4.41	4.30	4.31	มากที่สุด
	รวม	4.44	4.45	4.40	4.57	4.44	4.46	มากที่สุด

4.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะพิจารณาในมิติด้านปัจจัยนำเข้า (Input) พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 คะแนน) ประกอบด้วย (1) สาขาวิชา ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.37 คะแนน) ดังตารางที่ 42 และ ตารางที่ 43 ทั้งนี้คณะผู้วิจัยแบ่งประเด็นในการพิจารณาออกเป็น 2 ประเด็น คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสาขาวิชา
- 2) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายปฏิบัติการ

ตารางที่ 42 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
- สาขาวิชา	4.22	มากที่สุด
- ฝ่ายปฏิบัติการ	4.37	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.34	มากที่สุด

ตารางที่ 43 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกรายประเด็น

งานบริการ	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/ เจ้าหน้าที่	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.43	4.51	4.07	4.34	มาก
สาขาวิชา	4.22			4.22	มากที่สุด
- คณิตศาสตร์	4.19			4.19	มาก
- ฟิสิกส์	4.15			4.15	มาก
- เคมี	4.31			4.31	มากที่สุด
- ชีววิทยา	4.26			4.26	มากที่สุด
- วิทยาการคอมพิวเตอร์	4.29			4.29	มากที่สุด
- ภาษาไทย	4.30			4.30	มากที่สุด
- ภาษาต่างประเทศ	4.28			4.28	มากที่สุด
- สังคมศึกษาและศิลปะ	4.10			4.10	มาก
- พละนันทิย	4.12			4.12	มาก

ตารางที่ 43 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกรายประเด็น (ต่อ)

งานบริการ	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/ เจ้าหน้าที่	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ พึงพอใจ
ฝ่ายปฏิบัติการ	4.49	4.51	4.07	4.37	มาก
ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	4.39	4.54		4.42	มากที่สุด
ฝ่ายวิทยบริการ	4.03			4.03	มาก
ฝ่ายกิจการนักเรียน	4.23	4.51		4.27	มากที่สุด
- ระบบการดูแลหอพักนักเรียน	4.01	4.55		4.11	มาก
- การบริการสุขภาพอนามัย	4.24	4.54		4.30	มากที่สุด
- การบริการด้านโภชนาการ	4.25	4.43		4.28	มากที่สุด
- การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อในประเทศ	4.42			4.42	มากที่สุด
ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	4.34	4.47		4.36	มากที่สุด
- งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร	4.37	4.44		4.38	มากที่สุด
- งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ	4.29	4.50		4.33	มากที่สุด
- งานโสตทัศนศึกษา	4.37			4.37	มากที่สุด
ฝ่ายวิชาการ	4.30	4.58		4.35	มากที่สุด
ฝ่ายคลังและพัสดุ	4.31			4.31	มากที่สุด
ฝ่ายอำนวยการ			4.07	4.07	มาก
ศูนย์คอมพิวเตอร์	4.33			4.33	มากที่สุด

1) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสาขาวิชา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสาขาวิชาอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.22 คะแนน) ซึ่งจะพิจารณาในมิติด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/ กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.27 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน) ทั้งนี้พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกของสาขาวิชาเคมีได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.31 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.30 คะแนน) และวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (4.29 คะแนน) ตามลำดับ

อนึ่ง พิจารณารายประเด็นด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนของทุกสาขาวิชาพบว่า ประเด็นเรื่องความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.37 คะแนน) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.33 คะแนน) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ประเด็นเรื่องการมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครูได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.15 คะแนน) ดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสาขาวิชา

สาขาวิชา	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก										คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน						ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
	1. ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	2. ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	3. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4. จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	คะแนนเฉลี่ย	6. การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	7. การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	8. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	คะแนนเฉลี่ย		
คณิตศาสตร์	4.41	4.43	4.21	4.16	4.28	4.30	3.94	4.08	4.05	4.02	4.19	มาก
ฟิสิกส์	4.25	4.31	4.11	4.12	4.29	4.22	4.02	4.02	4.04	4.03	4.15	มาก
เคมี	4.43	4.44	4.25	4.25	4.37	4.35	4.23	4.27	4.28	4.26	4.31	มากที่สุด
ชีววิทยา	4.42	4.38	4.22	4.22	4.4	4.33	4.18	4.04	4.19	4.14	4.26	มากที่สุด
วิทยาการคอมพิวเตอร์	4.51	4.55	4.34	4.33	4.43	4.43	4.02	4.02	4.10	4.05	4.29	มากที่สุด
ภาษาไทย	4.29	4.43	4.36	4.17	4.35	4.32	4.25	4.25	4.30	4.27	4.30	มากที่สุด
ภาษาต่างประเทศ	4.37	4.40	4.27	4.15	4.29	4.29	4.37	4.15	4.26	4.26	4.28	มากที่สุด
สังคมศึกษาและศิลปะ	4.18	4.26	4.14	3.91	4.08	4.11	4.13	4.01	4.09	4.08	4.10	มาก
พลานามัย	4.03	4.12	4.14	4.21	4.20	4.14	4.07	4.09	4.11	4.09	4.12	มาก
คะแนนเฉลี่ย	4.33	4.37	4.22	4.14	4.28	4.27	4.15	4.1	4.16	4.14	4.22	มากที่สุด

2) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายปฏิบัติการ

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 คะแนน) ซึ่งจะพิจารณาในมิติด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ โดยพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.42 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (4.36 คะแนน) และฝ่ายวิชาการ (4.35 คะแนน) ตามลำดับ

อนึ่ง พิจารณารายประเด็นด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ของทุกฝ่ายปฏิบัติการพบว่า ประเด็นเรื่องความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.46 คะแนน) รองลงมา คือ ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ (4.39 คะแนน) ดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายปฏิบัติการ

ฝ่ายปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		1. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	2. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ	3. การสื่อประชาสัมพันธ์ถึงผู้ใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการ	5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม		
ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	นักเรียน	4.45	4.33	4.32	4.40	4.44	4.39	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	4.55	4.59	4.49	4.48	4.59	4.54	มากที่สุด
	รวม	4.47	4.38	4.35	4.41	4.47	4.42	มากที่สุด
ฝ่ายวิทยบริการ	นักเรียน	4.09	4.02	3.93	4.04	4.06	4.03	มาก
	รวม	4.09	4.02	3.93	4.04	4.06	4.03	มาก
ฝ่ายกิจการนักเรียน	นักเรียน	4.20	4.19	4.25	4.23	4.28	4.23	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	4.44	4.47	4.54	4.53	4.55	4.51	มากที่สุด
	รวม	4.23	4.23	4.29	4.28	4.32	4.27	มากที่สุด
ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	นักเรียน	4.37	4.35	4.30	4.33	4.37	4.34	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	4.44	4.42	4.51	4.48	4.51	4.47	มากที่สุด
	รวม	4.38	4.36	4.32	4.35	4.39	4.36	มากที่สุด
ฝ่ายวิชาการ	นักเรียน	4.35	4.29	4.24	4.29	4.35	4.30	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	4.60	4.61	4.57	4.49	4.62	4.58	มากที่สุด
	รวม	4.40	4.34	4.30	4.32	4.39	4.35	มากที่สุด

ตารางที่ 45 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายปฏิบัติการ (ต่อ)

ฝ่ายปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		1. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	2. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ	3. การสื่อสารสัมพันธผู้ใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการ	5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม		
ฝ่ายคลังและพัสดุ	นักเรียน	4.35	4.33	4.25	4.29	4.33	4.31	มากที่สุด
	รวม	4.35	4.33	4.25	4.29	4.33	4.31	มากที่สุด
ฝ่ายอำนวยการ	ครู/เจ้าหน้าที่	4.34	4.18	3.91	3.89	4.03	4.07	มาก
	รวม	4.34	4.18	3.91	3.89	4.03	4.07	มาก
ศูนย์คอมพิวเตอร์	นักเรียน	4.30	4.32	4.30	4.32	4.39	4.33	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	นักเรียน	4.50	4.46	4.46	4.49	4.54	4.49	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	4.47	4.49	4.53	4.51	4.55	4.51	มากที่สุด
	ครู/เจ้าหน้าที่	4.34	4.18	3.91	3.89	4.03	4.07	มาก
	รวม	4.46	4.39	4.30	4.31	4.39	4.37	มากที่สุด

4.3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คะแนน) ซึ่งจะพิจารณาจากมิติด้านผลผลิต/ผลงาน (Output) ที่ผู้รับบริการได้รับ ประกอบด้วย (1) สาขาวิชา ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.53 คะแนน) ดังตารางที่ 46 ทั้งนี้คณะผู้วิจัยแบ่งประเด็นในการพิจารณาออกเป็น 2 ประเด็น คือ

4.3.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาวิชา

4.3.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ

ตารางที่ 46 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านผลผลิต	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
- สาขาวิชา	4.16	มาก
- ฝ่ายปฏิบัติการ	4.53	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.50	มากที่สุด

4.3.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาวิชา

ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาวิชาอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คะแนน) ทั้งนี้พบว่า นักเรียนได้รับความพึงพอใจต่อผลผลิต/ผลงานของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ มากที่สุด (4.31 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาชีววิทยา (4.29 คะแนน) และวิชาเคมี (4.28 คะแนน) ตามลำดับ

อนึ่ง พิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นเรื่องการส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์ และคิดสร้างสรรค์ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.16 คะแนน) รองลงมา คือ องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา (4.14 คะแนน) ดังตารางที่ 47

ตารางที่ 47 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาวิชา

สาขาวิชา	ผลผลิต/ผลงาน			คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
	1.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	1.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	1.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน		
คณิตศาสตร์	4.20	4.14	4.17	4.17	มาก
ฟิสิกส์	3.81	4.08	4.04	3.97	มาก
เคมี	4.25	4.26	4.33	4.28	มากที่สุด
ชีววิทยา	4.28	4.24	4.37	4.29	มากที่สุด
วิทยาการคอมพิวเตอร์	4.37	4.25	4.31	4.31	มากที่สุด
ภาษาไทย	4.27	4.20	4.25	4.24	มากที่สุด
ภาษาต่างประเทศ	4.09	4.16	4.13	4.13	มาก
สังคมศึกษาและศิลปะ	4.06	4.11	4.14	4.10	มาก
พลานามัย	4.11	4.05	4.12	4.09	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.14	4.16	4.19	4.16	มาก

4.3.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ

ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คะแนน) โดยพบว่าผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจต่อผลผลิต/ผลงานของฝ่ายฝ่ายคลังและพัสดุมากที่สุด (4.50 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และฝ่ายวิชาการ (คะแนนเท่ากันที่ 4.43 คะแนน)

อนึ่ง พิจารณารายประเด็นด้านผลผลิต/ผลงานของแต่ละฝ่ายปฏิบัติการพบว่า (1) ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ประเด็นเรื่องเอกสารประกอบการประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษาต่อต่างประเทศ การเข้าร่วมกิจกรรมและโครงการในต่างประเทศมีความถูกต้อง สมบูรณ์ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.46 คะแนน) (2) ฝ่ายวิทยบริการ ประเด็นเรื่องความทันสมัยของหนังสือและสื่อที่ให้บริการในห้องสมุดได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.13 คะแนน) (3) ฝ่ายกิจการนักเรียน ซึ่งประกอบด้วย ระบบการดูแลหอพักนักเรียน ประเด็นเรื่องการดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่และชีวิตประจำวันของนักเรียนที่อาศัยอยู่ในหอพักได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.36 คะแนน) การบริการสุขภาพอนามัย ประเด็นเรื่องการตรวจสุขภาพประจำปีของนักเรียนด้วยรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.49 คะแนน) การบริการด้านโภชนาการ ประเด็นเรื่องความเหมาะสมของราคาของอาหารได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.45 คะแนน) การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อในประเทศ ประเด็นเรื่องการได้รับคำปรึกษาที่เหมาะสมทั้งด้านจิตวิทยาและการศึกษาต่อในประเทศได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.49 คะแนน) (4) ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ซึ่งประกอบด้วย งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร ประเด็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยในโรงเรียนตลอด 24 ชั่วโมงได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.47 คะแนน) งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ ประเด็นเรื่องภูมิทัศน์ภายในโรงเรียนมีความสวยงาม ร่มรื่นได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.50 คะแนน) งานโสตทัศนศึกษา ประเด็นเรื่องการให้บริการของห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งานได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.26 คะแนน) (5) ฝ่ายวิชาการ ประเด็นเรื่องความถูกต้องและชัดเจนของรายงานผลการศึกษาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.47 คะแนน) (6) ฝ่ายคลังและพัสดุ ประเด็นเรื่องการได้รับเงินโอนเงินสนับสนุนการศึกษาที่ครบถ้วนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.54 คะแนน) (7) ฝ่ายอำนวยการ ประเด็นเรื่องการบริการ/อำนวยความสะดวกในการรับ-ส่งใบลาประเภทต่างๆ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.48 คะแนน) (8) ศูนย์คอมพิวเตอร์ ประเด็นเรื่องความสะดวกในการเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลบนเว็บไซต์ของโรงเรียนได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.07 คะแนน) (9) ศูนย์กีฬา ประเด็นเรื่องการดูแลความปลอดภัยในระหว่างเล่นกีฬาได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.20 คะแนน) และ (10) ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ ประเด็นเรื่องห้องเรียนมีบรรยากาศของโรงเรียน

วิทยาศาสตร์ และห้องปฏิบัติการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์การทดลอง ครบถ้วน เพียงพอ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเท่ากับที่ 4.26 คะแนน) ดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ

ด้านผลผลิตของฝ่ายปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/เจ้าหน้าที่		
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.56	4.60	4.36	4.53	มากที่สุด
A. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (1.-4.)	4.45	4.37		4.43	มากที่สุด
1. เอกสารประกอบการประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษาต่อต่างประเทศ การเข้าร่วมกิจกรรมและโครงการในต่างประเทศมีความถูกต้องสมบูรณ์	4.48	4.40		4.46	มากที่สุด
2. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งผลให้การดำเนินการเป็นไปอย่างทันเวลา	4.42	4.27		4.40	มากที่สุด
3. นักเรียนที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการในต่างประเทศ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ	4.40	4.41		4.40	มากที่สุด
4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	4.48	4.41		4.47	มากที่สุด
B. ฝ่ายวิทยบริการ (1.-4.)	4.06			4.06	มาก
1. ระบบสืบค้นข้อมูลที่ง่าย และรวดเร็ว	4.07			4.07	มาก
2. ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีในการให้บริการของห้องสมุด	4.08			4.08	มาก
3. ความทันสมัยของหนังสือและสื่อที่ให้บริการในห้องสมุด	4.13			4.13	มาก
4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายวิทยบริการ	3.96			3.96	มาก
C. ฝ่ายกิจการนักเรียน (C1.-C5.)	4.32	4.62		4.36	มากที่สุด
C1. ระบบการดูแลหอพักนักเรียน (1.-4.)	4.18	4.67		4.27	มากที่สุด
1. การดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่และชีวิตประจำวันของนักเรียน ที่อาศัยอยู่ในหอพัก	4.29	4.70		4.36	มากที่สุด
2. การดูแลความประพฤติและพฤติกรรมของนักเรียนที่อาศัยอยู่ในหอพัก	4.14	4.72		4.24	มากที่สุด
3. การดูแลความปลอดภัยในหอพัก	4.25	4.75		4.35	มากที่สุด
4. การดูแลความสะอาดของหอพัก	3.80	4.58		3.95	มาก

ตารางที่ 48 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ (ต่อ)

ด้านผลผลิตของฝ่ายปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/เจ้าหน้าที่		
C2. การบริการสุขภาพอนามัย (1.-3.)	4.34	4.59		4.39	มากที่สุด
1. การปฐมพยาบาลเบื้องต้นถูกต้อง ทันเวลา	4.36	4.60		4.40	มากที่สุด
2. การตรวจสุขภาพประจำปีของนักเรียนด้วยรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสม	4.46	4.62		4.49	มากที่สุด
3. องค์ความรู้ที่ได้จากการประชาสัมพันธ์ รู้เท่าทันโรคตามฤดูกาล	4.11	4.54		4.19	มาก
C3. การบริการด้านโภชนาการ(1.-3.)	4.35	4.59		4.39	มากที่สุด
1. ความสะอาด ปลอดภัย และมีคุณภาพของอาหารในโรงอาหาร	4.21	4.58		4.28	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของราคาของอาหาร	4.41	4.62		4.45	มากที่สุด
3. ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และถูกสุขลักษณะของโรงอาหาร	4.33	4.58		4.38	มากที่สุด
C4.การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อในประเทศ (1.-3.)	4.44			4.44	มากที่สุด
1. การได้รับคำปรึกษาที่เหมาะสมทั้งด้านจิตวิทยาและการศึกษาต่อในประเทศ	4.49			4.49	มากที่สุด
2. องค์ความรู้ที่ได้รับจากคาบเรียน MySelf	4.37			4.37	มากที่สุด
3. ความสมบูรณ์ของข้อมูล/ข่าวสาร และคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อในประเทศ	4.43			4.43	มากที่สุด
C5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายกิจการนักเรียน	4.44	4.60		4.47	มากที่สุด
D. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (D1.-D4.)	4.35	4.62		4.39	มากที่สุด
D1. งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร (1.-2.)	4.39	4.63		4.43	มากที่สุด
1. การดูแลรักษาความปลอดภัยในโรงเรียนตลอด 24 ชั่วโมง	4.42	4.72		4.47	มากที่สุด
2. ความคล่องตัวของการจราจรภายในโรงเรียน	4.39	4.54		4.42	มากที่สุด
D2. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ (1.-3.)	4.40	4.61		4.44	มากที่สุด
1. ความสะอาดของอาคารสถานที่ภายในโรงเรียน	4.36	4.56		4.39	มากที่สุด
2. ภูมิทัศน์ภายในโรงเรียนมีความสวยงาม ร่มรื่น	4.46	4.65		4.50	มากที่สุด
3. การเดินทางโดยพาหนะของโรงเรียน สะดวก ปลอดภัย ตรงเวลา	4.43	4.62		4.46	มากที่สุด
D3. งานโสตทัศนศึกษา (1.-2.)	4.28			4.28	มากที่สุด
1. การเผยแพร่ภาพถ่ายและวิดีทัศน์กิจกรรมของโรงเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็ว	4.18			4.18	มาก
2. การให้บริการของห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งาน	4.26			4.26	มากที่สุด
D4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	4.34	4.61		4.39	มากที่สุด

ตารางที่ 48 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ (ต่อ)

ด้านผลผลิตของฝ่ายปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/เจ้าหน้าที่		
E. ฝ่ายวิชาการ (1.-2.)	4.34	4.59		4.43	มากที่สุด
1. ความถูกต้องและชัดเจนของรายงานผลการศึกษา	4.33	4.59		4.47	มากที่สุด
2. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายวิชาการ	4.35	4.58		4.39	มากที่สุด
F. ฝ่ายคลังและพัสดุ (1.-2.)	4.50			4.50	มากที่สุด
1. การได้รับเงินโอนเงินสนับสนุนการศึกษาที่ครบถ้วน	4.54			4.54	มากที่สุด
2. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายคลังและพัสดุ	4.47			4.47	มากที่สุด
G. ฝ่ายอำนวยการ (1.-4.)			4.36	4.36	มากที่สุด
1. การบริการ/อำนวยความสะดวกในการรับ-ส่งใบลาประเภทต่าง ๆ			4.48	4.48	มากที่สุด
2. การจัดการประชุมครูและเจ้าหน้าที่ประจำเดือนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ			4.35	4.35	มากที่สุด
3. การบริการ/อำนวยความสะดวกในการรับ-ส่งหนังสือภายในและบันทึกข้อความ			4.24	4.24	มากที่สุด
4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายอำนวยการ			4.36	4.36	มากที่สุด
H. ศูนย์คอมพิวเตอร์ (1.-4.)	3.92			3.92	มาก
1. ความครอบคลุมของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย	3.59			3.59	มาก
2. ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์	3.96			3.96	มาก
3. ความสะดวกในการเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลบนเว็บไซต์ของโรงเรียน	4.07			4.07	มาก
4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของศูนย์คอมพิวเตอร์	4.06			4.06	มาก
I. ศูนย์กีฬา (1.-3.)	4.16			4.16	มาก
1. ความพร้อมของสนามกีฬาที่ให้บริการ	4.07			4.07	มาก
2. การดูแลความปลอดภัยในระหว่างเล่นกีฬา	4.20			4.20	มาก
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของศูนย์กีฬา	4.21			4.21	มากที่สุด
J. ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ (1.-6.)	4.24			4.24	มากที่สุด
1. ห้องเรียนมีความสะอาดเป็นระเบียบ	4.22			4.22	มากที่สุด
2. ห้องเรียนมีบรรยากาศของโรงเรียนวิทยาศาสตร์	4.26			4.26	มากที่สุด
3. ห้องเรียนมีอุปกรณ์สื่อดัดแปลงครบถ้วน	4.24			4.24	มากที่สุด
4. ห้องปฏิบัติการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์การทดลอง ครบถ้วน เพียงพอ	4.26			4.26	มากที่สุด
5. ห้องปฏิบัติการมีความสะอาดและปลอดภัย	4.17			4.17	มาก
6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ	4.28			4.28	มากที่สุด

4.4 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวมความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการตามกลุ่มเป้าหมายอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.35 คะแนน) ซึ่งพิจารณาจากมิติด้านปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน (Process) และผลผลิต/ผลงาน (Product) ปรากฏประเด็นย่อยต่างๆ ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 คะแนน)

2) ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.99 คะแนน) และ

3) ความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายปฏิบัติการได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.44 คะแนน)

ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของ 3 กิจกรรมหลักดังกล่าว เท่ากับ 4.35 คะแนน หรือคิดเป็น ร้อยละ 87.03 ดังตารางที่ 49

ตารางที่ 49 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการ

กิจกรรม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการตามเป้าหมาย	4.35	มากที่สุด	87.03
1. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4.23	มากที่สุด	84.60
2. การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	3.99	มาก	79.74
3. การบริการของฝ่ายปฏิบัติการ	4.44	มากที่สุด	88.80

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมคะแนนเฉลี่ยในประเด็นด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านผลผลิตของกิจกรรมการเรียนการสอน และการบริการของฝ่ายปฏิบัติการ รวมทั้งคะแนนเฉลี่ยของผลผลิตที่ได้จากกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ง่ายต่อการพิจารณา ดังนี้

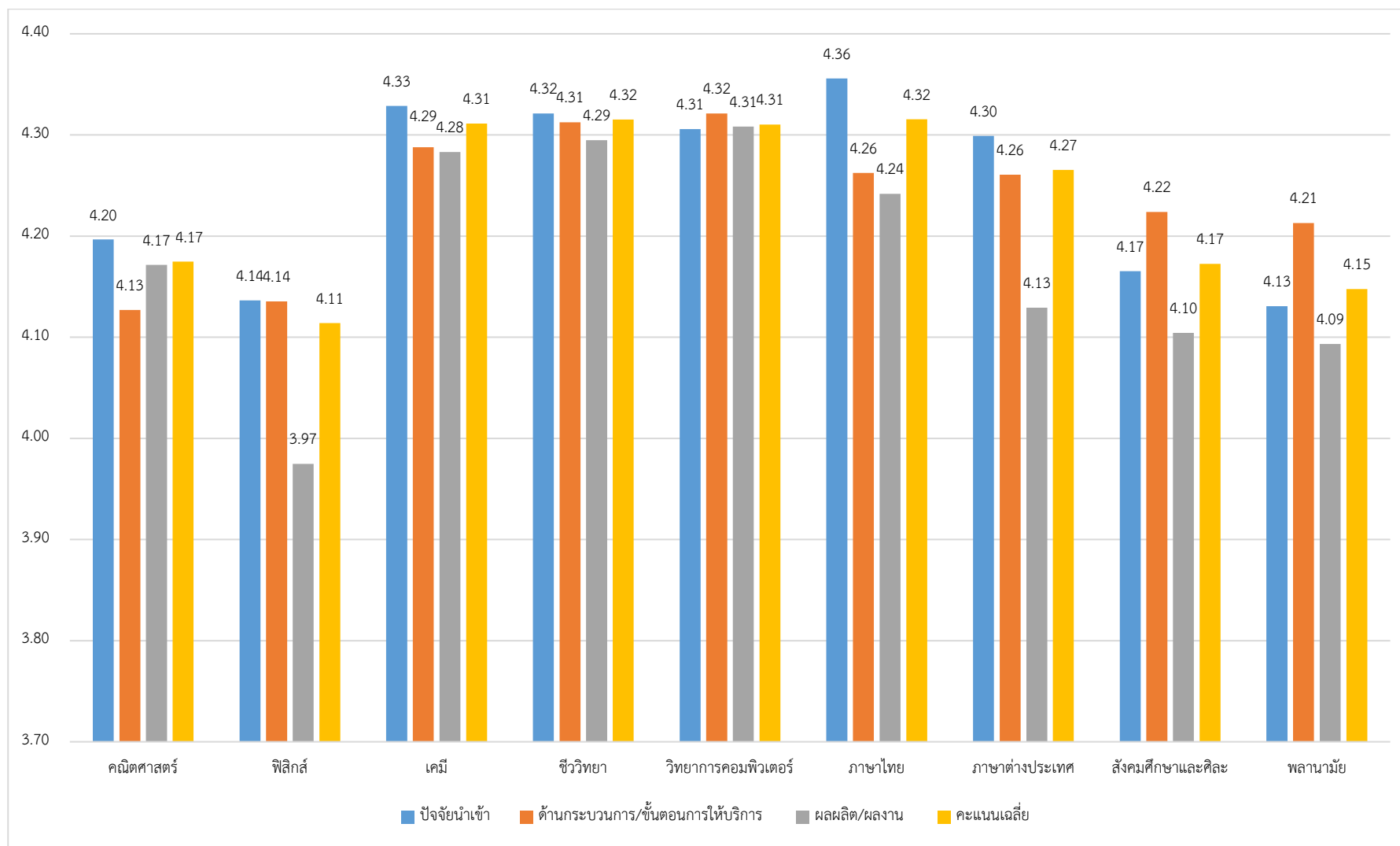
4.4.1 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

ตารางที่ 50 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

สาขาวิชา	ปัจจัยนำเข้า				ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอน การให้บริการ	ผลผลิต/ ผลงาน	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
	ด้าน ครูผู้สอน	ด้านสื่อ/ อุปกรณ์/ กิจกรรม/ เอกสาร ประกอบ การเรียน การสอน	ด้าน ช่องทาง การ ติดต่อสื่ สาร	รวม				
คณิตศาสตร์	4.20	4.30	4.02	4.20	4.13	4.17	4.17	มาก
ฟิสิกส์	4.12	4.22	4.03	4.14	4.14	3.97	4.11	มาก
เคมี	4.35	4.35	4.26	4.33	4.29	4.28	4.31	มากที่สุด
ชีววิทยา	4.42	4.33	4.14	4.32	4.31	4.29	4.32	มากที่สุด
วิทยาการคอมพิวเตอร์	4.33	4.43	4.05	4.31	4.32	4.31	4.31	มากที่สุด
ภาษาไทย	4.44	4.32	4.27	4.36	4.26	4.24	4.32	มากที่สุด
ภาษาต่างประเทศ	4.33	4.29	4.26	4.30	4.26	4.13	4.27	มากที่สุด
สังคมศึกษาและศิลปะ	4.27	4.11	4.08	4.17	4.22	4.10	4.17	มาก
พลานามัย	4.15	4.14	4.09	4.13	4.21	4.09	4.15	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.29	4.27	4.14	4.25	4.23	4.16	4.23	มากที่สุด



ภาพที่ 6 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

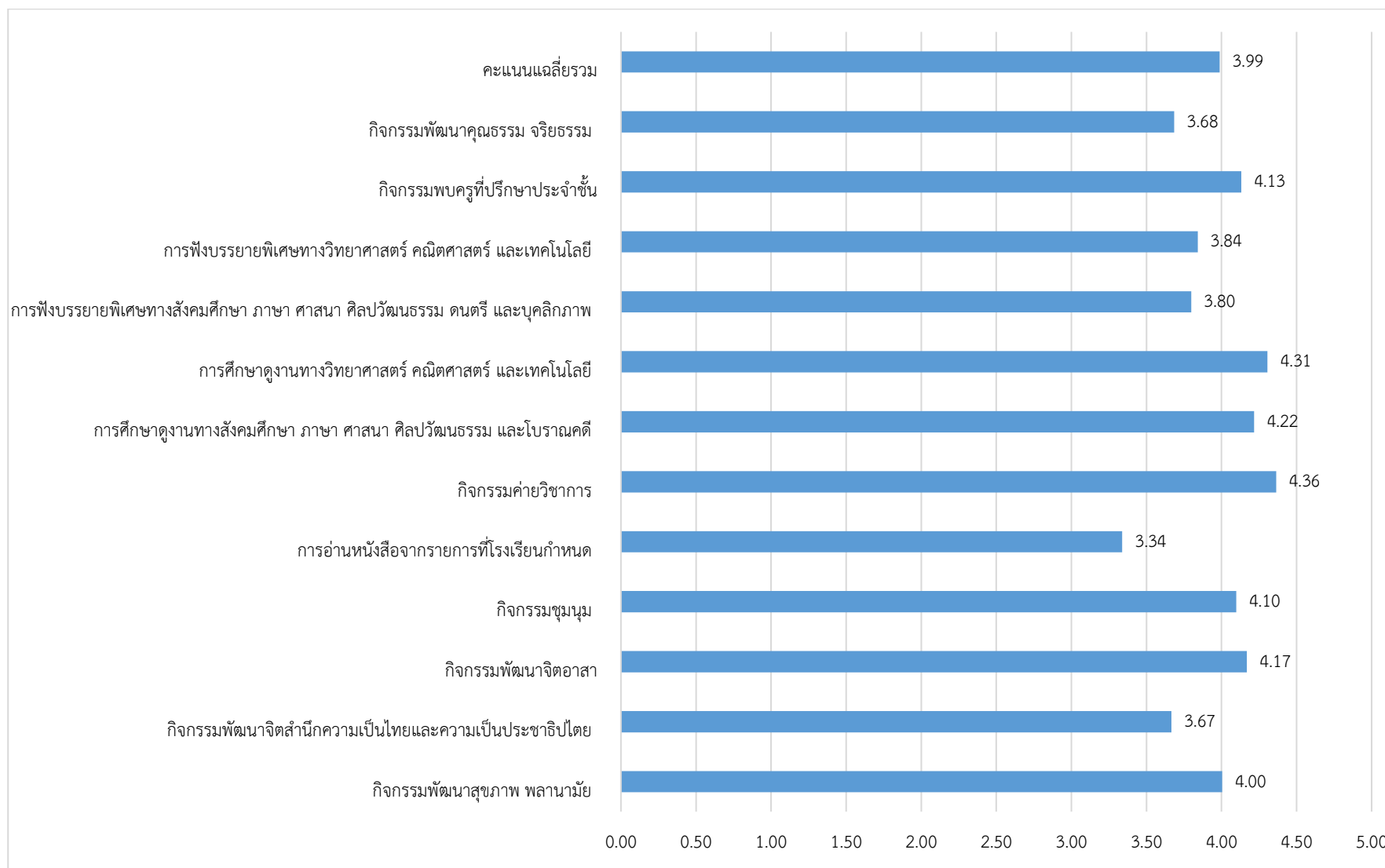


4.4.2 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

ตารางที่ 51 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม	3.68	มาก
กิจกรรมพบครูที่ปรึกษาประจำชั้น	4.13	มาก
การฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	3.84	มาก
การฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ	3.80	มาก
การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.31	มากที่สุด
การศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	4.22	มากที่สุด
กิจกรรมค่ายวิชาการ	4.36	มากที่สุด
การอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด	3.34	ปานกลาง
กิจกรรมชุมนุม	4.10	มาก
กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา	4.17	มาก
กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	3.67	มาก
กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	4.00	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม	3.99	มาก

ภาพที่ 7 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

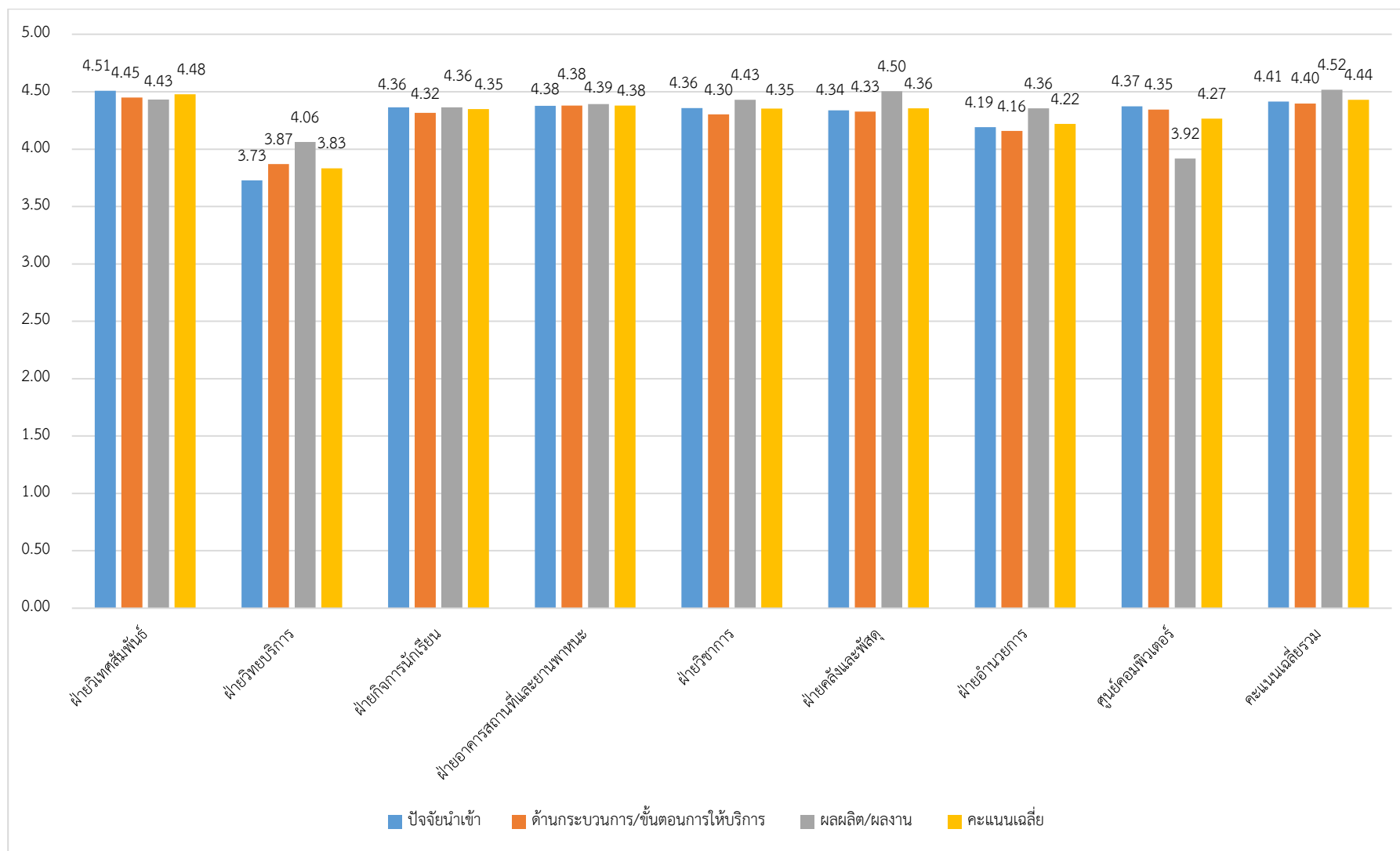


4.4.3 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการบริการของฝ่ายปฏิบัติการ

ตารางที่ 52 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการบริการของฝ่ายปฏิบัติการ

ฝ่ายปฏิบัติการ	ปัจจัยนำเข้า			ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ผลผลิต/ ผลงาน	คะแนน เฉลี่ย
	ด้าน เจ้าหน้าที่	ด้านสื่อ/วัสดุ อุปกรณ์/ สถานที่	รวม			
ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	4.60	4.42	4.51	4.45	4.43	4.48
ฝ่ายวิทยบริการ	3.43	4.03	3.73	3.87	4.06	3.83
ฝ่ายกิจการนักเรียน	4.46	4.27	4.36	4.32	4.36	4.35
ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	4.39	4.36	4.38	4.38	4.39	4.38
ฝ่ายวิชาการ	4.37	4.35	4.36	4.30	4.43	4.35
ฝ่ายคลังและพัสดุ	4.37	4.31	4.34	4.33	4.50	4.36
ฝ่ายอำนวยการ	4.31	4.07	4.19	4.16	4.36	4.22
ศูนย์คอมพิวเตอร์	4.42	4.33	4.37	4.35	3.92	4.27
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.46	4.37	4.41	4.40	4.52	4.44

ภาพที่ 8 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการบริการของฝ่ายปฏิบัติการ



อนึ่ง พิจารณาจำนวนผู้รับบริการที่มีระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมทั้ง 3 กิจกรรมในระดับมาก และมากที่สุดเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 83.25 จากจำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 4.45

ตารางที่ 53 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจ

กิจกรรม		ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ความพึงพอใจในภาพรวม	จำนวน	1,593	3,729	20,595	54,153	72,468	152,338	4.21	มากที่สุด
	ร้อยละ	1.04	2.44	13.50	35.50	47.52			
1. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	จำนวน	141	450	2,905	7,700	8,956	20,152	4.23	มากที่สุด
	ร้อยละ	0.70	2.23	14.42	38.21	44.44			
2. การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	จำนวน	610	1,076	4,075	7,387	7,701	20,849	3.99	มาก
	ร้อยละ	2.93	5.16	19.55	35.43	36.94			
3. การบริการของฝ่ายปฏิบัติการ	จำนวน	838	2,196	13,581	38,992	55,730	111,337	4.25	มากที่สุด
	ร้อยละ	0.75	1.97	12.20	35.02	50.06			
จำนวนรวม (มากและมากที่สุด)					129,133				
ร้อยละ					83.25				

ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และ จริยธรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็น 3 ประเด็น ประกอบด้วย

5.1 ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน

5.2 ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ และ

5.3 ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน

จากกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ 3 กลุ่ม คือ (1) นักเรียน (2) ผู้ปกครอง และ (3) ครู/เจ้าหน้าที่ ทั้งนี้การสำรวจในประเด็นด้านความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน และความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มนักเรียน และผู้ปกครองเท่านั้น ขณะที่ประเด็นความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของทั้ง 3 กลุ่ม ผลการสำรวจในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน) โดยความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด (4.57 คะแนน) รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ (4.32 คะแนน) ดังตารางที่ 54

ตารางที่ 54 ความเชื่อมั่นในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่น	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/ เจ้าหน้าที่	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความเชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน	4.19	4.60		4.27	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ	4.21	4.68	4.46	4.32	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน	4.51	4.86		4.57	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.25	4.67	4.46	4.33	มากที่สุด

5.1 ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอนในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน) โดยนักเรียนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมาก (4.19 คะแนน) ขณะที่ผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอนในระดับมากที่สุด (4.60 คะแนน) หากพิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็นเรื่องครูผู้สอนเป็นผู้มี

ความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด (4.50 คะแนน) รองลงมา คือ ครูวัดและประเมินผลการเรียนการสอนด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส (4.37 คะแนน) และครูจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ (4.27 คะแนน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 55

ตารางที่ 55 ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน

ประเด็น	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/ เจ้าหน้าที่	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ เชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน (1.-6.)	4.19	4.60		4.27	มากที่สุด
1. ครูผู้สอนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพ	4.45	4.68		4.50	มากที่สุด
2. ครูจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	4.19	4.63		4.27	มากที่สุด
3. ครูเลือกกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมให้นักเรียน	4.16	4.57		4.24	มากที่สุด
4. ครูเอาใจใส่นักเรียนทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	3.96	4.61		4.08	มาก
5. ครูให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของนักเรียน	4.09	4.51		4.16	มาก
6. ครูวัดและประเมินผลการเรียนการสอนด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส	4.31	4.63		4.37	มากที่สุด

5.2 ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน) โดยผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการมากที่สุด (4.68 คะแนน) รองลงมา คือ ครู/เจ้าหน้าที่ (4.46 คะแนน) และนักเรียน (4.21 คะแนน) ตามลำดับ หากพิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด (4.40 คะแนน) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎหมายระเบียบ และข้อปฏิบัติของโรงเรียน (4.35 คะแนน) ดังตารางที่ 56

ตารางที่ 56 ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ

ประเด็น	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/ เจ้าหน้าที่	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ เชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ (7.-10.)	4.21	4.68	4.46	4.32	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติของโรงเรียน	4.26	4.68	4.43	4.35	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และ ความมีน้ำใจ	4.14	4.69	4.43	4.26	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.30	4.69	4.60	4.40	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่ เลือกปฏิบัติ	4.14	4.68	4.40	4.26	มากที่สุด

5.3 ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.57 คะแนน) โดยผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนในระดับมากที่สุด (4.86 คะแนน) เช่นเดียวกับ นักเรียน (4.51 คะแนน) หากพิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็นเรื่องโรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ประจักษ์ได้รับ ความเชื่อมั่นมากที่สุด (4.59 คะแนน) รองลงมา คือ โรงเรียนสามารถสร้างอนาคตที่ดีให้แก่นักเรียน (4.55 คะแนน) ดังตารางที่ 57

ตารางที่ 57 ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน

ประเด็น	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/ เจ้าหน้าที่	คะแนน เฉลี่ย	ระดับความ เชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน (11.-12.)	4.51	4.86		4.57	มากที่สุด
11. โรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ประจักษ์	4.53	4.86		4.59	มากที่สุด
12. โรงเรียนสามารถสร้างอนาคตที่ดีให้แก่ นักเรียน	4.49	4.86		4.55	มากที่สุด

ตารางที่ 58 ความเชื่อมั่นในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับความเชื่อมั่น

ประเด็น	กลุ่มตัวอย่าง	ระดับความเชื่อมั่น (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความเชื่อมั่นในภาพรวม (ครูผู้สอน, เจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ, โรงเรียน)	นักเรียน	1.22	2.73	13.83	34.81	47.40	5561	4.25	1.03	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0.00	0.00	4.39	23.80	71.81	1231	4.67	0.55	มากที่สุด
	ครู/เจ้าหน้าที่	0.00	1.62	2.60	43.51	52.27	308	4.46	0.63	มากที่สุด
	รวม	1.00	2.24	12.12	32.82	51.83	6792	4.33	0.96	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน (1.-6.)	นักเรียน	1.11	2.73	15.80	36.28	44.07	2784	4.19	0.88	มาก
	ผู้ปกครอง	0.00	0.00	5.55	28.55	65.91	613	4.60	0.59	มากที่สุด
	รวม	0.91	2.24	13.95	34.88	48.01	3397	4.27	0.85	มากที่สุด
1. ครูผู้สอนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพ	นักเรียน	0.22	1.51	9.05	31.03	58.19	464	4.45	0.74	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0.00	0.00	3.88	24.27	71.84	103	4.68	0.55	มากที่สุด
	รวม	0.18	1.23	8.11	29.81	60.67	567	4.50	0.71	มากที่สุด
2. ครูจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	นักเรียน	1.08	2.59	15.30	38.15	42.89	464	4.19	0.86	มาก
	ผู้ปกครอง	0.00	0.00	5.88	25.49	68.63	102	4.63	0.60	มากที่สุด
	รวม	0.88	2.12	13.60	35.87	47.53	566	4.27	0.84	มากที่สุด
3. ครูเลือกกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมให้แก่ นักเรียน	นักเรียน	0.65	1.94	17.89	39.44	40.09	464	4.16	0.83	มาก
	ผู้ปกครอง	0.00	0.00	4.90	33.33	61.76	102	4.57	0.59	มากที่สุด
	รวม	0.53	1.59	15.55	38.34	43.99	566	4.24	0.81	มากที่สุด
4. ครูเอาใจใส่นักเรียนทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	นักเรียน	2.37	5.82	21.12	34.91	35.78	464	3.96	1.01	มาก
	ผู้ปกครอง	0.00	0.00	5.88	27.45	66.67	102	4.61	0.60	มากที่สุด
	รวม	1.94	4.77	18.37	33.57	41.34	566	4.08	0.98	มาก
5. ครูให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของนักเรียน	นักเรียน	1.51	3.45	18.53	37.93	38.58	464	4.09	0.92	มาก
	ผู้ปกครอง	0.00	0.00	6.86	35.29	57.84	102	4.51	0.63	มากที่สุด
	รวม	1.24	2.83	16.43	37.46	42.05	566	4.16	0.89	มาก
6. ครูวัดและประเมินผลการเรียนการสอนด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส	นักเรียน	0.86	1.08	12.93	36.21	48.92	464	4.31	0.80	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0.00	0.00	5.88	25.49	68.63	102	4.63	0.60	มากที่สุด
	รวม	0.71	0.88	11.66	34.28	52.47	566	4.37	0.78	มากที่สุด

ตารางที่ 58 ความเชื่อมั่นในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับความเชื่อมั่น (ต่อ)

ประเด็น	กลุ่มตัวอย่าง	ระดับความเชื่อมั่น (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ (7.-10.)	นักเรียน	1.35	3.46	13.94	37.60	43.65	1851	4.21	1.29	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0.00	0.00	4.13	23.30	72.57	412	4.68	0.55	มากที่สุด
	ครู/เจ้าหน้าที่	0.00	1.62	2.60	43.51	52.27	308	4.46	0.63	มากที่สุด
	รวม	0.97	2.68	11.01	36.02	49.32	2571	4.32	1.15	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติของโรงเรียน	นักเรียน	1.52	2.60	14.07	40.48	41.34	462	4.26	2.05	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0.00	0.00	3.88	24.27	71.84	103	4.68	0.55	มากที่สุด
	ครู/เจ้าหน้าที่	0.00	1.30	2.60	48.05	48.05	77	4.43	0.62	มากที่สุด
	รวม	1.09	2.02	11.06	38.79	47.04	642	4.35	1.77	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและความมีน้ำใจ	นักเรียน	1.30	4.32	14.47	39.09	40.82	463	4.14	0.91	มาก
	ผู้ปกครอง	0.00	0.00	3.88	23.30	72.82	103	4.69	0.54	มากที่สุด
	ครู/เจ้าหน้าที่	0.00	1.30	2.60	48.05	48.05	77	4.43	0.62	มากที่สุด
	รวม	0.93	3.27	11.35	37.64	46.81	643	4.26	0.85	มากที่สุด
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	นักเรียน	1.08	2.38	11.02	36.72	48.81	463	4.30	0.84	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0.00	0.00	3.88	23.30	72.82	103	4.69	0.54	มากที่สุด
	ครู/เจ้าหน้าที่	0.00	1.30	0.00	36.36	62.34	77	4.60	0.57	มากที่สุด
	รวม	0.78	1.87	8.55	34.53	54.28	643	4.40	0.79	มากที่สุด
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	นักเรียน	1.51	4.54	16.20	34.13	43.63	463	4.14	0.95	มาก
	ผู้ปกครอง	0.00	0.00	4.85	22.33	72.82	103	4.68	0.56	มากที่สุด
	ครู/เจ้าหน้าที่	0.00	2.60	5.19	41.56	50.65	77	4.40	0.71	มากที่สุด
	รวม	1.09	3.58	13.06	33.13	49.14	643	4.26	0.89	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน (11.-12.)	นักเรียน	1.30	1.30	7.67	24.84	64.90	926	4.51	0.80	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0.00	0.00	1.46	10.68	87.86	206	4.86	0.38	มากที่สุด
	รวม	1.06	1.06	6.54	22.26	69.08	1132	4.57	0.75	มากที่สุด
11. โรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ประจักษ์	นักเรียน	1.30	1.30	6.70	24.62	66.09	463	4.53	0.79	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0.00	0.00	0.97	11.65	87.38	103	4.86	0.37	มากที่สุด
	รวม	1.06	1.06	5.65	22.26	69.96	566	4.59	0.74	มากที่สุด
12. โรงเรียนสามารถสร้างอนาคตที่ดีให้แก่ นักเรียน	นักเรียน	1.30	1.30	8.64	25.05	63.71	463	4.49	0.81	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0.00	0.00	1.94	9.71	88.35	103	4.86	0.40	มากที่สุด
	รวม	1.06	1.06	7.42	22.26	68.20	566	4.55	0.77	มากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการดำเนินการสำรวจและประเมินความความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 เพื่อให้การดำเนินเป็นไปอย่างรอบด้านและครอบคลุม คณะผู้วิจัยได้จำแนกแนวทางการสำรวจเป็น 5 ส่วน ดังนี้

6.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.2 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

6.3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของนักเรียน

6.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ปกครอง

6.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของครู/เจ้าหน้าที่

6.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนตัวแปรและค่าสถิติต่างๆ ดังนี้

6.1.1 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปร

SEX	แทน	เพศ
GRADE	แทน	ระดับชั้น
POSITION	แทน	ตำแหน่ง
TEACHER	แทน	ปัจจัยด้านครูผู้สอน
ADMIN	แทน	ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่
MEDIA1	แทน	ปัจจัยด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการสอน
MEDIA2	แทน	ปัจจัยด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ของฝ่ายปฏิบัติการ
CONNECT	แทน	ปัจจัยด้านช่องทางการสื่อสาร
PROCESS1	แทน	ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกิจกรรมการเรียนการสอน
PROCESS2	แทน	ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ
Y	แทน	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ



6.1.2 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

SE_b	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์
SE_{est}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
b	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Score Weight)
β	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน (Beta Weight)
F	แทน	ค่าการแจกแจงแบบ F (F-distribution)
t	แทน	ค่าการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ซึ่งแสดงถึงระดับของความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมดกับตัวแปรตาม
R^2	แทน	กำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณหรือร้อยละของค่าความแปรผันร่วมกันของตัวแปรพยากรณ์กับตัวแปรเกณฑ์ ซึ่งแสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมดที่มีต่อตัวแปรตาม
Adj. R^2	แทน	ค่า R ที่ปรับแก้แล้ว

6.2 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
2. การวิเคราะห์หาค่าอำนาจการพยากรณ์ของตัวแปรพยากรณ์แต่ละด้านที่ส่งผลต่อ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจด้วยตัวแปรพยากรณ์

6.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

6.3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของนักเรียน

1) การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation)

การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ ระดับชั้น ด้านครูผู้สอน ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการสอน ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของกิจกรรมการเรียนการสอน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ จากการตอบแบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการเรียนการสอนและการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน จำนวน 464 คน ปรากฏผลดังตารางที่ 59

ตารางที่ 59 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ

ตัวแปร	Y	ระดับความสัมพันธ์
SEX	0.07	ต่ำ
GRADE	-0.06	ต่ำ
TEACHER	0.134**	ต่ำ
ADMIN	0.698**	ปานกลาง
MEDIA1	0.09	ต่ำ
MEDIA2	0.686**	ปานกลาง
CONNECT	0.08	ต่ำ
PROCESS1	0.125**	ต่ำ
PROCESS2	0.688**	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 59 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านอื่นๆ คู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์ 0.698 (ระดับปานกลาง) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการมีความสัมพันธ์ 0.688

(ระดับปานกลาง) และด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ของฝ่ายปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์ 0.686 (ระดับปานกลาง) ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่า

2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่ได้จากการจัดกลุ่มใหม่ โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จากแบบสอบถามทั้งหมด 464 ชุด พร้อมทั้งกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 60 พบว่า พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) สูงสุดเท่ากับ 0.539 หมายความว่า ตัวแปรทั้ง 9 ตัว สามารถอธิบายความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการได้ ได้ร้อยละ 53.90 ส่วนที่เหลือร้อยละ 46.10 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ดังตารางที่ 60

ตารางที่ 60 ประสิทธิภาพของสมการถดถอย ในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว (Model Summary)

Model	R	R ²	Adj. R ²	SE _{est}
1	0.734	0.539	0.529	0.309

จากข้อมูลในตารางที่ 61 ได้มีการตั้งสมมติฐาน คือ

H₀: ตัวแปรอิสระทุกตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

H₁: ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการทดสอบพบว่า F test มีค่า Sig 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (0.05) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H₀ แสดงว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 61

ตารางที่ 61 ผลทดสอบสมมติฐานภาพรวมในสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว (ANOVA)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	48.025	9	5.336	56.018	0.000
	Residual	41.056	431	0.095		
	Total	89.081	440			

เมื่อทำการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้วิธีการถดถอยแบบพหุคูณในการศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 62

ตารางที่ 62 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของนักเรียน

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	b	SE	β		
Constant	1.489	0.156		9.572	0.000*
SEX	-0.026	0.030	-0.029	-0.866	0.387
GRADE	-0.086	0.031	-0.091	-2.781	0.006*
TEACHER	2.304	2.085	0.061	1.105	0.270
ADMIN	2.577	0.652	0.404	3.952	0.000*
MEDIA1	0.800	1.962	0.023	0.408	0.683
MEDIA2	0.890	0.759	0.148	1.173	0.241
CONNECT	-0.155	1.624	-0.005	-0.095	0.924
PROCESS1	3.204	2.131	0.097	1.504	0.133
PROCESS2	1.047	0.752	0.180	1.392	0.165

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 62 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ได้แก่ ระดับชั้นของนักเรียน และปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่ระดับ 2.577 หมายความว่า หากคือ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น 1

หน่วย ความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการมากที่สุด จะเพิ่มขึ้น 2.577 หน่วย อันดับที่สอง คือ ระดับชั้น หมายความว่า ระดับชั้นของนักเรียนมีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 1.489 - 0.026 (\text{SEX}) - 0.086 (\text{GRADE}) + 2.304 (\text{TEACHER}) + 2.577 (\text{ADMIN}) \\ + 0.800 (\text{MEDIA1}) + 0.890 (\text{MEDIA2}) - 0.155 (\text{CONNECT}) + 3.204 (\text{PROCESS1}) \\ + 1.047 (\text{PROCESS2})$$

หรือ

ความพึงพอใจใน	= 1.489 - 0.026 (เพศ) - 0.086 (ระดับชั้น) + 2.304 (ปัจจัย
คุณภาพการให้บริการ	ด้านครูผู้สอน) + 2.577 (ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่) + 0.800 (ปัจจัย
ของนักเรียน	ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการสอน) + 0.890
	(ปัจจัยด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่) - 0.155 (ปัจจัยด้านช่อง
	ทางการติดต่อสื่อสาร) + 3.204 (ปัจจัยด้านกระบวนการ/
	ขั้นตอนการให้บริการของกิจกรรมการเรียนการสอน) + 1.047
	(ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่าย
	ปฏิบัติการ)

6.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ปกครอง

1) การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation)

การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ ระดับชั้น ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ จากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับฝ่ายปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับผู้ปกครอง จำนวน 106 คน ปรากฏผลดังตารางที่ 63

ตารางที่ 63 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจของผู้ปกครอง
ในคุณภาพการให้บริการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ

ตัวแปร	Y	ระดับความสัมพันธ์
SEX	-0.096	ต่ำ
GRADE	0.093	ต่ำ
ADMIN	0.963**	สูงมาก
MEDIA2	0.972**	สูงมาก
PROCESS2	0.973**	สูงมาก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 63 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านอื่นๆ คู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการมีความสัมพันธ์ 0.973 (ระดับสูงมาก) รองลงมา คือ ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ของฝ่ายงานปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์ 0.972 (ระดับสูงมาก) และด้านเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ 0.963 (ระดับสูงมาก) ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่า

2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่ได้จากการจัดกลุ่มใหม่ โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จากแบบสอบถามผู้ปกครองทั้งหมด 106 ชุด พร้อมทั้งกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 64 พบว่า พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) สูงสุดเท่ากับ 0.968 หมายความว่า ตัวแปรทั้ง 9 ตัว สามารถอธิบายความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการได้ ได้ร้อยละ 96.80 ส่วนที่เหลือร้อยละ 3.20 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ดังตารางที่ 64

ตารางที่ 64 ประสิทธิภาพของสมการถดถอย ในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจของผู้ปกครองในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว (Model Summary)

Model	R	R ²	Adj. R ²	SE _{est}
1	0.984	0.968	0.966	0.891

จากข้อมูลในตารางที่ 65 ได้มีการตั้งสมมติฐาน คือ

H₀: ตัวแปรอิสระทุกตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

H₁: ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการทดสอบพบว่า F test มีค่า Sig 0.000 ซึ่งมีความน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (0.05) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H₀ แสดงว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 65

ตารางที่ 65 ผลทดสอบสมมติฐานภาพรวม ในสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจของผู้ปกครองในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว (ANOVA)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2385.721	5	477.144	600.790	0.000
	Residual	79.420	100	0.794		
	Total	2465.140	105			

เมื่อทำการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้วิธีการถดถอยแบบพหุคูณในการศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังตารางที่ 66

ตารางที่ 66 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของผู้ปกครอง

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	b	SE	β		
Constant	0.078	0.553		0.140	0.889
SEX	0.289	0.197	0.027	1.466	0.146
GRADE	0.140	0.186	0.014	0.750	0.455
ADMIN	0.244	0.062	0.264	3.924	0.000*
MEDIA2	0.303	0.066	0.358	4.629	0.000*
PROCESS2	0.328	0.068	0.377	4.827	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 66 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ปกครอง ได้แก่ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ และปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่ระดับ 0.328 หมายความว่า หากคือ ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการมากที่สุด จะเพิ่มขึ้น 0.328 หน่วย อันดับที่สอง คือ ปัจจัยด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่ระดับ 0.303 หมายความว่า หากปัจจัยด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จะเพิ่มขึ้น 0.303 หน่วย และอันดับสุดท้าย คือ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่ระดับ 0.244 หมายความว่า หากปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จะเพิ่มขึ้น 0.244 หน่วย

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 0.078 + 0.289 (\text{SEX}) + 0.140 (\text{GRADE}) + 0.244 (\text{ADMIN}) + 0.303 (\text{MEDIA2}) + 0.328 (\text{PROCESS2})$$

หรือ

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในคุณภาพการ} &= 0.078 + 0.289 (\text{เพศ}) + 0.140 (\text{ระดับชั้น}) + 0.244 (\text{ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่}) \\ \text{ให้บริการของผู้ปกครอง} &+ 0.303 (\text{ปัจจัยด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่}) + 0.328 (\text{ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ}) \end{aligned}$$

6.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของครู/เจ้าหน้าที่

1) การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation)

การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ จากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับฝ่ายอำนวยการของครู/เจ้าหน้าที่ จำนวน 77 คน ปรากฏผลดังตารางที่ 67

ตารางที่ 67 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจของครู/เจ้าหน้าที่ในคุณภาพการให้บริการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ

ตัวแปร	Y	ระดับความสัมพันธ์
POSITION	0.212	ต่ำ
SEX	-0.003	ต่ำ
ADMIN	0.584**	ปานกลาง
MEDIA2	0.593**	ปานกลาง
PROCESS2	0.748**	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ตามตารางที่ 67 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านอื่นๆ คู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการมีความสัมพันธ์ 0.748 (ระดับสูง) รองลงมา คือ ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ของฝ่ายปฏิบัติการมีความสัมพันธ์ 0.593 (ระดับปานกลาง) และด้านเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์ 0.584 (ระดับปานกลาง) ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทุกค่า

2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ ที่ได้จากการจัดกลุ่มใหม่ โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ จากแบบสอบถามครู/เจ้าหน้าที่ทั้งหมด 77 ชุด พร้อมทั้งกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 68 พบว่า พบว่าค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนด (R Square) สูงสุดเท่ากับ 0.625 หมายความว่า ตัวแปรทั้ง 9 ตัว สามารถอธิบายความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการได้ ได้ร้อยละ 62.50 ส่วนที่เหลือ ร้อยละ 37.50 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ดังตารางที่ 68

ตารางที่ 68 ประสิทธิภาพของสมการถดถอย ในการวิเคราะห์การถดถอยระหว่างความพึงพอใจของครู/เจ้าหน้าที่ในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว (Model Summary)

Model	R	R ²	Adj. R ²	SE _{est}
1	0.790	0.625	0.597	0.372

จากข้อมูลในตารางที่ 69 ได้มีการตั้งสมมติฐาน คือ

H₀: ตัวแปรอิสระทุกตัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

H₁: ตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัว มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการทดสอบพบว่า F test มีค่า Sig 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ (0.05) ดังนั้นจึง ปฏิเสธสมมติฐาน H₀ แสดงว่าตัวแปรอิสระอย่างน้อยหนึ่งตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ดังแสดงในตารางที่ 69

ตารางที่ 69 ผลทดสอบสมมติฐานภาพรวม ในสมการถดถอยระหว่างความพึงพอใจของครู/เจ้าหน้าที่ในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยทั้ง 9 ตัว (ANOVA)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.858	5	3.172	22.968	0.000
	Residual	9.528	69	0.138		
	Total	25.387	74			

เมื่อทำการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้วิธีการถดถอยแบบพหุคูณ ในการศึกษาว่าปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 70

ตารางที่ 70 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของครู/เจ้าหน้าที่

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig
	b	SE	β		
Constant	0.936	0.383		2.440	0.017*
POSITION	0.262	0.089	0.224	2.950	0.004*
SEX	0.072	0.091	0.059	0.789	0.433
ADMIN	0.162	0.115	0.146	1.413	0.162
MEDIA2	0.101	0.111	0.106	0.908	0.367
PROCESS2	0.509	0.110	0.574	4.614	0.000*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 70 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของครู/เจ้าหน้าที่ ได้แก่ และปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่ระดับ 0.509 หมายความว่า หากคือ ปัจจัยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการมากที่สุด จะเพิ่มขึ้น 0.509 หน่วย รองลงมา คือ ตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม หมายความว่า ตำแหน่งครูหรือเจ้าหน้าที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 0.936 + 0.262 (\text{POSITION}) + 0.072 (\text{SEX}) + 0.162 (\text{ADMIN}) + 0.101 (\text{MEDIA2}) + 0.509 (\text{PROCESS2})$$

หรือ

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของครู/เจ้าหน้าที่} &= 0.936 + 0.262 (\text{ตำแหน่ง}) + 0.072 (\text{เพศ}) + 0.162 (\text{ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่}) + 0.101 (\text{ปัจจัยด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่}) + 0.509 (\text{ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ}) \end{aligned}$$

สรุปผลการสำรวจ สรุปผลการสัมภาษณ์และการประชุมระดมความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

7.1 สรุปผลการสำรวจ

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การพัฒนาผู้เรียน และสภาพแวดล้อมของโรงเรียน ซึ่งขอบเขตของการดำเนินงานสำรวจจำแนกเป็น 3 ส่วน คือ

(1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ ได้แก่

1.1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

1.2) ความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ

1.3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน

(2) สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ

(3) สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับควมมีคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่

ผลการสำรวจพบว่า ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจประกอบด้วย (1) ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำแนกออกเป็น กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน จำนวน 464 ราย ผู้ปกครอง จำนวน 106 ราย และกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ ครู/เจ้าหน้าที่ จำนวน 77 ราย (2) ข้อมูลจากการประชุมระดมความคิดเห็น เฉพาะกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน จำนวน 54 ราย และผู้ปกครอง จำนวน 17 ราย และ (3) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ปกครอง จำนวน 4 ราย และกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหารของโรงเรียน จำนวน 4 ราย โดยแบบสอบถามที่ได้จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,111 ชุด และผู้เข้าร่วมประชุมระดมความคิดเห็นจำนวนรวมทั้งสิ้น 125 ราย หรือคิดเป็น ร้อยละ 94.96 และร้อยละ 64.55 จากเป้าหมายทั้งหมด ตามลำดับ

อนึ่ง ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 สรุปได้ดังนี้



1. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ อยู่ในระดับมาก โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน และปรากฏประเด็นย่อยต่างๆ ดังนี้

1.1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน พบว่า ในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.20 คะแนน ทั้งนี้ หากพิจารณาในรายประเด็นย่อย ปรากฏผลการสำรวจดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งหากพิจารณาในมิติกระบวนการดำเนินงาน (Process) พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 คะแนน) ประกอบด้วย (1) สาขาวิชา ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) โดยวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ได้รับคะแนนสูงที่สุด (4.32 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาชีววิทยา (4.31 คะแนน) เมื่อพิจารณาประเด็นย่อยพบว่า วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการได้รับคะแนนมากที่สุด (4.37 คะแนน) และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) โดยฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด (4.45 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (4.38 คะแนน) โดยประเด็นย่อยด้านความเหมาะสมของระยะเวลาเปิด-ปิด การให้บริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด (4.22 คะแนน)

- การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งพิจารณารวมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ ดำเนินงาน (Process) และผลผลิต (Product) ปรากฏผลว่า ในภาพรวม สาขาวิชาได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 คะแนน) โดยวิชาภาษาไทยและวิชาชีววิทยา ได้รับคะแนนสูงที่สุด (ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.32 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาเคมีและวิทยาการคอมพิวเตอร์ (4.31 คะแนน)

- สาขาวิชาคณิตศาสตร์

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คะแนน) ประกอบด้วย (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.20 คะแนน) (2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) และ (3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน)

- สาขาวิชาฟิสิกส์

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คะแนน) ประกอบด้วย (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน) (2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน) และ (3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.97 คะแนน)

- สาขาวิชาเคมี

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน) ประกอบด้วย (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) (2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน) และ (3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.28 คะแนน)

- สาขาวิชาชีววิทยา

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน) ประกอบด้วย (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) (2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.31 คะแนน) และ (3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน)

- สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน) ประกอบด้วย (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.31 คะแนน) (2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.32 คะแนน) และ (3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.31 คะแนน)

- สาขาวิชาภาษาไทย

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน) ประกอบด้วย (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน) (2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน) และ (3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน)

- สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน) ประกอบด้วย (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน)

(2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.26 คะแนน) และ

(3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน)

- สาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คะแนน)

ประกอบด้วย (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน)

(2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) และ

(3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.10 คะแนน)

- สาขาวิชาพลานามัย

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน)

ประกอบด้วย (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน)

(2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน) และ

(3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.09 คะแนน)

- การวัดและประเมินผลการเรียน ซึ่งพิจารณาในมิติกระบวนการดำเนินงาน (Process) พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คะแนน) โดยวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ได้รับคะแนนสูงที่สุด (4.29 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.21 คะแนน)

- การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ซึ่งพิจารณาในมิติผลผลิต (Product) พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.99 คะแนน) โดยกิจกรรมค่ายวิชาการได้รับคะแนนสูงที่สุด (4.36 คะแนน) รองลงมา คือ กิจกรรมการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี (4.31 คะแนน)

1.2) ภาพรวมความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.44 คะแนน และหากจำแนกบุคลากรเป็น 2 กลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจด้านครูอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 คะแนน) โดยครูที่ทำการสอนในวิชาภาษาไทยได้รับคะแนนสูงที่สุด (4.44 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาชีววิทยา (4.42 คะแนน) ขณะที่ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.44 คะแนน) โดยเจ้าหน้าที่งานฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ได้รับคะแนนสูงที่สุด (4.60 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายกิจการนักเรียน (4.46 คะแนน)

1.3) ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งพิจารณาในมิติของปัจจัยนำเข้าด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (Input) อยู่ในระดับมาก โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน จำแนกเป็น 1) สาขาวิชา ได้รับคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) โดยวิชาเคมีได้รับคะแนนสูงที่สุด (4.31 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.30 คะแนน) และ 2) ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (4.37 คะแนน) โดยฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ได้รับคะแนนสูงที่สุด (4.42 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (4.36 คะแนน)

2. การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน พบว่า มิติผลผลิต (Product) ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.50 คะแนน) และจำแนกเป็น 2 ด้าน คือ (1) สาขาวิชา ในภาพรวม นักเรียนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คะแนน) โดยวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ได้รับคะแนนสูงที่สุด (4.31 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาชีววิทยา (4.29 คะแนน) และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ ในภาพรวม นักเรียนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.56 คะแนน) โดยฝ่ายคลังและพัสดุได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด (4.50 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และฝ่ายวิชาการ (ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.43 คะแนน)

นอกเหนือจากนั้น ภาพรวมของการสรุปผลระดับการบรรลุเป้าหมายเชิงปริมาณของโครงการ ซึ่งพิจารณาจาก 3 กิจกรรมหลักที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) กิจกรรมการเรียนการสอน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.23 คะแนน) (2) กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (3.99 คะแนน) และ (3) การบริการของฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของ 3 กิจกรรมหลักดังกล่าว เท่ากับ 4.35 คะแนน (ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด) หรือคิดเป็น ร้อยละ 87.03

4. การสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็น 3 ประเด็น ประกอบด้วย (1) ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน (2) ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ และ (3) ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน จากกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ 3 กลุ่ม คือ (1) นักเรียน (2) ผู้ปกครอง และ (3) ครู/เจ้าหน้าที่ ทั้งนี้การสำรวจในประเด็นด้านความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน และความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มนักเรียน และผู้ปกครองเท่านั้น ขณะที่ประเด็นความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของทั้ง 3 กลุ่ม โดยผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด โดย

ได้คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.33 คะแนน และหากพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นด้านความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนได้รับคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุด (4.57 คะแนน) โดยเฉพาะในประเด็นย่อยที่ว่าโรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ประจักษ์ได้คะแนนสูงถึง 4.59 คะแนน รองลงมา คือ ประเด็นความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ (4.32 คะแนน) โดยประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสได้รับความเชื่อมั่นมากที่สุด (4.40 คะแนน) อีกทั้งประเด็นย่อยด้านครูผู้สอนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพได้รับคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุดเช่นกัน (4.50 คะแนน)

7.2 สรุปผลการสัมภาษณ์และการประชุมระดมความคิดเห็น

จากการสัมภาษณ์ผู้ปกครอง ผู้บริหารรวมถึงครูเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในลักษณะที่ต่างกัน เพื่อให้ครอบคลุมลักษณะงานของการให้บริการ และการจัดประชุมระดมความคิดเห็นกับนักเรียนและผู้ปกครอง เพื่อทราบถึงปัญหาหรือข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นกับโรงเรียน คณะผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นประเด็นในแต่ละหัวข้อคำถามได้ดังนี้

1. ประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในปีการศึกษา 2560

ประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในปีการศึกษา 2560 ของโรงเรียนที่ประมวลได้จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหาร และผู้ปกครอง และการประชุมระดมความคิดเห็นของผู้ปกครอง และนักเรียน พร้อมทั้งการสอบถามครู และบุคลากรสนับสนุน สามารถประเมินประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับโรงเรียนในภาพรวมได้ 2 รูปแบบหลัก คือ ปัญหาจากปัจจัยภายใน และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอก โดยสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

1.1 ปัญหาจากปัจจัยภายใน ในการบริหารจัดการ และการดำเนินการภายในโรงเรียน ซึ่งการดำเนินการประกอบด้วยภาคส่วนที่เกี่ยวข้องจำแนกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) บุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ และ 2) ผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียน และผู้ปกครอง ซึ่งปัญหาที่กลุ่มผู้ให้บริการและผู้รับบริการที่ต้องเผชิญมีลักษณะที่ต่างกันอย่างออกไป และเพื่อให้สามารถแสดงประเด็นปัญหาที่เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น จึงจำแนกการระบุปัญหา พร้อมข้อเสนอแนะจำแนกตามกลุ่ม ดังนี้

1) บุคลากรผู้ให้บริการ

1.1) ผู้บริหาร ผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงเรียนสามารถประมวลประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นประกอบด้วย



- การบริหารจัดการงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความคล่องตัว เป็นปัจจัยประกอบด้วย เพื่อให้การบริหารจัดการและการดำเนินงานต่างๆ ในโรงเรียนเป็นไปตามแผนที่วางไว้ และลดการเสียโอกาสที่จะเกิดขึ้นจากความล่าช้าของการดำเนินงาน

- การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะทรัพยากรครูที่มีคุณภาพ ในปัจจุบันปรากฏข้อจำกัดหลายประการที่จะทำให้ได้บุคลากรครูที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของโรงเรียน ซึ่งครูเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งในฐานะผู้ถ่ายทอดองค์ความรู้แก่นักเรียน และเมื่อประกอบกับปัจจัยด้านผลตอบแทนที่อาจน้อยกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการทำงานในสายวิทยาศาสตร์ในหน่วยงานอื่นๆ ดังนั้น โรงเรียนจึงอาจต้องสร้างแรงจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงินในการโน้มน้าวหรือชักจูงบุคลากรที่มีคุณภาพให้มาเป็นครูที่โรงเรียน พร้อมทั้งการสร้างโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของครูที่ในปัจจุบันมีศักยภาพสูงมากแล้วให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งศักยภาพด้านภาษาอังกฤษที่ต้องมีการพัฒนาเพื่อรองรับนโยบายในการพัฒนาโรงเรียนไปสู่ระดับนานาชาติ

นอกจากนั้น ปัจจัยด้านการสร้างบุคลากรทดแทนเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องเร่งดำเนินการวางแผนเพื่อรองรับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เนื่องจาก สถานการณ์ในปัจจุบันของโรงเรียนปรากฏปัญหาช่องว่างระหว่างวัย (Generation Gap) ดังนั้น เมื่อบุคลากรอาวุโสถึงเวลาเกษียณหรือหมดวาระการดำเนินงาน หากไม่มีการวางแผนการสร้างบุคลากรทดแทนอาจก่อให้เกิดการสะดุดของการดำเนินงานได้ ดังนั้น รูปแบบการเตรียมความพร้อมในปัจจุบันที่สามารถดำเนินการได้ คือ การผลักดันให้บุคลากรระดับกลางมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการหรือเรียนรู้งานในส่วนต่างๆ มากยิ่งขึ้น

- ด้านหลักสูตรการเรียนการสอนของโรงเรียนมีระยะการปรับปรุงถี่ ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อการเรียนการสอน นอกจากนั้น สิ่งอำนวยความสะดวกด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาในปัจจุบันยังขาดความเสถียร ส่งผลให้เป็นอุปสรรคต่อการเรียนการสอน

1.2) ครูและเจ้าหน้าที่ ผลจากการสัมภาษณ์สามารถประมวลประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นประกอบด้วย

- ข้อจำกัดด้านเวลาและความสะดวกของครูในการทำวิจัยเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน ส่งผลให้การดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยที่ครูดำเนินการไม่ได้ผลงานเป็นรูปธรรมเท่าที่ควร ดังนั้น หากมีการสนับสนุนหรือการปรับเปลี่ยนนโยบายบางอย่างที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ครูในการทำงานวิจัยมากขึ้น จะสามารถสนับสนุนให้การเรียนการสอนของครูมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินมีข้อจำกัด ดังนั้น ควรสร้างแรงจูงใจในรูปแบบอื่นๆ เช่น เงินพิเศษ และสวัสดิการ โดยการกำหนดเป็นนโยบายที่มีความเป็นรูปธรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจและความภักดีต่อ

องค์กร พร้อมทั้ง ผู้บริหารมีการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้แก่ครูและเจ้าหน้าที่ และสร้างความรู้สึกร่วมกันเป็นหนึ่งเดียวเพื่อให้เกิดการยอมรับและความร่วมมือในการดำเนินงานที่ดีต่อไป

2) ผู้รับบริการ

2.1) นักเรียน ผลจากการประชุมระดมความคิดเห็นสามารถประมวลประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นประกอบด้วย

- การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพ และมีความเสถียร เพื่อรองรับการดำเนินงานในทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับนักเรียน โดยเฉพาะการเรียนการสอนเท่านั้น เนื่องจากลักษณะพิเศษของโรงเรียนที่มีความแตกต่างจากโรงเรียนอื่นๆ คือ การเป็นโรงเรียนประจำ ดังนั้น ภารกิจการอุปโภคหรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ต้องมีความพร้อมเพื่อรองรับนักเรียนจำนวนมาก ดังนั้น หากโรงเรียนมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนและอำนวยความสะดวกแก่นักเรียนในการใช้ชีวิตประจำวันนอกเหนือจากการเรียนการสอนได้ด้วย จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีแก่ทั้งครูและนักเรียน เช่น การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย และการจัดทำสารสนเทศสำหรับนักเรียน และบุคลากรภายใน ที่สามารถใช้ในการตรวจสอบสถานะ จำนวนหน่วยกิต จำนวนชั่วโมงบำเพ็ญประโยชน์ คะแนนเก็บ ตลอดจนวันลาหยุด วันเข้างานสาย เพื่อให้นักเรียนและบุคลากรสามารถวางแผนการดำเนินงานของตนในอนาคตได้

- มาตรฐานของกิจกรรมการเรียนการสอนในวิชาเดียวกันที่รับผิดชอบโดยครูมากกว่า 1 คน ยังประสบปัญหาด้านการถ่ายทอดองค์ความรู้และการวัดผล ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกไม่เท่าเทียมและเป็นธรรม ดังนั้น โรงเรียนควรพิจารณาแนวทางหรือมาตรการในการแก้ไขปัญหาโดยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการเสนอแนะแนวทาง

- กิจกรรมสนับสนุนนอกเหนือจากภาควิชาการ เช่น กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน หรือกิจกรรมการเพิ่มพูนความรู้ทั้งภายในและนอกโรงเรียน ควรเปิดโอกาสให้แก่นักเรียนในการเลือกให้ตรงตามความต้องการ และพัฒนารูปแบบการเลือกที่เป็นธรรมโดยอาจใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการพัฒนาระบบ

- ความรู้สึกห่างเหินหรือมีช่องว่างระหว่างครูกับนักเรียน และครู/เจ้าหน้าที่กับผู้บริหารซึ่งส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันบางครั้งมีอุปสรรค ดังนั้น ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อลดช่องว่างดังกล่าว พร้อมทั้ง เพิ่มช่องทางการแสดงออกทางความคิดเห็นในการสื่อสารระหว่างนักเรียน ครู เจ้าหน้าที่ รวมทั้งผู้บริหารของโรงเรียน ที่สามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยไม่ต้องเกรงกลัวผลกระทบทางลบ

2.1) ผู้ปกครอง ผลจากการประชุมระดมความคิดเห็นและการสัมภาษณ์สามารถประมวลประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ดังนี้

- ระดับความยากของเนื้อหาที่นักเรียนได้รับ ซึ่งลึกเกินเนื้อหาที่ใช้ในการสอบคัดเลือกเพื่อศึกษาต่อในระดับปริญญาตรี ผู้ปกครองมีความกังวลในเรื่องของผลคะแนนที่นักเรียนจะได้รับจากการสอบคัดเลือกวิชาความถนัดทางวิชาการและวิชาชีพ (Professional and Academic Aptitude Test : PAT) เมื่อเปรียบเทียบกับผลคะแนนกับโรงเรียนอื่นๆ ดังนั้น การจัดการหลักสูตรการเรียนการสอนของนักเรียน ควรครอบคลุมลักษณะเนื้อหาที่จะใช้ในการสอบคัดเลือกเรียนต่อ พร้อมทั้งสอดแทรกแนวข้อสอบในระหว่างการเรียนการสอน

2.2 ปัญหาจากปัจจัยภายนอก เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอกที่โรงเรียนไม่สามารถควบคุมได้ ซึ่งปรากฏประเด็นที่สำคัญที่สุด คือ เรื่องความเข้าใจของบุคคลภายนอกที่มีต่อโรงเรียน เนื่องด้วยโรงเรียนเป็นโรงเรียนที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะ พร้อมทั้ง ได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณจากภาครัฐ เพื่อให้การเรียนการสอนแก่นักเรียนโดยมุ่งเน้นด้านวิทยาศาสตร์เป็นสำคัญ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตนักวิทยาศาสตร์ที่มีคุณภาพ แต่ทั้งนี้ ผลจากการดำเนินการของโรงเรียนตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา พบว่านักเรียนเลือกเรียนต่อในระดับอุดมศึกษาในคณะแพทยศาสตร์ และวิศวกรรมศาสตร์เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น ในทัศนะของสาธารณชนภายนอกจึงเห็นว่าผลผลิตที่ได้ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้ง ซึ่งในประเด็นดังกล่าวโรงเรียนได้รับผลกระทบจากการวิพากษ์เสมอมา ดังนั้น การชี้แจงให้สาธารณชนเข้าใจถึงจุดประสงค์ของโรงเรียนในวงกว้างเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการ

2. วิสัยทัศน์เพื่อการพัฒนาคุณภาพของสถานศึกษา สามารถประมวลได้ดังนี้

โรงเรียนมีการดำเนินการวางแผนในระยะ 20 ปี ที่มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนชาติในระยะ 20 ปี ดังนั้น คุณภาพการศึกษาของโรงเรียนจึงเป็นไปตามแผนชาติ ซึ่งส่งผลให้โรงเรียนมีแนวทางและทิศทางในการพัฒนาโรงเรียน และศักยภาพของนักเรียนที่เป็นรูปธรรมชัดเจน พร้อมทั้ง มีความยืดหยุ่นของทิศทางการพัฒนาที่คำนึงถึงสถานการณ์ของโลกที่ต้องเผชิญ การคาดการณ์อาชีพที่จะเกิดขึ้นใหม่ และอาชีพที่จะหายไปในอนาคต เพื่อออกแบบและกำหนดแนวทางการพัฒนาหลักสูตร และนักเรียนให้มีศักยภาพและความสามารถในการเรียนรู้และเติบโตได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนั้น การที่โรงเรียนมีวัตถุประสงค์การจัดตั้งที่ชัดเจนและแตกต่างจากโรงเรียนอื่นๆ พร้อมทั้ง มีศักยภาพทั้งในด้านงบประมาณ และคุณภาพบุคลากร ดังนั้น การดำเนินการของโรงเรียนในการสร้าง

เครือข่าย หรือเป็นโรงเรียนต้นแบบด้านวิทยาศาสตร์ให้แก่โรงเรียนในภูมิภาคจะยังคงยังประโยชน์ให้แก่ระบบการศึกษาของประเทศ

ทั้งนี้ เมื่อประกอบกับการขยายการสร้างแนวคิดการสร้างนักวิจัยที่มีคุณภาพให้กับนักเรียน และการพัฒนานักวิจัยให้กับครูโดยมุ่งเน้นการใช้ความรู้ทางเทคโนโลยี และนวัตกรรม พร้อมทั้งผลักดันการดำเนินงาน และการสร้างเครือข่ายในระดับสากลมากยิ่งขึ้นจะสามารถส่งเสริมให้โรงเรียนมีประสิทธิภาพในการผลิตบุคลากรและผลงานด้านวิทยาศาสตร์ที่เป็นที่ประจักษ์ทั้งในระดับประเทศและในระดับสากล

7.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน ปรากฏข้อค้นพบเพื่อนำไปสู่การยกระดับความพึงพอใจและระดับความเชื่อมั่น โดยจำแนกข้อเสนอแนะตามรูปแบบการประเมินผล คือ 1) ปัจจัยนำเข้า 2) กระบวนการ และ 3) ผลผลิต รายละเอียดดังนี้

1. กิจกรรมการเรียนการสอน

จากการประเมินผลความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อกิจกรรมการเรียนการสอน พบว่า กิจกรรมการเรียนการสอนเป็นไปตามมาตรฐานที่โรงเรียนกำหนด แต่ทั้งนี้ ปรากฏปัญหาซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพรวมความพึงพอใจในด้านมาตรฐานในการสอบวัดผลการเรียนการสอน โดยเฉพาะในวิชาที่มีครูผู้สอนหลายคน ซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกไม่เท่าเทียมและไม่เป็นธรรมของนักเรียน ดังนั้น ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาในภาพรวมควรมีการพัฒนามาตรฐานในการวัดและประเมินผลการศึกษา ซึ่งสามารถจำแนกตามประเด็นได้ดังนี้

- 1.1 ด้านปัจจัยนำเข้า องค์ประกอบของปัจจัยนำเข้าของกิจกรรมการเรียนการสอน คือ ครูผู้สอน ดังนั้น การพัฒนาศักยภาพของครูผู้สอนเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาการเรียนการสอน พร้อมทั้ง การสร้างความร่วมมือและพัฒนาแนวทางหรือแผนการสอนร่วมกันระหว่างครูผู้สอนในวิชาต่างๆ จะช่วยพัฒนาคุณภาพเนื้อหาของรายวิชาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดมาตรฐานร่วมภายใต้การเรียนการสอนในวิชาเดียวกัน
- 1.2 ด้านกระบวนการ องค์ประกอบของกระบวนการดำเนินงานของกิจกรรมการเรียนการสอน คือ แผนการเรียนการสอน กิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดผลการเรียนการสอน โดยในรายวิชาที่ประกอบด้วยครูผู้สอนหลายคน ควรพิจารณากำหนดแผนการสอนและแนวทางการสอนร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีระยะเวลาดำเนินการกำกับไว้อย่างชัดเจน

เพื่อให้ครูผู้สอนสามารถจัดลำดับเนื้อหาการเรียนการสอนในวิชาเดียวกันให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งหมด พร้อมทั้ง การถ่ายทอดเนื้อหาต้องมีความครอบคลุมตามแผนการสอนที่กำหนดขึ้น นอกจากนี้ ข้อสอบการสอบวัดผลของนักเรียนควรครอบคลุมและเป็นไปตามแผนการสอนอย่างเคร่งครัด

- 1.3 ด้านผลผลิต องค์ประกอบของผลผลิตของกิจกรรมการเรียนการสอน คือ ผลการสอบวัดผลของนักเรียน หากสามารถพัฒนาแนวทางการเรียนการสอนดังที่กล่าวข้างต้นได้จะส่งผลต่อมาตรฐานของการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน

2. กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนเป็นกิจกรรมที่โรงเรียนเพิ่มเติมขึ้นนอกเหนือจากการเรียนการสอนด้านวิชาการที่ครบถ้วน เพื่อพัฒนาศักยภาพของนักเรียนให้มีความรู้ครอบคลุมรอบด้าน โดยปัจจุบัน การดำเนินการและการบริหารจัดการในการคัดเลือกกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ยังคงปรากฏปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักเรียนในประเด็นด้านรูปแบบการเลือกกิจกรรมที่ตรงตามความต้องการ ดังนั้น การเปิดโอกาสให้นักเรียนสามารถเลือกกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนหรือกิจกรรมศึกษาดูงานที่ตรงตามความสนใจและความถนัดของตน หรือการสร้างตัวเลือกหัวข้อการฟังบรรยายหรือการเข้าร่วมกิจกรรมจะสามารถพัฒนางานด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนได้อย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถนำเสนอข้อเสนอแนะรายประเด็นได้ดังนี้

- 2.1 ด้านปัจจัยนำเข้า องค์ประกอบของปัจจัยนำเข้าของกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน คือ กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ซึ่งนักเรียนสามารถคัดเลือกกิจกรรมที่ตนสนใจและเข้าร่วมได้อย่างอิสระภายใต้รูปแบบการคัดเลือกที่โรงเรียนกำหนดขึ้น นอกจากนี้ นักเรียนสามารถนำเสนอกิจกรรมเพิ่มเติมที่ตนเองสนใจเพื่อให้โรงเรียนพิจารณาจัดกิจกรรมได้ ซึ่งรูปแบบดังกล่าวสนับสนุนการดำเนินงานของกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนได้อย่างดียิ่ง
- 2.2 ด้านกระบวนการ องค์ประกอบของกระบวนการดำเนินงานของกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน คือ รูปแบบและกระบวนการคัดเลือกกิจกรรมที่นักเรียนมีความสนใจ พบว่า รูปแบบที่ดำเนินการในปัจจุบันยังคงประสบปัญหาซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักเรียน ดังนั้น เพื่อพัฒนาด้านกระบวนการดำเนินงาน โรงเรียนควรพิจารณาการกำหนดรูปแบบการคัดเลือกกิจกรรมโดยให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการกำหนดหลักเกณฑ์และรูปแบบการคัดเลือกกิจกรรม ซึ่งจะสร้างความรู้สึกร่วมร่วมและการยอมรับในกติกาที่ตนเองมีส่วนร่วมร่วมกัน

- 2.3 ด้านผลผลิต องค์ประกอบของผลผลิตของกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน คือ ผลสัมฤทธิ์จากการเข้าร่วมกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาศักยภาพของนักเรียนได้อย่างเป็นรูปธรรม

3. การบริการของฝ่ายปฏิบัติการ

การบริการของฝ่ายปฏิบัติการซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานของบุคลากรเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน เพื่อสนับสนุนกิจกรรมการให้บริการด้านต่างๆ แก่นักเรียนและผู้ปกครอง โดยในภาพรวมการดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ยังคงปรากฏปัญหาในบางประเด็น ดังนั้น เพื่อให้การบริการของฝ่ายปฏิบัติการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นขอเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ได้แก่ การพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคภายในโรงเรียนให้มีมาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบสาธารณูปโภคด้านประปา และการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและสามารถครอบคลุมทุกพื้นที่ อาทิ การปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตไร้สาย ทั้งนี้ สามารถนำเสนอเป็นข้อเสนอแนะรายประเด็นได้ดังนี้

3.1 ด้านปัจจัยนำเข้า องค์ประกอบของการบริการของฝ่ายปฏิบัติการ คือ ระบบสาธารณูปโภค และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในปัจจุบันยังคงประสบปัญหาและส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนั้น การพัฒนาระบบที่กล่าวข้างต้นจะช่วยให้คุณภาพชีวิตประชากรในโรงเรียนดีขึ้น

3.2 ด้านกระบวนการ องค์ประกอบของกระบวนการดำเนินงานของการบริการของฝ่ายปฏิบัติการ คือ แนวทางการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการศึกษารูปแบบการพัฒนาทั้งด้านสาธารณูปโภค และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเป็นไปได้ภายใต้ข้อจำกัดด้านต่างๆ ที่โรงเรียนต้องเผชิญ เช่น งบประมาณ และบุคลากรซ่อมบำรุง

3.3 ด้านผลผลิต องค์ประกอบของผลผลิตของการบริการของฝ่ายปฏิบัติการ คือ ระบบสาธารณูปโภค และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความเหมาะสมและสนองความต้องการของประชากรส่วนรวมในโรงเรียนได้

4. กิจกรรมสนับสนุนคุณภาพการให้บริการ

เนื่องจากรูปแบบการดำเนินการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์มีรูปแบบเฉพาะที่แตกต่างจากโรงเรียนโดยทั่วไป กล่าวคือ นอกเหนือจากบริบทของความเป็นครู นักเรียน และเจ้าหน้าที่ ยังปรากฏรูปแบบการอาศัยอยู่ร่วมกันในชีวิตประจำวันจากการเป็นโรงเรียนประจำ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีมากกว่าในโรงเรียนไป-กลับทั่วไป ดังนั้น จึงปรากฏกิจกรรมที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันเป็นจำนวนมาก โดยกิจกรรม

ต่างๆ เหล่านี้ส่งผลต่อการให้คะแนนความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองทั้งสิ้น และปฏิเสธไม่ได้ว่า ยังมีกิจกรรมหรือการดำเนินการบางอย่างที่ส่งผลความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการ ดังนั้น หากสามารถลดหรือขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นจะสามารถสนับสนุนให้การอยู่ร่วมกันในสังคมโรงเรียนมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลจากการสำรวจสามารถแสดงกิจกรรมที่ช่วยสนับสนุนคุณภาพการให้บริการ ได้ดังนี้

4.1 การจัดกิจกรรมเพื่อลดช่องว่างระหว่างครู เจ้าหน้าที่ และนักเรียน จำแนกได้ดังนี้

- ครู และเจ้าหน้าที่
 - การจัดกิจกรรมเพื่อเพิ่มความใกล้ชิด และช่องทางการสื่อสารแบบสองทางในระดับผู้บริหารกับบุคลากร และบุคลากรระดับเดียวกัน เช่น รูปแบบกิจกรรมสภากาแฟ
- ครู เจ้าหน้าที่ และนักเรียน
 - การจัดกิจกรรมเพื่อกระชับความสัมพันธ์ระหว่างครู เจ้าหน้าที่ และนักเรียน จากการจัดกิจกรรมนันทนาการในรูปแบบต่างๆ เช่น กีฬาสามัคคี

4.2 การเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างนักเรียน ครู เจ้าหน้าที่ และผู้บริหารในการแสดงออกทางความคิดเห็นที่อาจกระทำได้โดยไม่ต้องระบุตัวตน โดยเฉพาะประเด็นด้านการแสดงความคิดเห็นที่อาจมีผลกระทบทางลบต่อผู้แสดงความคิดเห็น เช่น กล่องรับความคิดเห็น ช่องทางออนไลน์การติดต่อสื่อสารถึงผู้บริหารโดยตรง

- ครู และเจ้าหน้าที่
 - การจัดหาช่องทางการสื่อสารแบบทางตรงสู่ผู้บริหาร เช่น กล่องรับความคิดเห็น ช่องทางออนไลน์การติดต่อสื่อสารถึงผู้บริหารโดยตรง
- ครู และนักเรียน
 - การจัดหาช่องทางการสื่อสารโดยไม่ระบุตัวตน เช่น กระดานแสดงความคิดเห็น และ ช่องทางออนไลน์ (Google Form)

4.3 การจัดทำสารสนเทศสำหรับนักเรียน และบุคลากรภายใน ที่สามารถใช้ในการตรวจสอบสถานะ จำนวนหน่วยกิต จำนวนชั่วโมงบำเพ็ญประโยชน์ คะแนนเก็บ ตลอดจนวันลาหยุด วันเข้างานสาย

4.4 การเพิ่มช่องทางหรือพื้นที่ที่มีความเป็นส่วนตัวในการสื่อสารระหว่างครู/เจ้าหน้าที่กับนักเรียน และครูกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ เนื่องจากเรื่องที่ต้องการสื่อสารบางเรื่องเป็นเรื่องส่วนบุคคล

- ครู/เจ้าหน้าที่กับนักเรียน
 - การจัดหาพื้นที่ หรือสถานที่ที่เป็นสัดส่วนที่ใช้ในการหารือที่ให้ความเป็นส่วนตัว เฉพาะด้านการสื่อสารเท่านั้น แต่ผู้คนภายนอกรับรู้ได้ เช่น ห้องกระจกสนทนาส่วนตัว (ห้องเก็บเสียง)
- ครูกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการ
 - การพัฒนารูปแบบการจัดส่งบันทึกข้อความโดยไม่ผ่านบุคคลที่สาม

บรรณานุกรม

- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. (10th ed.) New Jersey: Prentice-Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. *Journal of Retailing* 67: 420-450
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2551). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). *การบริหารบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). เอกสารการสอนชุดวิชา 304 หน่วยที่ 6-16. สาขาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์, ฐณัฐ วงศสายเชื้อ, กุลธิดา นุกุลธรรม, ดนุพล แสงนาค, อัญชรี แสงพฤกษ์, จันทรมณี จันทรัมย์, และอัญชัน มาศวิวัฒน์. (2557). *โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปบประมาณ2557*. นครปฐม: ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการคณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ธีรศักดิ์ สรอยศิริ, สมิตร์ สุวรรณ, วิไลลักษณ์ สรอยศิริ, และสุธารัตน ชาวนาฟาง. (2558). *โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2558*. นครปฐม: ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการคณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
- ปทุม กลุ่ย์กลาง. (2541). *การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545 ก). *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ หน่วยที่ 1-7*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2545 ข). *เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการ หน่วยที่ 8-15*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ภาคนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).



- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทประชาชน.
- สมสรณุก วงษอนุญ และมานิดา ชอบธรรม. (2559). *การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2559*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.

ภาคผนวก ก

ภาพรวมผลการสำรวจ
โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ
โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560



ตารางที่ ผก1 คะแนนภาพรวมความพึงพอใจจำแนกรายประเด็น

ประเด็นการประเมินผล	คะแนนความพึงพอใจ			คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/เจ้าหน้าที่		
1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ				4.34	86.80
1.1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล การเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน				4.20	84.00
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ: กระบวนการ (Process)	4.43	4.57	4.16	4.37	87.40
1) สาขาวิชา	4.23			4.23	84.60
2) ฝ่ายปฏิบัติการ	4.48	4.57	4.16	4.40	88.00
- การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน: ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product)	4.23			4.23	84.60
- การวัดและประเมินผลการเรียนรู้	4.06			4.06	81.20
- การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน: ผลผลิต (Product)	3.99			3.99	79.80
1.2) ความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านบุคลากร	4.47	4.62	4.31	4.44	88.80
- ความพึงพอใจด้านครู	4.29			4.29	85.80
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	4.62	4.31	4.46	89.20
1.3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน: ปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.43	4.51	4.07	4.34	86.80
- สาขาวิชา	4.22			4.22	84.40
- ฝ่ายปฏิบัติการ	4.49	4.51	4.07	4.37	87.40
2) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ: ผลผลิต (Product)	4.22	4.60	4.36	4.50	90.00
- สาขาวิชา	4.16			4.16	83.20
- ฝ่ายปฏิบัติการ	4.57	4.60	4.36	4.53	90.60
3) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการตามเป้าหมาย				4.35	87.03
- กิจกรรมการจัดการเรียนการสอน				4.23	84.60
- กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน				3.99	79.80
- การบริการของฝ่ายปฏิบัติการ				4.44	88.80

ตารางที่ ผก1 คะแนนภาพรวมความพึงพอใจจำแนกรายประเด็น (ต่อ)

ประเด็นการประเมินผล	คะแนนความพึงพอใจ			คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/เจ้าหน้าที่		
4) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	4.25	4.67	4.46	4.33	86.68
- ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน	4.19	4.60		4.27	85.37
- ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ	4.21	4.68	4.46	4.32	86.31
- ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน	4.51	4.86		4.57	91.45

ภาคผนวก ข

ตารางรายละเอียดของกิจกรรมการเรียนการสอน
และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน



ตารางที่ ผข1 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาคณิตศาสตร์

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	ม.5	0.09	1.97	18.20	45.31	34.43	1066	4.12	0.77	มาก
	ม.6	0.08	1.44	15.29	42.31	40.87	1177	4.22	0.76	มากที่สุด
	รวม	0.09	1.69	16.67	43.74	37.81	2243	4.17	0.77	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	0.16	1.87	17.60	43.30	37.07	642	4.15	0.78	มาก
	ม.6	0.00	1.85	14.69	41.37	42.08	701	4.24	0.77	มากที่สุด
	รวม	0.07	1.86	16.08	42.29	39.69	1343	4.20	0.78	มาก
ด้านครูผู้สอน (1.1-1.5)	ม.5	0.00	1.60	19.20	45.60	33.60	250	4.11	0.76	มาก
	ม.6	0.00	0.00	11.48	48.89	39.63	270	4.28	0.66	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.77	15.19	47.31	36.73	520	4.20	0.71	มาก
1.1 การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	ม.5	0.00	0.00	10.00	48.00	42.00	50	4.32	0.65	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	11.11	35.19	53.70	54	4.43	0.69	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	10.58	41.35	48.08	104	4.38	0.67	มากที่สุด
1.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	ม.5	0.00	0.00	16.00	40.00	44.00	50	4.28	0.73	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	5.56	44.44	50.00	54	4.44	0.60	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	10.58	42.31	47.12	104	4.37	0.67	มากที่สุด
1.3 เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	ม.5	0.00	8.00	36.00	40.00	16.00	50	3.64	0.85	มาก
	ม.6	0.00	0.00	24.07	53.70	22.22	54	3.98	0.69	มาก
	รวม	0.00	3.85	29.81	47.12	19.23	104	3.82	0.79	มาก
1.4 ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	ม.5	0.00	0.00	16.00	42.00	42.00	50	4.26	0.72	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	9.26	44.44	46.30	54	4.37	0.65	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	12.50	43.27	44.23	104	4.32	0.69	มากที่สุด
1.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูผู้สอน	ม.5	0.00	0.00	18.00	58.00	24.00	50	4.06	0.65	มาก
	ม.6	0.00	0.00	7.41	66.67	25.93	54	4.19	0.55	มาก
	รวม	0.00	0.00	12.50	62.50	25.00	104	4.13	0.60	มาก

ตารางที่ ผข1 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาคณิตศาสตร์ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (1.6-1.10)	ม.5	0.41	1.63	15.92	41.63	40.41	245	4.20	0.79	มาก
	ม.6	0.00	0.74	10.74	37.78	50.74	270	4.39	0.71	มากที่สุด
	รวม	0.19	1.17	13.20	39.61	45.83	515	4.30	0.75	มากที่สุด
1.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	2.04	0.00	12.24	34.69	51.02	49	4.33	0.85	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	12.96	25.93	61.11	54	4.48	0.72	มากที่สุด
	รวม	0.97	0.00	12.62	30.10	56.31	103	4.41	0.79	มากที่สุด
1.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหารายวิชา	ม.5	0.00	4.08	12.24	28.57	55.10	49	4.35	0.86	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	7.41	35.19	57.41	54	4.50	0.64	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.94	9.71	32.04	56.31	103	4.43	0.75	มากที่สุด
1.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.04	24.49	38.78	34.69	49	4.06	0.83	มาก
	ม.6	0.00	0.00	9.26	46.30	44.44	54	4.35	0.65	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.97	16.50	42.72	39.81	103	4.21	0.75	มากที่สุด
1.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	ม.5	0.00	0.00	24.49	48.98	26.53	49	4.02	0.72	มาก
	ม.6	0.00	3.70	12.96	35.19	48.15	54	4.28	0.83	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.94	18.45	41.75	37.86	103	4.16	0.79	มาก
1.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.04	6.12	57.14	34.69	49	4.24	0.66	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	11.11	46.30	42.59	54	4.31	0.67	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.97	8.74	51.46	38.83	103	4.28	0.66	มากที่สุด

ตารางที่ ผข1 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาคณิตศาสตร์ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (1.11-1.13)	ม.5	0.00	2.72	17.69	42.18	37.41	147	4.14	0.80	มาก
	ม.6	0.00	6.83	26.71	34.78	31.68	161	3.91	0.92	มาก
	รวม	0.00	4.87	22.40	38.31	34.42	308	4.02	0.87	มาก
1.11 การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	ม.5	0.00	4.08	18.37	46.94	30.61	49	4.04	0.82	มาก
	ม.6	0.00	5.56	29.63	38.89	25.93	54	3.85	0.88	มาก
	รวม	0.00	4.85	24.27	42.72	28.16	103	3.94	0.85	มาก
1.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	ม.5	0.00	4.08	16.33	34.69	44.90	49	4.20	0.87	มาก
	ม.6	0.00	7.41	25.93	29.63	37.04	54	3.96	0.97	มาก
	รวม	0.00	5.83	21.36	32.04	40.78	103	4.08	0.93	มาก
1.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ม.5	0.00	0.00	18.37	44.90	36.73	49	4.18	0.73	มาก
	ม.6	0.00	7.55	24.53	35.85	32.08	53	3.92	0.94	มาก
	รวม	0.00	3.92	21.57	40.20	34.31	102	4.05	0.85	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (1.14-1.19)	ม.5	0.00	2.89	18.05	48.01	31.05	277	4.07	0.78	มาก
	ม.6	0.32	0.64	15.92	47.45	35.67	314	4.18	0.74	มาก
	รวม	0.17	1.69	16.92	47.72	33.50	591	4.13	0.76	มาก
1.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	ม.5	0.00	4.08	14.29	59.18	22.45	49	4.00	0.74	มาก
	ม.6	0.00	0.00	20.37	44.44	35.19	54	4.15	0.74	มาก
	รวม	0.00	1.94	17.48	51.46	29.13	103	4.08	0.74	มาก
1.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	ม.5	0.00	3.13	15.63	40.63	40.63	32	4.19	0.82	มาก
	ม.6	0.00	0.00	6.67	48.89	44.44	45	4.38	0.61	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.30	10.39	45.45	42.86	77	4.30	0.71	มากที่สุด
1.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	ม.5	0.00	4.08	24.49	42.86	28.57	49	3.96	0.84	มาก
	ม.6	0.00	1.85	14.81	50.00	33.33	54	4.15	0.74	มาก
	รวม	0.00	2.91	19.42	46.60	31.07	103	4.06	0.79	มาก

ตารางที่ ผข1 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาคณิตศาสตร์ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	ม.5	0.00	6.12	16.33	46.94	30.61	49	4.02	0.85	มาก
	ม.6	0.00	0.00	35.85	37.74	26.42	53	3.91	0.79	มาก
	รวม	0.00	2.94	26.47	42.16	28.43	102	3.96	0.82	มาก
1.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	16.33	42.86	40.82	49	4.24	0.72	มากที่สุด
	ม.6	1.85	1.85	11.11	44.44	40.74	54	4.20	0.86	มาก
	รวม	0.97	0.97	13.59	43.69	40.78	103	4.22	0.79	มากที่สุด
1.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ม.5	0.00	0.00	20.41	53.06	26.53	49	4.06	0.69	มาก
	ม.6	0.00	0.00	5.56	59.26	35.19	54	4.30	0.57	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	12.62	56.31	31.07	103	4.18	0.64	มาก
ผลผลิต/ผลงาน (1.20-1.22)	ม.5	0.00	0.68	21.09	48.98	29.25	147	4.07	0.73	มาก
	ม.6	0.00	1.23	16.67	36.42	45.68	162	4.27	0.78	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.97	18.77	42.39	37.86	309	4.17	0.76	มาก
1.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	0.00	2.04	14.29	61.22	22.45	49	4.04	0.68	มาก
	ม.6	0.00	0.00	11.11	42.59	46.30	54	4.35	0.69	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.97	12.62	51.46	34.95	103	4.20	0.69	มาก
1.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	ม.5	0.00	0.00	24.49	40.82	34.69	49	4.10	0.77	มาก
	ม.6	0.00	1.85	24.07	29.63	44.44	54	4.17	0.89	มาก
	รวม	0.00	0.97	24.27	34.95	39.81	103	4.14	0.82	มาก
1.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	ม.5	0.00	0.00	24.49	44.90	30.61	49	4.06	0.75	มาก
	ม.6	0.00	1.85	14.81	37.04	46.30	54	4.28	0.81	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.97	19.42	40.78	38.83	103	4.17	0.77	มาก

ตารางที่ ผข2 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาฟิสิกส์

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	ม.5	1.72	3.26	17.08	41.03	36.91	1165	4.08	0.90	มาก
	ม.6	1.89	3.60	12.26	42.45	39.79	1166	4.15	0.90	มาก
	รวม	1.80	3.43	14.67	41.74	38.35	2331	4.11	0.90	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	2.03	3.92	16.69	38.90	38.46	689	4.08	0.94	มาก
	ม.6	0.73	4.35	10.60	43.40	40.93	689	4.19	0.85	มาก
	รวม	1.38	4.14	13.64	41.15	39.70	1378	4.14	0.90	มาก
ด้านครูผู้สอน (2.1-2.5)	ม.5	0.38	4.53	15.85	36.60	42.64	265	4.17	0.88	มาก
	ม.6	1.13	5.66	13.96	42.64	36.60	265	4.08	0.91	มาก
	รวม	0.75	5.09	14.91	39.62	39.62	530	4.12	0.90	มาก
2.1 การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพเหมาะสม	ม.5	0.00	0.00	9.43	30.19	60.38	53	4.51	0.67	มากที่สุด
	ม.6	0.00	9.43	7.55	30.19	52.83	53	4.26	0.96	มากที่สุด
	รวม	0.00	4.72	8.49	30.19	56.60	106	4.39	0.83	มากที่สุด
2.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	ม.5	0.00	3.77	11.32	39.62	45.28	53	4.26	0.81	มากที่สุด
	ม.6	0.00	3.77	3.77	43.40	49.06	53	4.38	0.74	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.77	7.55	41.51	47.17	106	4.32	0.78	มากที่สุด
2.3 เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	ม.5	1.89	9.43	24.53	37.74	26.42	53	3.77	1.01	มาก
	ม.6	1.89	7.55	28.30	50.94	11.32	53	3.62	0.86	มาก
	รวม	1.89	8.49	26.42	44.34	18.87	106	3.70	0.94	มาก
2.4 ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	ม.5	0.00	7.55	18.87	30.19	43.40	53	4.09	0.97	มาก
	ม.6	1.89	1.89	16.98	41.51	37.74	53	4.11	0.89	มาก
	รวม	0.94	4.72	17.92	35.85	40.57	106	4.10	0.93	มาก
2.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูผู้สอน	ม.5	0.00	1.89	15.09	45.28	37.74	53	4.19	0.76	มาก
	ม.6	1.89	5.66	13.21	47.17	32.08	53	4.02	0.93	มาก
	รวม	0.94	3.77	14.15	46.23	34.91	106	4.10	0.85	มาก

ตารางที่ ผข2 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาฟิสิกส์ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (2.6-2.10)	ม.5	2.26	3.02	12.08	44.91	37.74	265	4.13	0.90	มาก
	ม.6	0.00	3.02	8.30	43.77	44.91	265	4.31	0.75	มากที่สุด
	รวม	1.13	3.02	10.19	44.34	41.32	530	4.22	0.83	มากที่สุด
2.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	1.89	3.77	13.21	33.96	47.17	53	4.21	0.95	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.89	13.21	39.62	45.28	53	4.28	0.77	มากที่สุด
	รวม	0.94	2.83	13.21	36.79	46.23	106	4.25	0.86	มากที่สุด
2.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	ม.5	1.89	3.77	9.43	39.62	45.28	53	4.23	0.91	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	7.55	45.28	47.17	53	4.40	0.63	มากที่สุด
	รวม	0.94	1.89	8.49	42.45	46.23	106	4.31	0.79	มากที่สุด
2.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	3.77	1.89	15.09	50.94	28.30	53	3.98	0.93	มาก
	ม.6	0.00	5.66	7.55	43.40	43.40	53	4.25	0.83	มากที่สุด
	รวม	1.89	3.77	11.32	47.17	35.85	106	4.11	0.89	มาก
2.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	ม.5	1.89	3.77	16.98	47.17	30.19	53	4.00	0.90	มาก
	ม.6	0.00	5.66	9.43	39.62	45.28	53	4.25	0.85	มากที่สุด
	รวม	0.94	4.72	13.21	43.40	37.74	106	4.12	0.88	มาก
2.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	1.89	1.89	5.66	52.83	37.74	53	4.23	0.80	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.89	3.77	50.94	43.40	53	4.36	0.65	มากที่สุด
	รวม	0.94	1.89	4.72	51.89	40.57	106	4.29	0.73	มากที่สุด

ตารางที่ ผข2 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาฟิสิกส์ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (2.11-2.13)	ม.5	4.40	4.40	25.79	32.70	32.70	159	3.85	1.07	มาก
	ม.6	1.26	4.40	8.81	44.03	41.51	159	4.20	0.87	มาก
	รวม	2.83	4.40	17.30	38.36	37.11	318	4.03	0.99	มาก
2.11 การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	ม.5	3.77	1.89	24.53	35.85	33.96	53	3.94	1.01	มาก
	ม.6	1.89	9.43	3.77	47.17	37.74	53	4.09	0.99	มาก
	รวม	2.83	5.66	14.15	41.51	35.85	106	4.02	1.00	มาก
2.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	ม.5	5.66	5.66	32.08	24.53	32.08	53	3.72	1.15	มาก
	ม.6	0.00	3.77	9.43	37.74	49.06	53	4.32	0.80	มากที่สุด
	รวม	2.83	4.72	20.75	31.13	40.57	106	4.02	1.03	มาก
2.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ม.5	3.77	5.66	20.75	37.74	32.08	53	3.89	1.05	มาก
	ม.6	1.89	0.00	13.21	47.17	37.74	53	4.19	0.81	มาก
	รวม	2.83	2.83	16.98	42.45	34.91	106	4.04	0.95	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (2.14-2.19)	ม.5	0.95	2.21	15.77	42.27	38.80	317	4.16	0.83	มาก
	ม.6	3.46	2.83	13.84	38.68	41.19	318	4.11	0.98	มาก
	รวม	2.20	2.52	14.80	40.47	40.00	635	4.14	0.91	มาก
2.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	ม.5	1.89	0.00	15.09	49.06	33.96	53	4.13	0.81	มาก
	ม.6	3.77	7.55	13.21	37.74	37.74	53	3.98	1.08	มาก
	รวม	2.83	3.77	14.15	43.40	35.85	106	4.06	0.95	มาก
2.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	ม.5	0.00	1.89	9.43	41.51	47.17	53	4.34	0.73	มากที่สุด
	ม.6	3.77	0.00	9.43	39.62	47.17	53	4.26	0.92	มากที่สุด
	รวม	1.89	0.94	9.43	40.57	47.17	106	4.30	0.83	มากที่สุด
2.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	ม.5	1.89	3.77	16.98	47.17	30.19	53	4.00	0.90	มาก
	ม.6	3.77	3.77	15.09	43.40	33.96	53	4.00	1.00	มาก
	รวม	2.83	3.77	16.04	45.28	32.08	106	4.00	0.95	มาก

ตารางที่ ผข2 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาฟิสิกส์ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
2.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	ม.5	0.00	5.66	32.08	32.08	30.19	53	3.87	0.92	มาก
	ม.6	5.66	0.00	20.75	41.51	32.08	53	3.94	1.03	มาก
	รวม	2.83	2.83	26.42	36.79	31.13	106	3.91	0.97	มาก
2.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	ม.5	1.89	1.89	9.43	33.96	52.83	53	4.34	0.88	มากที่สุด
	ม.6	1.89	3.77	13.21	26.42	54.72	53	4.28	0.97	มากที่สุด
	รวม	1.89	2.83	11.32	30.19	53.77	106	4.31	0.92	มากที่สุด
2.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ม.5	0.00	0.00	11.54	50.00	38.46	52	4.27	0.66	มากที่สุด
	ม.6	1.89	1.89	11.32	43.40	41.51	53	4.21	0.86	มากที่สุด
	รวม	0.95	0.95	11.43	46.67	40.00	105	4.24	0.77	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (2.20-2.22)	ม.5	1.89	2.52	21.38	47.80	26.42	159	3.94	0.87	มาก
	ม.6	3.77	1.89	16.35	45.91	32.08	159	4.01	0.95	มาก
	รวม	2.83	2.20	18.87	46.86	29.25	318	3.97	0.91	มาก
2.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	1.89	5.66	30.19	43.40	18.87	53	3.72	0.91	มาก
	ม.6	3.77	3.77	16.98	49.06	26.42	53	3.91	1.00	มาก
	รวม	2.83	4.72	23.58	46.23	22.64	106	3.81	0.94	มาก
2.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	ม.5	1.89	1.89	13.21	52.83	30.19	53	4.08	0.83	มาก
	ม.6	3.77	0.00	20.75	35.85	39.62	53	4.08	1.01	มาก
	รวม	2.83	0.94	16.98	44.34	34.91	106	4.08	0.90	มาก
2.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	ม.5	1.89	0.00	20.75	47.17	30.19	53	4.04	0.83	มาก
	ม.6	3.77	1.89	11.32	52.83	30.19	53	4.04	0.94	มาก
	รวม	2.83	0.94	16.04	50.00	30.19	106	4.04	0.87	มาก

ตารางที่ ผข3 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาเคมี

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	ม.5	0.51	3.09	13.72	40.82	41.85	1166	4.20	0.83	มาก
	ม.6	0.00	0.51	11.49	33.62	54.37	1166	4.42	0.71	มากที่สุด
	รวม	0.26	1.80	12.61	37.22	48.11	2332	4.31	0.78	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	0.29	2.61	12.34	41.51	43.25	689	4.25	0.79	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.73	10.60	35.70	52.98	689	4.41	0.71	มากที่สุด
	รวม	0.15	1.67	11.47	38.61	48.11	1378	4.33	0.75	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (3.1-3.5)	ม.5	0.00	1.51	14.34	39.62	44.53	265	4.27	0.76	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.38	8.68	38.49	52.45	265	4.43	0.67	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.94	11.51	39.06	48.49	530	4.35	0.72	มากที่สุด
3.1 การใช้คำพูดและ กิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	0.00	1.89	7.55	37.74	52.83	53	4.42	0.72	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	1.89	26.42	71.70	53	4.70	0.50	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.94	4.72	32.08	62.26	106	4.56	0.63	มากที่สุด
3.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	0.00	0.00	13.21	37.74	49.06	53	4.36	0.71	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	9.43	45.28	45.28	53	4.36	0.65	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	11.32	41.51	47.17	106	4.36	0.68	มากที่สุด
3.3 เทคนิคการสอนที่ ทำให้นักเรียนเข้าใจ บทเรียนได้โดยง่าย และน่าสนใจ	ม.5	0.00	3.77	24.53	41.51	30.19	53	3.98	0.84	มาก
	ม.6	0.00	1.89	16.98	45.28	35.85	53	4.15	0.77	มาก
	รวม	0.00	2.83	20.75	43.40	33.02	106	4.07	0.81	มาก
3.4 ความสามารถในการ ตอบข้อซักถาม/ ข้อสงสัย	ม.5	0.00	1.89	15.09	37.74	45.28	53	4.26	0.79	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	7.55	32.08	60.38	53	4.53	0.64	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.94	11.32	34.91	52.83	106	4.40	0.73	มากที่สุด
3.5 ระดับความพึง พอใจในภาพรวมด้าน ครูผู้สอน	ม.5	0.00	0.00	11.32	43.40	45.28	53	4.34	0.68	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	7.55	43.40	49.06	53	4.42	0.63	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	9.43	43.40	47.17	106	4.38	0.65	มากที่สุด

ตารางที่ ผข3 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาเคมี (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (3.6-3.10)	ม.5	0.00	3.02	11.32	43.77	41.89	265	4.25	0.77	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.38	7.92	38.11	53.58	265	4.45	0.66	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.70	9.62	40.94	47.74	530	4.35	0.72	มากที่สุด
3.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	1.89	9.43	47.17	41.51	53	4.28	0.72	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	5.66	30.19	64.15	53	4.58	0.60	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.94	7.55	38.68	52.83	106	4.43	0.68	มากที่สุด
3.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	ม.5	0.00	1.89	13.21	30.19	54.72	53	4.38	0.79	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.89	3.77	35.85	58.49	53	4.51	0.67	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.89	8.49	33.02	56.60	106	4.44	0.73	มากที่สุด
3.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	3.77	9.43	49.06	37.74	53	4.21	0.77	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	13.21	45.28	41.51	53	4.28	0.69	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.89	11.32	47.17	39.62	106	4.25	0.73	มากที่สุด
3.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	ม.5	0.00	3.77	18.87	41.51	35.85	53	4.09	0.84	มาก
	ม.6	0.00	0.00	11.32	37.74	50.94	53	4.40	0.69	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.89	15.09	39.62	43.40	106	4.25	0.78	มากที่สุด
3.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	3.77	5.66	50.94	39.62	53	4.26	0.74	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	5.66	41.51	52.83	53	4.47	0.61	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.89	5.66	46.23	46.23	106	4.37	0.68	มากที่สุด

ตารางที่ ผข3 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาเคมี (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (3.11-3.13)	ม.5	1.26	3.77	10.69	40.88	43.40	159	4.21	0.87	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.89	18.24	27.04	52.83	159	4.31	0.83	มากที่สุด
	รวม	0.63	2.83	14.47	33.96	48.11	318	4.26	0.85	มากที่สุด
3.11 การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	ม.5	0.00	3.77	11.32	45.28	39.62	53	4.21	0.79	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.89	22.64	24.53	50.94	53	4.25	0.87	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.83	16.98	34.91	45.28	106	4.23	0.83	มากที่สุด
3.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	ม.5	1.89	3.77	13.21	32.08	49.06	53	4.23	0.95	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.89	16.98	28.30	52.83	53	4.32	0.83	มากที่สุด
	รวม	0.94	2.83	15.09	30.19	50.94	106	4.27	0.89	มากที่สุด
3.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ม.5	1.89	3.77	7.55	45.28	41.51	53	4.21	0.88	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.89	15.09	28.30	54.72	53	4.36	0.81	มากที่สุด
	รวม	0.94	2.83	11.32	36.79	48.11	106	4.28	0.85	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (3.14-3.19)	ม.5	0.31	4.72	16.67	40.25	38.05	318	4.11	0.87	มาก
	ม.6	0.00	0.00	12.58	28.30	59.12	318	4.47	0.71	มากที่สุด
	รวม	0.16	2.36	14.62	34.28	48.58	636	4.29	0.81	มากที่สุด
3.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	ม.5	0.00	5.66	15.09	50.94	28.30	53	4.02	0.82	มาก
	ม.6	0.00	0.00	13.21	24.53	62.26	53	4.49	0.72	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.83	14.15	37.74	45.28	106	4.25	0.81	มากที่สุด
3.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	ม.5	1.89	3.77	11.32	43.40	39.62	53	4.15	0.91	มาก
	ม.6	0.00	0.00	7.55	32.08	60.38	53	4.53	0.64	มากที่สุด
	รวม	0.94	1.89	9.43	37.74	50.00	106	4.34	0.80	มากที่สุด
3.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	ม.5	0.00	5.66	26.42	28.30	39.62	53	4.02	0.95	มาก
	ม.6	0.00	0.00	16.98	24.53	58.49	53	4.42	0.77	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.83	21.70	26.42	49.06	106	4.22	0.88	มากที่สุด

ตารางที่ ผช3 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาเคมี (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
3.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	ม.5	0.00	5.66	26.42	35.85	32.08	53	3.94	0.91	มาก
	ม.6	0.00	0.00	18.87	33.96	47.17	53	4.28	0.77	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.83	22.64	34.91	39.62	106	4.11	0.85	มาก
3.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	ม.5	0.00	3.77	5.66	37.74	52.83	53	4.40	0.77	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	11.32	20.75	67.92	53	4.57	0.69	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.89	8.49	29.25	60.38	106	4.48	0.73	มากที่สุด
3.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ม.5	0.00	3.77	15.09	45.28	35.85	53	4.13	0.81	มาก
	ม.6	0.00	0.00	7.55	33.96	58.49	53	4.51	0.64	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.89	11.32	39.62	47.17	106	4.32	0.75	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (3.20-3.22)	ม.5	1.89	1.89	13.84	38.99	43.40	159	4.20	0.88	มาก
	ม.6	0.00	0.63	13.21	35.22	50.94	159	4.36	0.73	มากที่สุด
	รวม	0.94	1.26	13.52	37.11	47.17	318	4.28	0.81	มากที่สุด
3.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	1.89	1.89	13.21	45.28	37.74	53	4.15	0.86	มาก
	ม.6	0.00	1.89	11.32	35.85	50.94	53	4.36	0.76	มากที่สุด
	รวม	0.94	1.89	12.26	40.57	44.34	106	4.25	0.82	มากที่สุด
3.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	ม.5	1.89	1.89	15.09	37.74	43.40	53	4.19	0.90	มาก
	ม.6	0.00	0.00	16.98	32.08	50.94	53	4.34	0.76	มากที่สุด
	รวม	0.94	0.94	16.04	34.91	47.17	106	4.26	0.83	มากที่สุด
3.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	ม.5	1.89	1.89	13.21	33.96	49.06	53	4.26	0.90	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	11.32	37.74	50.94	53	4.40	0.69	มากที่สุด
	รวม	0.94	0.94	12.26	35.85	50.00	106	4.33	0.80	มากที่สุด

ตารางที่ ผข4 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาชีววิทยา

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	ม.5	0.52	2.10	14.26	41.91	41.21	1143	4.21	0.80	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.84	9.00	34.62	54.55	1144	4.42	0.73	มากที่สุด
	รวม	0.26	1.97	11.63	38.26	47.88	2287	4.32	0.77	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	0.59	2.52	13.19	42.22	41.48	675	4.21	0.81	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.48	10.06	32.69	55.77	676	4.43	0.73	มากที่สุด
	รวม	0.30	2.00	11.62	37.45	48.63	1351	4.32	0.78	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (4.1-4.5)	ม.5	0.39	1.93	10.42	42.08	45.17	259	4.30	0.76	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	6.54	31.92	61.54	260	4.55	0.62	มากที่สุด
	รวม	0.19	0.96	8.48	36.99	53.37	519	4.42	0.70	มากที่สุด
4.1 การใช้คำพูดและ กิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	0.00	0.00	5.77	34.62	59.62	52	4.54	0.61	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	1.92	26.92	71.15	52	4.69	0.51	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	3.85	30.77	65.38	104	4.62	0.56	มากที่สุด
4.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	0.00	0.00	5.77	44.23	50.00	52	4.44	0.61	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	1.92	28.85	69.23	52	4.67	0.51	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	3.85	36.54	59.62	104	4.56	0.57	มากที่สุด
4.3 เทคนิคการสอนที่ ทำให้นักเรียนเข้าใจ บทเรียนได้โดยง่าย และน่าสนใจ	ม.5	1.92	9.62	21.15	38.46	28.85	52	3.83	1.02	มาก
	ม.6	0.00	0.00	13.46	40.38	46.15	52	4.33	0.71	มากที่สุด
	รวม	0.96	4.81	17.31	39.42	37.50	104	4.08	0.91	มาก
4.4 ความสามารถในการ ตอบข้อซักถาม/ ข้อสงสัย	ม.5	0.00	0.00	11.76	39.22	49.02	51	4.37	0.69	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	11.54	26.92	61.54	52	4.50	0.70	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	11.65	33.01	55.34	103	4.44	0.70	มากที่สุด
4.5 ระดับความพึง พอใจในภาพรวมด้าน ครูผู้สอน	ม.5	0.00	0.00	7.69	53.85	38.46	52	4.31	0.61	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	3.85	36.54	59.62	52	4.56	0.57	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	5.77	45.19	49.04	104	4.43	0.60	มากที่สุด

ตารางที่ ผข4 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาชีววิทยา (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.6-4.10)	ม.5	0.77	1.92	12.31	43.46	41.54	260	4.23	0.80	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.69	9.62	30.00	57.69	260	4.43	0.78	มากที่สุด
	รวม	0.38	2.31	10.96	36.73	49.62	520	4.33	0.79	มากที่สุด
4.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	1.92	5.77	44.23	48.08	52	4.38	0.69	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.92	9.62	28.85	59.62	52	4.46	0.75	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.92	7.69	36.54	53.85	104	4.42	0.72	มากที่สุด
4.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	ม.5	1.92	0.00	13.46	46.15	38.46	52	4.19	0.82	มาก
	ม.6	0.00	1.92	3.85	30.77	63.46	52	4.56	0.67	มากที่สุด
	รวม	0.96	0.96	8.65	38.46	50.96	104	4.38	0.77	มากที่สุด
4.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	1.92	0.00	25.00	40.38	32.69	52	4.02	0.87	มาก
	ม.6	0.00	3.85	7.69	30.77	57.69	52	4.42	0.80	มากที่สุด
	รวม	0.96	1.92	16.35	35.58	45.19	104	4.22	0.86	มากที่สุด
4.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	ม.5	0.00	7.69	7.69	38.46	46.15	52	4.23	0.90	มากที่สุด
	ม.6	0.00	3.85	21.15	25.00	50.00	52	4.21	0.91	มากที่สุด
	รวม	0.00	5.77	14.42	31.73	48.08	104	4.22	0.90	มากที่สุด
4.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	9.62	48.08	42.31	52	4.33	0.65	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.92	5.77	34.62	57.69	52	4.48	0.70	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.96	7.69	41.35	50.00	104	4.40	0.68	มากที่สุด

ตารางที่ ผข4 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาชีววิทยา (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.11-4.13)	ม.5	0.64	4.49	19.23	40.38	35.26	156	4.05	0.89	มาก
	ม.6	0.00	1.92	16.67	38.46	42.95	156	4.22	0.79	มากที่สุด
	รวม	0.32	3.21	17.95	39.42	39.10	312	4.14	0.84	มาก
4.11 การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	ม.5	0.00	3.85	17.31	38.46	40.38	52	4.15	0.85	มาก
	ม.6	0.00	3.85	17.31	32.69	46.15	52	4.21	0.87	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.85	17.31	35.58	43.27	104	4.18	0.86	มาก
4.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	ม.5	1.92	3.85	25.00	36.54	32.69	52	3.94	0.96	มาก
	ม.6	0.00	1.92	19.23	42.31	36.54	52	4.13	0.79	มาก
	รวม	0.96	2.88	22.12	39.42	34.62	104	4.04	0.88	มาก
4.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ม.5	0.00	5.77	15.38	46.15	32.69	52	4.06	0.85	มาก
	ม.6	0.00	0.00	13.46	40.38	46.15	52	4.33	0.71	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.88	14.42	43.27	39.42	104	4.19	0.79	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (4.14-4.19)	ม.5	0.32	1.60	14.42	43.91	39.74	312	4.21	0.77	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.88	7.05	35.90	54.17	312	4.41	0.75	มากที่สุด
	รวม	0.16	2.24	10.74	39.90	46.96	624	4.31	0.76	มากที่สุด
4.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	ม.5	0.00	3.85	17.31	44.23	34.62	52	4.10	0.82	มาก
	ม.6	0.00	3.85	9.62	32.69	53.85	52	4.37	0.82	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.85	13.46	38.46	44.23	104	4.23	0.83	มากที่สุด
4.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	ม.5	0.00	1.92	9.62	38.46	50.00	52	4.37	0.74	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.92	3.85	26.92	67.31	52	4.60	0.66	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.92	6.73	32.69	58.65	104	4.48	0.71	มากที่สุด
4.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	ม.5	0.00	1.92	13.46	46.15	38.46	52	4.21	0.75	มากที่สุด
	ม.6	0.00	3.85	9.62	36.54	50.00	52	4.33	0.81	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.88	11.54	41.35	44.23	104	4.27	0.78	มากที่สุด

ตารางที่ ผข4 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาชีววิทยา (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
4.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	ม.5	1.92	0.00	30.77	38.46	28.85	52	3.92	0.88	มาก
	ม.6	0.00	3.85	11.54	42.31	42.31	52	4.23	0.81	มากที่สุด
	รวม	0.96	1.92	21.15	40.38	35.58	104	4.08	0.86	มาก
4.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	1.92	46.15	51.92	52	4.50	0.54	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.92	3.85	30.77	63.46	52	4.56	0.67	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.96	2.88	38.46	57.69	104	4.53	0.61	มากที่สุด
4.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ม.5	0.00	1.92	13.46	50.00	34.62	52	4.17	0.73	มาก
	ม.6	0.00	1.92	3.85	46.15	48.08	52	4.40	0.66	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.92	8.65	48.08	41.35	104	4.29	0.71	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (4.20-4.22)	ม.5	0.64	1.28	18.59	36.54	42.95	156	4.20	0.83	มาก
	ม.6	0.00	1.28	8.33	40.38	50.00	156	4.39	0.70	มากที่สุด
	รวม	0.32	1.28	13.46	38.46	46.47	312	4.29	0.77	มากที่สุด
4.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	1.92	0.00	17.31	38.46	42.31	52	4.19	0.86	มาก
	ม.6	0.00	1.92	9.62	38.46	50.00	52	4.37	0.74	มากที่สุด
	รวม	0.96	0.96	13.46	38.46	46.15	104	4.28	0.81	มากที่สุด
4.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	ม.5	0.00	1.92	21.15	36.54	40.38	52	4.15	0.83	มาก
	ม.6	0.00	1.92	11.54	38.46	48.08	52	4.33	0.76	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.92	16.35	37.50	44.23	104	4.24	0.79	มากที่สุด
4.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	ม.5	0.00	1.92	17.31	34.62	46.15	52	4.25	0.81	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	3.85	44.23	51.92	52	4.48	0.58	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.96	10.58	39.42	49.04	104	4.37	0.71	มากที่สุด

ตารางที่ ผข5 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	ม.5	0.80	3.98	16.08	36.31	42.84	1132	4.16	0.89	มาก
	ม.6	0.09	0.63	10.65	30.62	58.01	1117	4.46	0.71	มากที่สุด
	รวม	0.44	2.31	13.38	33.48	50.38	2249	4.31	0.82	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	1.04	4.30	16.91	34.12	43.62	674	4.15	0.92	มาก
	ม.6	0.15	0.60	10.26	30.62	58.37	663	4.46	0.71	มากที่สุด
	รวม	0.60	2.47	13.61	32.39	50.93	1337	4.31	0.84	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (5.1-5.5)	ม.5	0.00	4.63	15.06	32.43	47.88	259	4.24	0.87	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.57	9.80	32.16	56.47	255	4.44	0.73	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.11	12.45	32.30	52.14	514	4.33	0.81	มากที่สุด
5.1 การใช้คำพูดและ กิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	0.00	1.92	7.69	30.77	59.62	52	4.48	0.73	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	11.76	31.37	56.86	51	4.45	0.70	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.97	9.71	31.07	58.25	103	4.47	0.71	มากที่สุด
5.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	0.00	1.92	15.38	30.77	51.92	52	4.33	0.81	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.96	9.80	33.33	54.90	51	4.41	0.75	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.94	12.62	32.04	53.40	103	4.37	0.78	มากที่สุด
5.3 เทคนิคการสอนที่ ทำให้นักเรียนเข้าใจ บทเรียนได้โดยง่าย และน่าสนใจ	ม.5	0.00	11.76	25.49	27.45	35.29	51	3.86	1.04	มาก
	ม.6	0.00	1.96	9.80	35.29	52.94	51	4.39	0.75	มากที่สุด
	รวม	0.00	6.86	17.65	31.37	44.12	102	4.13	0.94	มาก
5.4 ความสามารถในการ ตอบข้อซักถาม/ ข้อสงสัย	ม.5	0.00	5.77	11.54	32.69	50.00	52	4.27	0.89	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.96	11.76	23.53	62.75	51	4.47	0.78	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.88	11.65	28.16	56.31	103	4.37	0.84	มากที่สุด
5.5 ระดับความพึง พอใจในภาพรวมด้าน ครูผู้สอน	ม.5	0.00	1.92	15.38	40.38	42.31	52	4.23	0.78	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.96	5.88	37.25	54.90	51	4.45	0.70	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.94	10.68	38.83	48.54	103	4.34	0.75	มากที่สุด

ตารางที่ ผข5 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (5.6-5.10)	ม.5	0.00	2.70	13.90	35.14	48.26	259	4.29	0.81	มากที่สุด
	ม.6	0.39	0.00	7.06	26.27	66.27	255	4.58	0.66	มากที่สุด
	รวม	0.19	1.36	10.51	30.74	57.20	514	4.43	0.75	มากที่สุด
5.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	3.85	9.62	30.77	55.77	52	4.38	0.82	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	3.92	27.45	68.63	51	4.65	0.56	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.94	6.80	29.13	62.14	103	4.51	0.71	มากที่สุด
5.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	ม.5	0.00	0.00	13.46	32.69	53.85	52	4.40	0.72	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	1.96	25.49	72.55	51	4.71	0.50	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	7.77	29.13	63.11	103	4.55	0.64	มากที่สุด
5.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	3.92	15.69	37.25	43.14	51	4.20	0.85	มาก
	ม.6	0.00	0.00	11.76	27.45	60.78	51	4.49	0.70	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.96	13.73	32.35	51.96	102	4.34	0.79	มากที่สุด
5.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	ม.5	0.00	3.85	21.15	30.77	44.23	52	4.15	0.89	มาก
	ม.6	1.96	0.00	9.80	21.57	66.67	51	4.51	0.83	มากที่สุด
	รวม	0.97	1.94	15.53	26.21	55.34	103	4.33	0.88	มากที่สุด
5.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	1.92	9.62	44.23	44.23	52	4.31	0.73	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	7.84	29.41	62.75	51	4.55	0.64	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.97	8.74	36.89	53.40	103	4.43	0.69	มากที่สุด

ตารางที่ ผข5 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (5.11-5.13)	ม.5	4.49	6.41	25.00	35.26	28.85	156	3.78	1.08	มาก
	ม.6	0.00	0.00	16.34	35.29	48.37	153	4.32	0.74	มากที่สุด
	รวม	2.27	3.24	20.71	35.28	38.51	309	4.05	0.96	มาก
5.11 การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	ม.5	3.85	9.62	32.69	23.08	30.77	52	3.67	1.13	มาก
	ม.6	0.00	0.00	13.73	35.29	50.98	51	4.37	0.72	มากที่สุด
	รวม	1.94	4.85	23.30	29.13	40.78	103	4.02	1.01	มาก
5.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	ม.5	5.77	3.85	21.15	40.38	28.85	52	3.83	1.08	มาก
	ม.6	0.00	0.00	23.53	31.37	45.10	51	4.22	0.81	มากที่สุด
	รวม	2.91	1.94	22.33	35.92	36.89	103	4.02	0.97	มาก
5.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ม.5	3.85	5.77	21.15	42.31	26.92	52	3.83	1.02	มาก
	ม.6	0.00	0.00	11.76	39.22	49.02	51	4.37	0.69	มากที่สุด
	รวม	1.94	2.91	16.50	40.78	37.86	103	4.10	0.91	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (5.14-5.19)	ม.5	0.66	3.96	13.86	39.27	42.24	303	4.18	0.86	มาก
	ม.6	0.00	0.33	11.84	29.61	58.22	304	4.46	0.71	มากที่สุด
	รวม	0.33	2.14	12.85	34.43	50.25	607	4.32	0.80	มากที่สุด
5.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	ม.5	0.00	5.77	13.46	34.62	46.15	52	4.21	0.89	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	9.80	31.37	58.82	51	4.49	0.67	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.91	11.65	33.01	52.43	103	4.35	0.80	มากที่สุด
5.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	ม.5	0.00	4.65	13.95	30.23	51.16	43	4.28	0.88	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.04	14.29	22.45	61.22	49	4.43	0.82	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.26	14.13	26.09	56.52	92	4.36	0.85	มากที่สุด
5.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	ม.5	1.92	3.85	15.38	42.31	36.54	52	4.08	0.93	มาก
	ม.6	0.00	0.00	15.69	29.41	54.90	51	4.39	0.75	มากที่สุด
	รวม	0.97	1.94	15.53	35.92	45.63	103	4.23	0.85	มากที่สุด

ตารางที่ ผข5 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
5.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	ม.5	1.92	1.92	13.46	46.15	36.54	52	4.13	0.86	มาก
	ม.6	0.00	0.00	11.76	31.37	56.86	51	4.45	0.70	มากที่สุด
	รวม	0.97	0.97	12.62	38.83	46.60	103	4.29	0.80	มากที่สุด
5.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	ม.5	0.00	3.85	11.54	44.23	40.38	52	4.21	0.80	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	7.84	35.29	56.86	51	4.49	0.64	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.94	9.71	39.81	48.54	103	4.35	0.74	มากที่สุด
5.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ม.5	0.00	3.85	15.38	36.54	44.23	52	4.21	0.85	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	11.76	27.45	60.78	51	4.49	0.70	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.94	13.59	32.04	52.43	103	4.35	0.79	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (5.20-5.22)	ม.5	0.00	2.58	16.77	40.00	40.65	155	4.19	0.80	มาก
	ม.6	0.00	1.33	10.00	32.67	56.00	150	4.43	0.73	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.97	13.44	36.39	48.20	305	4.31	0.78	มากที่สุด
5.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	0.00	3.85	11.54	40.38	44.23	52	4.25	0.81	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.00	8.00	28.00	62.00	50	4.50	0.74	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.94	9.80	34.31	52.94	102	4.37	0.78	มากที่สุด
5.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	ม.5	0.00	1.92	25.00	34.62	38.46	52	4.10	0.85	มาก
	ม.6	0.00	0.00	14.00	32.00	54.00	50	4.40	0.73	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.98	19.61	33.33	46.08	102	4.25	0.80	มากที่สุด
5.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	ม.5	0.00	1.96	13.73	45.10	39.22	51	4.22	0.76	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.00	8.00	38.00	52.00	50	4.40	0.73	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.98	10.89	41.58	45.54	101	4.31	0.74	มากที่สุด

ตารางที่ ผข6 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาไทย

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	ม.5	0.46	2.20	9.07	39.78	48.49	1091	4.34	0.77	มากที่สุด
	ม.6	0.53	2.13	15.78	30.41	51.15	1128	4.30	0.85	มากที่สุด
	รวม	0.50	2.16	12.48	35.02	49.84	2219	4.32	0.81	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	0.15	1.38	7.69	39.69	51.08	650	4.40	0.70	มากที่สุด
	ม.6	0.30	2.37	14.79	30.92	51.63	676	4.31	0.83	มากที่สุด
	รวม	0.23	1.89	11.31	35.22	51.36	1326	4.36	0.77	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (6.1-6.5)	ม.5	0.00	0.00	5.60	42.40	52.00	250	4.46	0.60	มากที่สุด
	ม.6	0.38	1.54	10.77	30.00	57.31	260	4.42	0.77	มากที่สุด
	รวม	0.20	0.78	8.24	36.08	54.71	510	4.44	0.69	มากที่สุด
6.1 การใช้คำพูดและ กิจกรรมภาษาที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	0.00	0.00	6.00	30.00	64.00	50	4.58	0.61	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	13.46	36.54	50.00	52	4.37	0.71	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	9.80	33.33	56.86	102	4.47	0.67	มากที่สุด
6.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	0.00	0.00	6.00	44.00	50.00	50	4.44	0.61	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	9.62	30.77	59.62	52	4.50	0.67	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	7.84	37.25	54.90	102	4.47	0.64	มากที่สุด
6.3 เทคนิคการสอนที่ ทำให้นักเรียนเข้าใจ บทเรียนได้โดยง่าย และน่าสนใจ	ม.5	0.00	0.00	10.00	48.00	42.00	50	4.32	0.65	มากที่สุด
	ม.6	1.92	1.92	9.62	28.85	57.69	52	4.38	0.89	มากที่สุด
	รวม	0.98	0.98	9.80	38.24	50.00	102	4.35	0.78	มากที่สุด
6.4 ความสามารถในการ ตอบข้อซักถาม/ ข้อสงสัย	ม.5	0.00	0.00	2.00	46.00	52.00	50	4.50	0.54	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.92	11.54	25.00	61.54	52	4.46	0.78	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.98	6.86	35.29	56.86	102	4.48	0.67	มากที่สุด
6.5 ระดับความพึง พอใจในภาพรวมด้าน ครูผู้สอน	ม.5	0.00	0.00	4.00	44.00	52.00	50	4.48	0.58	มากที่สุด
	ม.6	0.00	3.85	9.62	28.85	57.69	52	4.40	0.82	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.96	6.86	36.27	54.90	102	4.44	0.71	มากที่สุด

ตารางที่ ผข6 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาไทย (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (6.6-6.10)	ม.5	0.40	2.00	5.60	38.80	53.20	250	4.42	0.73	มากที่สุด
	ม.6	0.38	3.08	16.15	34.62	45.77	260	4.22	0.85	มากที่สุด
	รวม	0.39	2.55	10.98	36.67	49.41	510	4.32	0.80	มากที่สุด
6.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	2.00	0.00	6.00	32.00	60.00	50	4.48	0.79	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.92	23.08	36.54	38.46	52	4.12	0.83	มาก
	รวม	0.98	0.98	14.71	34.31	49.02	102	4.29	0.83	มากที่สุด
6.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	ม.5	0.00	2.00	0.00	42.00	56.00	50	4.52	0.61	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	13.46	38.46	48.08	52	4.35	0.71	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.98	6.86	40.20	51.96	102	4.43	0.67	มากที่สุด
6.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.00	4.00	44.00	50.00	50	4.42	0.67	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.92	15.38	32.69	50.00	52	4.31	0.81	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.96	9.80	38.24	50.00	102	4.36	0.74	มากที่สุด
6.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	ม.5	0.00	6.00	10.00	36.00	48.00	50	4.26	0.88	มากที่สุด
	ม.6	0.00	7.69	17.31	34.62	40.38	52	4.08	0.95	มาก
	รวม	0.00	6.86	13.73	35.29	44.12	102	4.17	0.91	มาก
6.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	8.00	40.00	52.00	50	4.44	0.64	มากที่สุด
	ม.6	1.92	3.85	11.54	30.77	51.92	52	4.27	0.95	มากที่สุด
	รวม	0.98	1.96	9.80	35.29	51.96	102	4.35	0.82	มากที่สุด

ตารางที่ ผข6 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาไทย (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (6.11-6.13)	ม.5	0.00	2.67	14.67	36.67	46.00	150	4.26	0.81	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.56	19.23	26.28	51.92	156	4.28	0.86	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.61	16.99	31.37	49.02	306	4.27	0.83	มากที่สุด
6.11 การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	ม.5	0.00	4.00	16.00	40.00	40.00	50	4.16	0.84	มาก
	ม.6	0.00	1.92	15.38	30.77	51.92	52	4.33	0.81	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.94	15.69	35.29	46.08	102	4.25	0.83	มากที่สุด
6.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	ม.5	0.00	2.00	16.00	34.00	48.00	50	4.28	0.81	มากที่สุด
	ม.6	0.00	3.85	21.15	23.08	51.92	52	4.23	0.92	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.94	18.63	28.43	50.00	102	4.25	0.86	มากที่สุด
6.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ม.5	0.00	2.00	12.00	36.00	50.00	50	4.34	0.77	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.92	21.15	25.00	51.92	52	4.27	0.87	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.96	16.67	30.39	50.98	102	4.30	0.82	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (6.14-6.19)	ม.5	1.37	3.44	9.62	40.21	45.36	291	4.25	0.87	มากที่สุด
	ม.6	1.35	1.01	16.55	30.74	50.34	296	4.28	0.87	มากที่สุด
	รวม	1.36	2.21	13.12	35.43	47.87	587	4.26	0.87	มากที่สุด
6.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	ม.5	2.00	4.00	8.00	36.00	50.00	50	4.28	0.93	มากที่สุด
	ม.6	3.85	1.92	9.62	34.62	50.00	52	4.25	0.99	มากที่สุด
	รวม	2.94	2.94	8.82	35.29	50.00	102	4.26	0.95	มากที่สุด
6.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	ม.5	2.44	4.88	7.32	41.46	43.90	41	4.20	0.95	มาก
	ม.6	0.00	2.78	19.44	33.33	44.44	36	4.19	0.86	มาก
	รวม	1.30	3.90	12.99	37.66	44.16	77	4.19	0.90	มาก
6.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	ม.5	2.00	2.00	6.00	44.00	46.00	50	4.30	0.84	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.92	23.08	32.69	42.31	52	4.15	0.85	มาก
	รวม	0.98	1.96	14.71	38.24	44.12	102	4.23	0.84	มากที่สุด

ตารางที่ ผข6 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาไทย (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
6.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	ม.5	2.00	4.00	16.00	36.00	42.00	50	4.12	0.96	มาก
	ม.6	1.92	0.00	19.23	25.00	53.85	52	4.29	0.91	มากที่สุด
	รวม	1.96	1.96	17.65	30.39	48.04	102	4.21	0.94	มากที่สุด
6.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.00	14.00	42.00	42.00	50	4.24	0.77	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	9.62	28.85	61.54	52	4.52	0.67	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.98	11.76	35.29	51.96	102	4.38	0.73	มากที่สุด
6.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ม.5	0.00	4.00	6.00	42.00	48.00	50	4.34	0.77	มากที่สุด
	ม.6	1.92	0.00	19.23	30.77	48.08	52	4.23	0.90	มากที่สุด
	รวม	0.98	1.96	12.75	36.27	48.04	102	4.28	0.84	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (6.20-6.22)	ม.5	0.00	3.33	14.00	39.33	43.33	150	4.23	0.81	มากที่สุด
	ม.6	0.00	3.21	18.59	27.56	50.64	156	4.26	0.87	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.27	16.34	33.33	47.06	306	4.24	0.84	มากที่สุด
6.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	0.00	6.00	12.00	34.00	48.00	50	4.24	0.89	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.92	19.23	25.00	53.85	52	4.31	0.85	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.92	15.69	29.41	50.98	102	4.27	0.87	มากที่สุด
6.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	ม.5	0.00	2.00	16.00	40.00	42.00	50	4.22	0.79	มากที่สุด
	ม.6	0.00	5.77	19.23	26.92	48.08	52	4.17	0.94	มาก
	รวม	0.00	3.92	17.65	33.33	45.10	102	4.20	0.87	มาก
6.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	ม.5	0.00	2.00	14.00	44.00	40.00	50	4.22	0.76	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.92	17.31	30.77	50.00	52	4.29	0.82	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.96	15.69	37.25	45.10	102	4.25	0.79	มากที่สุด

ตารางที่ ผข7 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	ม.5	3.65	2.50	18.64	38.14	37.08	1041	4.02	0.99	มาก
	ม.6	0.27	2.38	6.51	29.24	61.59	1091	4.49	0.75	มากที่สุด
	รวม	1.92	2.44	12.43	33.58	49.62	2132	4.27	0.91	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	3.37	2.24	16.83	38.14	39.42	624	4.08	0.97	มาก
	ม.6	0.00	2.46	6.92	27.85	62.77	650	4.51	0.73	มากที่สุด
	รวม	1.65	2.35	11.77	32.89	51.33	1274	4.30	0.89	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (7.1-7.5)	ม.5	2.50	1.25	17.50	40.00	38.75	240	4.11	0.91	มาก
	ม.6	0.00	3.20	4.80	27.20	64.80	250	4.54	0.73	มากที่สุด
	รวม	1.22	2.24	11.02	33.47	52.04	490	4.33	0.85	มากที่สุด
7.1 การใช้คำพูดและ กิจกรรมภาษาที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	2.08	0.00	14.58	37.50	45.83	48	4.25	0.86	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.00	4.00	24.00	70.00	50	4.62	0.67	มากที่สุด
	รวม	1.02	1.02	9.18	30.61	58.16	98	4.44	0.79	มากที่สุด
7.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	2.08	2.08	8.33	45.83	41.67	48	4.23	0.86	มากที่สุด
	ม.6	0.00	4.00	4.00	24.00	68.00	50	4.56	0.76	มากที่สุด
	รวม	1.02	3.06	6.12	34.69	55.10	98	4.40	0.82	มากที่สุด
7.3 เทคนิคการสอนที่ ทำให้นักเรียนเข้าใจ บทเรียนได้โดยง่าย และน่าสนใจ	ม.5	4.17	0.00	29.17	39.58	27.08	48	3.85	0.97	มาก
	ม.6	0.00	2.00	10.00	36.00	52.00	50	4.38	0.75	มากที่สุด
	รวม	2.04	1.02	19.39	37.76	39.80	98	4.12	0.90	มาก
7.4 ความสามารถในการ ตอบข้อซักถาม/ ข้อสงสัย	ม.5	2.08	2.08	20.83	39.58	35.42	48	4.04	0.92	มาก
	ม.6	0.00	4.00	4.00	24.00	68.00	50	4.56	0.76	มากที่สุด
	รวม	1.02	3.06	12.24	31.63	52.04	98	4.31	0.88	มากที่สุด
7.5 ระดับความพึง พอใจในภาพรวมด้าน ครูผู้สอน	ม.5	2.08	2.08	14.58	37.50	43.75	48	4.19	0.91	มาก
	ม.6	0.00	4.00	2.00	28.00	66.00	50	4.56	0.73	มากที่สุด
	รวม	1.02	3.06	8.16	32.65	55.10	98	4.38	0.84	มากที่สุด

ตารางที่ ผข7 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (7.6-7.10)	ม.5	5.00	2.50	16.67	35.00	40.83	240	4.04	1.06	มาก
	ม.6	0.00	1.20	8.00	26.80	64.00	250	4.54	0.69	มากที่สุด
	รวม	2.45	1.84	12.24	30.82	52.65	490	4.29	0.93	มากที่สุด
7.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	4.17	2.08	14.58	35.42	43.75	48	4.13	1.02	มาก
	ม.6	0.00	2.00	8.00	18.00	72.00	50	4.60	0.73	มากที่สุด
	รวม	2.04	2.04	11.22	26.53	58.16	98	4.37	0.91	มากที่สุด
7.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	ม.5	4.17	0.00	12.50	37.50	45.83	48	4.21	0.97	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	6.00	30.00	64.00	50	4.58	0.61	มากที่สุด
	รวม	2.04	0.00	9.18	33.67	55.10	98	4.40	0.82	มากที่สุด
7.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	6.25	0.00	20.83	25.00	47.92	48	4.08	1.13	มาก
	ม.6	0.00	2.00	8.00	34.00	56.00	50	4.44	0.73	มากที่สุด
	รวม	3.06	1.02	14.29	29.59	52.04	98	4.27	0.96	มากที่สุด
7.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	ม.5	6.25	6.25	18.75	35.42	33.33	48	3.83	1.15	มาก
	ม.6	0.00	2.00	12.00	24.00	62.00	50	4.46	0.79	มากที่สุด
	รวม	3.06	4.08	15.31	29.59	47.96	98	4.15	1.03	มาก
7.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	4.17	4.17	16.67	41.67	33.33	48	3.96	1.03	มาก
	ม.6	0.00	0.00	6.00	28.00	66.00	50	4.60	0.61	มากที่สุด
	รวม	2.04	2.04	11.22	34.69	50.00	98	4.29	0.90	มากที่สุด

ตารางที่ ผข7 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (7.11-7.13)	ม.5	2.08	3.47	15.97	40.28	38.19	144	4.09	0.93	มาก
	ม.6	0.00	3.33	8.67	30.67	57.33	150	4.42	0.79	มากที่สุด
	รวม	1.02	3.40	12.24	35.37	47.96	294	4.26	0.88	มากที่สุด
7.11 การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	ม.5	2.08	2.08	10.42	37.50	47.92	48	4.27	0.89	มากที่สุด
	ม.6	0.00	4.00	10.00	22.00	64.00	50	4.46	0.84	มากที่สุด
	รวม	1.02	3.06	10.20	29.59	56.12	98	4.37	0.87	มากที่สุด
7.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	ม.5	2.08	6.25	20.83	39.58	31.25	48	3.92	0.99	มาก
	ม.6	0.00	2.00	10.00	36.00	52.00	50	4.38	0.75	มากที่สุด
	รวม	1.02	4.08	15.31	37.76	41.84	98	4.15	0.90	มาก
7.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ม.5	2.08	2.08	16.67	43.75	35.42	48	4.08	0.90	มาก
	ม.6	0.00	4.00	6.00	34.00	56.00	50	4.42	0.78	มากที่สุด
	รวม	1.02	3.06	11.22	38.78	45.92	98	4.26	0.85	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (7.14-7.19)	ม.5	3.66	1.47	21.25	37.73	35.90	273	4.01	0.98	มาก
	ม.6	0.00	2.75	6.53	28.87	61.86	291	4.50	0.74	มากที่สุด
	รวม	1.77	2.13	13.65	33.16	49.29	564	4.26	0.90	มากที่สุด
7.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	ม.5	4.17	0.00	16.67	39.58	39.58	48	4.10	0.97	มาก
	ม.6	0.00	2.00	10.00	24.00	64.00	50	4.50	0.76	มากที่สุด
	รวม	2.04	1.02	13.27	31.63	52.04	98	4.31	0.89	มากที่สุด
7.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	ม.5	3.03	3.03	15.15	51.52	27.27	33	3.97	0.92	มาก
	ม.6	0.00	2.44	4.88	34.15	58.54	41	4.49	0.71	มากที่สุด
	รวม	1.35	2.70	9.46	41.89	44.59	74	4.26	0.84	มากที่สุด
7.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	ม.5	4.17	0.00	25.00	37.50	33.33	48	3.96	0.99	มาก
	ม.6	0.00	4.00	6.00	28.00	62.00	50	4.48	0.79	มากที่สุด
	รวม	2.04	2.04	15.31	32.65	47.96	98	4.22	0.93	มากที่สุด

ตารางที่ ผข7 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
7.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	ม.5	4.17	6.25	33.33	27.08	29.17	48	3.71	1.09	มาก
	ม.6	0.00	4.00	10.00	30.00	56.00	50	4.38	0.83	มากที่สุด
	รวม	2.04	5.10	21.43	28.57	42.86	98	4.05	1.02	มาก
7.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	ม.5	2.08	0.00	12.50	35.42	50.00	48	4.31	0.85	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.00	2.00	32.00	64.00	50	4.58	0.64	มากที่สุด
	รวม	1.02	1.02	7.14	33.67	57.14	98	4.45	0.76	มากที่สุด
7.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ม.5	4.17	0.00	22.92	39.58	33.33	48	3.98	0.98	มาก
	ม.6	0.00	2.00	6.00	26.00	66.00	50	4.56	0.70	มากที่สุด
	รวม	2.04	1.02	14.29	32.65	50.00	98	4.28	0.89	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (7.20-7.22)	ม.5	4.86	5.56	21.53	38.89	29.17	144	3.82	1.07	มาก
	ม.6	2.00	1.33	4.67	36.00	56.00	150	4.43	0.81	มากที่สุด
	รวม	3.40	3.40	12.93	37.41	42.86	294	4.13	0.99	มาก
7.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	4.17	6.25	27.08	31.25	31.25	48	3.79	1.09	มาก
	ม.6	2.00	0.00	6.00	42.00	50.00	50	4.38	0.78	มากที่สุด
	รวม	3.06	3.06	16.33	36.73	40.82	98	4.09	0.99	มาก
7.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	ม.5	6.25	4.17	18.75	45.83	25.00	48	3.79	1.07	มาก
	ม.6	2.00	2.00	2.00	30.00	64.00	50	4.52	0.81	มากที่สุด
	รวม	4.08	3.06	10.20	37.76	44.90	98	4.16	1.01	มาก
7.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	ม.5	4.17	6.25	18.75	39.58	31.25	48	3.88	1.06	มาก
	ม.6	2.00	2.00	6.00	36.00	54.00	50	4.38	0.85	มากที่สุด
	รวม	3.06	4.08	12.24	37.76	42.86	98	4.13	0.99	มาก

ตารางที่ ผข8 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	ม.5	1.48	3.61	22.57	41.72	30.62	1081	4.00	1.49	มาก
	ม.6	0.18	0.27	15.12	33.82	50.60	1091	4.34	0.75	มากที่สุด
	รวม	0.83	1.93	18.83	37.75	40.65	2172	4.17	1.19	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	1.69	2.77	22.31	40.62	32.62	650	4.00	0.90	มาก
	ม.6	0.31	0.46	15.23	33.54	50.46	650	4.33	0.77	มากที่สุด
	รวม	1.00	1.62	18.77	37.08	41.54	1300	4.17	0.85	มาก
ด้านครูผู้สอน (8.1-8.5)	ม.5	0.80	3.20	17.60	36.80	41.60	250	4.15	0.88	มาก
	ม.6	0.00	0.00	13.20	34.80	52.00	250	4.39	0.71	มากที่สุด
	รวม	0.40	1.60	15.40	35.80	46.80	500	4.27	0.81	มากที่สุด
8.1 การใช้คำพูดและ กิจกรรมภาษาที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	0.00	0.00	10.00	32.00	58.00	50	4.48	0.68	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	12.00	26.00	62.00	50	4.50	0.71	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	11.00	29.00	60.00	100	4.49	0.69	มากที่สุด
8.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	0.00	2.00	18.00	34.00	46.00	50	4.24	0.82	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	8.00	42.00	50.00	50	4.42	0.64	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.00	13.00	38.00	48.00	100	4.33	0.74	มากที่สุด
8.3 เทคนิคการสอนที่ ทำให้นักเรียนเข้าใจ บทเรียนได้โดยง่าย และน่าสนใจ	ม.5	4.00	6.00	26.00	34.00	30.00	50	3.80	1.07	มาก
	ม.6	0.00	0.00	26.00	30.00	44.00	50	4.18	0.83	มาก
	รวม	2.00	3.00	26.00	32.00	37.00	100	3.99	0.97	มาก
8.4 ความสามารถในการ ตอบข้อซักถาม/ ข้อสงสัย	ม.5	0.00	4.00	18.00	44.00	34.00	50	4.08	0.83	มาก
	ม.6	0.00	0.00	10.00	38.00	52.00	50	4.42	0.67	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.00	14.00	41.00	43.00	100	4.25	0.77	มากที่สุด
8.5 ระดับความพึง พอใจในภาพรวมด้าน ครูผู้สอน	ม.5	0.00	4.00	16.00	40.00	40.00	50	4.16	0.84	มาก
	ม.6	0.00	0.00	10.00	38.00	52.00	50	4.42	0.67	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.00	13.00	39.00	46.00	100	4.29	0.77	มากที่สุด

ตารางที่ ผข8 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (8.6-8.10)	ม.5	3.20	1.20	24.00	42.80	28.80	250	3.93	0.93	มาก
	ม.6	0.80	1.20	14.80	33.60	49.60	250	4.30	0.82	มากที่สุด
	รวม	2.00	1.20	19.40	38.20	39.20	500	4.11	0.90	มาก
8.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	4.00	0.00	20.00	50.00	26.00	50	3.94	0.91	มาก
	ม.6	0.00	0.00	14.00	30.00	56.00	50	4.42	0.73	มากที่สุด
	รวม	2.00	0.00	17.00	40.00	41.00	100	4.18	0.86	มาก
8.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	ม.5	4.00	0.00	22.00	40.00	34.00	50	4.00	0.97	มาก
	ม.6	0.00	0.00	8.00	32.00	60.00	50	4.52	0.65	มากที่สุด
	รวม	2.00	0.00	15.00	36.00	47.00	100	4.26	0.86	มากที่สุด
8.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	4.00	0.00	28.00	40.00	28.00	50	3.88	0.96	มาก
	ม.6	0.00	0.00	14.00	32.00	54.00	50	4.40	0.73	มากที่สุด
	รวม	2.00	0.00	21.00	36.00	41.00	100	4.14	0.89	มาก
8.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	ม.5	2.00	4.00	20.00	44.00	30.00	50	3.96	0.92	มาก
	ม.6	4.00	6.00	24.00	32.00	34.00	50	3.86	1.09	มาก
	รวม	3.00	5.00	22.00	38.00	32.00	100	3.91	1.01	มาก
8.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	2.00	2.00	30.00	40.00	26.00	50	3.86	0.90	มาก
	ม.6	0.00	0.00	14.00	42.00	44.00	50	4.30	0.71	มากที่สุด
	รวม	1.00	1.00	22.00	41.00	35.00	100	4.08	0.84	มาก

ตารางที่ ผข8 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (8.11-8.13)	ม.5	0.67	4.67	27.33	43.33	24.00	150	3.85	0.86	มาก
	ม.6	0.00	0.00	19.33	31.33	49.33	150	4.30	0.78	มากที่สุด
	รวม	0.33	2.33	23.33	37.33	36.67	300	4.08	0.85	มาก
8.11 การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	ม.5	0.00	4.00	28.00	44.00	24.00	50	3.88	0.82	มาก
	ม.6	0.00	0.00	18.00	26.00	56.00	50	4.38	0.78	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.00	23.00	35.00	40.00	100	4.13	0.84	มาก
8.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	ม.5	2.00	6.00	28.00	36.00	28.00	50	3.82	0.98	มาก
	ม.6	0.00	0.00	22.00	36.00	42.00	50	4.20	0.78	มาก
	รวม	1.00	3.00	25.00	36.00	35.00	100	4.01	0.90	มาก
8.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ม.5	0.00	4.00	26.00	50.00	20.00	50	3.86	0.78	มาก
	ม.6	0.00	0.00	18.00	32.00	50.00	50	4.32	0.77	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.00	22.00	41.00	35.00	100	4.09	0.81	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (8.14-8.19)	ม.5	0.35	3.17	24.30	43.31	28.87	284	4.12	0.83	มาก
	ม.6	0.00	0.00	15.12	36.08	48.80	291	4.34	0.73	มากที่สุด
	รวม	0.17	1.57	19.65	39.65	38.96	575	4.22	0.80	มากที่สุด
8.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	ม.5	0.00	4.08	26.53	42.86	26.53	49	3.92	0.84	มาก
	ม.6	0.00	0.00	18.00	34.00	48.00	50	4.30	0.76	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.02	22.22	38.38	37.37	99	4.11	0.82	มาก
8.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	ม.5	0.00	0.00	23.08	41.03	35.90	39	4.13	0.86	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	12.20	39.02	48.78	41	4.37	0.70	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	17.50	40.00	42.50	80	4.73	0.73	มากที่สุด
8.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	ม.5	0.00	6.12	22.45	46.94	24.49	49	3.90	0.85	มาก
	ม.6	0.00	0.00	16.00	42.00	42.00	50	4.26	0.72	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.03	19.19	44.44	33.33	99	4.08	0.80	มาก

ตารางที่ ผช8 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาสังคมศึกษาและศิลปะ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
8.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	ม.5	0.00	4.08	30.61	42.86	22.45	49	3.84	0.83	มาก
	ม.6	0.00	0.00	18.00	32.00	50.00	50	4.32	0.77	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.02	24.24	37.37	36.36	99	4.08	0.83	มาก
8.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.04	22.45	36.73	38.78	49	4.12	0.83	มาก
	ม.6	0.00	0.00	18.00	24.00	58.00	50	4.40	0.78	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.01	20.20	30.30	48.48	99	4.26	0.82	มากที่สุด
8.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ม.5	2.04	2.04	20.41	48.98	26.53	49	3.96	0.87	มาก
	ม.6	0.00	0.00	8.00	46.00	46.00	50	4.38	0.64	มากที่สุด
	รวม	1.01	1.01	14.14	47.47	36.36	99	4.17	0.78	มาก
ผลผลิต/ผลงาน (8.20-8.22)	ม.5	2.72	8.16	20.41	43.54	25.17	147	3.80	1.00	มาก
	ม.6	0.00	0.00	14.67	30.67	54.67	150	4.40	0.73	มากที่สุด
	รวม	1.35	4.04	17.51	37.04	40.07	297	4.10	0.92	มาก
8.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	4.08	14.29	14.29	42.86	24.49	49	3.69	1.12	มาก
	ม.6	0.00	0.00	12.00	34.00	54.00	50	4.42	0.70	มากที่สุด
	รวม	2.02	7.07	13.13	38.38	39.39	99	4.06	1.00	มาก
8.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	ม.5	2.04	6.12	22.45	42.86	26.53	49	3.86	0.96	มาก
	ม.6	0.00	0.00	18.00	28.00	54.00	50	4.36	0.78	มากที่สุด
	รวม	1.01	3.03	20.20	35.35	40.40	99	4.11	0.90	มาก
8.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	ม.5	2.04	4.08	24.49	44.90	24.49	49	3.86	0.91	มาก
	ม.6	0.00	0.00	14.00	30.00	56.00	50	4.42	0.73	มากที่สุด
	รวม	1.01	2.02	19.19	37.37	40.40	99	4.14	0.87	มาก

ตารางที่ ผข9 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาพลานามัย

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ผลผลิต/ผลงาน)	ม.5	0.38	2.29	15.71	45.81	35.81	1050	4.14	0.79	มาก
	ม.6	0.09	2.37	18.65	40.11	38.79	1137	4.15	0.81	มาก
	รวม	0.23	2.33	17.24	42.84	37.36	2187	4.15	0.80	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	0.48	2.24	17.47	44.23	35.58	624	4.12	0.81	มาก
	ม.6	0.15	3.40	17.01	41.27	38.17	676	4.14	0.83	มาก
	รวม	0.31	2.85	17.23	42.69	36.92	1300	4.13	0.82	มาก
ด้านครูผู้สอน (9.1-9.5)	ม.5	0.00	0.42	17.08	42.92	39.58	240	4.22	0.73	มากที่สุด
	ม.6	0.38	5.38	17.31	39.62	37.31	260	4.08	0.89	มาก
	รวม	0.20	3.00	17.20	41.20	38.40	500	4.15	0.82	มาก
9.1 การใช้คำพูดและ กิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	0.00	0.00	18.75	37.50	43.75	48	4.25	0.76	มากที่สุด
	ม.6	1.92	5.77	13.46	40.38	38.46	52	4.08	0.97	มาก
	รวม	1.00	3.00	16.00	39.00	41.00	100	4.16	0.87	มาก
9.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	0.00	0.00	12.50	50.00	37.50	48	4.25	0.67	มากที่สุด
	ม.6	0.00	3.85	15.38	42.31	38.46	52	4.15	0.83	มาก
	รวม	0.00	2.00	14.00	46.00	38.00	100	4.20	0.75	มาก
9.3 เทคนิคการสอนที่ ทำให้นักเรียนเข้าใจ บทเรียนได้โดยง่าย และน่าสนใจ	ม.5	0.00	2.08	20.83	35.42	41.67	48	4.17	0.83	มาก
	ม.6	0.00	9.62	25.00	30.77	34.62	52	3.90	1.00	มาก
	รวม	0.00	6.00	23.00	33.00	38.00	100	4.03	0.93	มาก
9.4 ความสามารถในการ ตอบข้อซักถาม/ ข้อสงสัย	ม.5	0.00	0.00	18.75	41.67	39.58	48	4.21	0.74	มากที่สุด
	ม.6	0.00	3.85	19.23	36.54	40.38	52	4.13	0.86	มาก
	รวม	0.00	2.00	19.00	39.00	40.00	100	4.17	0.80	มาก
9.5 ระดับความพึง พอใจในภาพรวมด้าน ครูผู้สอน	ม.5	0.00	0.00	14.58	50.00	35.42	48	4.21	0.68	มากที่สุด
	ม.6	0.00	3.85	13.46	48.08	34.62	52	4.13	0.79	มาก
	รวม	0.00	2.00	14.00	49.00	35.00	100	4.17	0.74	มาก

ตารางที่ ผข9 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาฟิสิกส์ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (9.6-9.10)	ม.5	0.00	5.00	15.83	44.58	34.58	240	4.09	0.84	มาก
	ม.6	0.00	2.31	15.77	42.69	39.23	260	4.19	0.78	มาก
	รวม	0.00	3.60	15.80	43.60	37.00	500	4.14	0.81	มาก
9.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	6.25	25.00	41.67	27.08	48	3.90	0.88	มาก
	ม.6	0.00	1.92	15.38	48.08	34.62	52	4.15	0.75	มาก
	รวม	0.00	4.00	20.00	45.00	31.00	100	4.03	0.82	มาก
9.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	ม.5	0.00	4.17	12.50	56.25	27.08	48	4.06	0.76	มาก
	ม.6	0.00	1.92	15.38	46.15	36.54	52	4.17	0.76	มาก
	รวม	0.00	3.00	14.00	51.00	32.00	100	4.12	0.76	มาก
9.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	4.17	16.67	41.67	37.50	48	4.13	0.84	มาก
	ม.6	0.00	3.85	19.23	34.62	42.31	52	4.15	0.87	มาก
	รวม	0.00	4.00	18.00	38.00	40.00	100	4.14	0.85	มาก
9.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	ม.5	0.00	6.25	8.33	47.92	37.50	48	4.17	0.83	มาก
	ม.6	0.00	1.92	13.46	42.31	42.31	52	4.25	0.76	มากที่สุด
	รวม	0.00	4.00	11.00	45.00	40.00	100	4.21	0.80	มากที่สุด
9.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	4.17	16.67	35.42	43.75	48	4.19	0.87	มาก
	ม.6	0.00	1.92	15.38	42.31	40.38	52	4.21	0.78	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.00	16.00	39.00	42.00	100	4.20	0.82	มาก

ตารางที่ ผข9 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาพลานามัย (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (9.11-9.13)	ม.5	2.08	0.69	20.83	45.83	30.56	144	4.02	0.86	มาก
	ม.6	0.00	1.92	18.59	41.67	37.82	156	4.15	0.79	มาก
	รวม	1.00	1.33	19.67	43.67	34.33	300	4.09	0.82	มาก
9.11 การมีช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	ม.5	2.08	2.08	18.75	47.92	29.17	48	4.00	0.88	มาก
	ม.6	0.00	1.92	19.23	42.31	36.54	52	4.13	0.79	มาก
	รวม	1.00	2.00	19.00	45.00	33.00	100	4.07	0.83	มาก
9.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน	ม.5	2.08	0.00	22.92	47.92	27.08	48	3.98	0.84	มาก
	ม.6	0.00	1.92	19.23	36.54	42.31	52	4.19	0.82	มาก
	รวม	1.00	1.00	21.00	42.00	35.00	100	4.09	0.83	มาก
9.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร	ม.5	2.08	0.00	20.83	41.67	35.42	48	4.08	0.87	มาก
	ม.6	0.00	1.92	17.31	46.15	34.62	52	4.13	0.77	มาก
	รวม	1.00	1.00	19.00	44.00	35.00	100	4.11	0.82	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (9.14-9.19)	ม.5	0.00	2.48	9.93	49.65	37.94	282	4.23	0.73	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	21.97	36.39	41.64	305	4.20	0.77	มาก
	รวม	0.00	1.19	16.18	42.76	39.86	587	4.21	0.75	มากที่สุด
9.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน	ม.5	0.00	2.08	6.25	56.25	35.42	48	4.25	0.67	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	21.15	46.15	32.69	52	4.12	0.73	มาก
	รวม	0.00	1.00	14.00	51.00	34.00	100	4.18	0.70	มาก
9.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)	ม.5	0.00	2.38	7.14	47.62	42.86	42	4.31	0.72	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	17.78	35.56	46.67	45	4.29	0.76	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.15	12.64	41.38	44.83	87	4.30	0.73	มากที่สุด
9.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	ม.5	0.00	4.17	10.42	45.83	39.58	48	4.21	0.80	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	21.15	40.38	38.46	52	4.17	0.76	มาก
	รวม	0.00	2.00	16.00	43.00	39.00	100	4.19	0.77	มาก

ตารางที่ ผข9 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาพลานามัย (ต่อ)

ประเด็น	ระดับชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
9.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	ม.5	0.00	4.17	14.58	52.08	29.17	48	4.06	0.78	มาก
	ม.6	0.00	0.00	23.08	28.85	48.08	52	4.25	0.81	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.00	19.00	40.00	39.00	100	4.16	0.80	มาก
9.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	16.67	45.83	37.50	48	4.21	0.71	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	23.08	34.62	42.31	52	4.19	0.79	มาก
	รวม	0.00	0.00	20.00	40.00	40.00	100	4.20	0.75	มาก
9.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ม.5	0.00	2.08	4.17	50.00	43.75	48	4.35	0.67	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	25.00	32.69	42.31	52	4.17	0.81	มาก
	รวม	0.00	1.00	15.00	41.00	43.00	100	4.26	0.75	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (9.20-9.22)	ม.5	0.69	2.08	19.44	45.14	32.64	144	4.07	0.82	มาก
	ม.6	0.00	2.56	19.23	42.31	35.90	156	4.12	0.80	มาก
	รวม	0.33	2.33	19.33	43.67	34.33	300	4.09	0.81	มาก
9.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	0.00	0.00	16.67	54.17	29.17	48	4.13	0.67	มาก
	ม.6	0.00	1.92	21.15	42.31	34.62	52	4.10	0.80	มาก
	รวม	0.00	1.00	19.00	48.00	32.00	100	4.11	0.74	มาก
9.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	ม.5	2.08	4.17	20.83	39.58	33.33	48	3.98	0.96	มาก
	ม.6	0.00	3.85	17.31	42.31	36.54	52	4.12	0.83	มาก
	รวม	1.00	4.00	19.00	41.00	35.00	100	4.05	0.89	มาก
9.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน	ม.5	0.00	2.08	20.83	41.67	35.42	48	4.10	0.81	มาก
	ม.6	0.00	1.92	19.23	42.31	36.54	52	4.13	0.79	มาก
	รวม	0.00	2.00	20.00	42.00	36.00	100	4.12	0.79	มาก

ตารางที่ ผข10 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม	ม.5	36	43	175	294	139	687	3.67	1.03	มาก
	ม.6	31	57	170	279	168	705	3.70	1.05	มาก
	รวม	67	100	345	573	307	1392	3.68	1.04	มาก
1. นักเรียนมีคุณธรรม และจริยธรรมที่ดี	ม.5	12	16	68	95	38	229	3.57	1.02	มาก
	ม.6	11	21	64	80	59	235	3.66	1.09	มาก
	รวม	23	37	132	175	97	464	3.62	1.06	มาก
2. นักเรียนมีความเข้าใจในผู้อื่น มีจิตเมตตา ห่วงดีต่อกันและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน	ม.5	11	13	50	102	53	229	3.76	1.03	มาก
	ม.6	8	18	52	98	59	235	3.77	1.03	มาก
	รวม	19	31	102	200	112	464	3.77	1.02	มาก
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม	ม.5	13	14	57	97	48	229	3.67	1.05	มาก
	ม.6	12	18	54	101	50	235	3.68	1.06	มาก
	รวม	25	32	111	198	98	464	3.67	1.05	มาก

ตารางที่ ผข11 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพบครูที่ปรึกษาประจำชั้น

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
กิจกรรมพบครูที่ปรึกษาประจำชั้น	ม.5	17	41	115	214	299	686	4.07	1.03	มาก
	ม.6	12	32	116	245	299	704	4.12	0.96	มาก
	รวม	29	73	231	459	597	1389	4.13	1.67	มาก
1. ครูและนักเรียนเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดูแลและเข้าใจซึ่งกันและกัน	ม.5	6	15	34	77	97	229	4.07	1.03	มาก
	ม.6	4	10	42	78	101	235	4.11	0.96	มาก
	รวม	10	25	76	155	198	464	4.09	1.00	มาก
2. ครูรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของนักเรียน พร้อมทั้งร่วมมือกันแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น	ม.5	7	11	42	67	102	229	4.07	1.05	มาก
	ม.6	4	11	43	78	99	235	4.09	0.97	มาก
	รวม	11	22	85	145	201	464	4.08	1.01	มาก
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมพบครูที่ปรึกษาประจำชั้น	ม.5	4	15	39	70	100	228	4.08	1.01	มาก
	ม.6	4	11	31	89	99	234	4.15	0.92	มาก
	รวม	8	26	70	159	198	461	4.22	2.52	มากที่สุด

ตารางที่ ผข12 ความพึงพอใจด้านการฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
การฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	ม.5	57	66	281	447	293	1144	3.75	1.06	มาก
	ม.6	18	68	281	452	356	1175	3.90	0.95	มาก
	รวม	75	134	562	898	649	2318	3.84	1.29	มาก
1. นักเรียนได้รับรู้ข้อมูลที่หลากหลายเกี่ยวกับงานวิจัยและความรู้ใหม่ๆทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และ เทคโนโลยี	ม.5	6	9	44	102	68	229	3.95	0.94	มาก
	ม.6	1	9	41	96	88	235	4.11	0.86	มาก
	รวม	7	18	85	198	156	464	4.03	0.90	มาก
2. นักเรียนเกิดแนวทางในการเลือกทำโครงการงาน	ม.5	18	23	58	86	44	229	3.50	1.15	มาก
	ม.6	7	20	72	82	54	235	3.66	1.02	มาก
	รวม	25	43	130	168	98	464	3.58	1.08	มาก
3. นักเรียนเกิดแรงจูงใจในการประกอบอาชีพนักวิจัยและเป็นแนวทางในการเลือกประกอบอาชีพด้านการวิจัย	ม.5	16	14	58	91	50	229	3.63	1.10	มาก
	ม.6	5	16	65	84	65	235	3.80	1.00	มาก
	รวม	21	30	123	175	115	464	3.72	1.05	มาก
4. นักเรียนเห็นคุณค่าของการทำวิจัย	ม.5	9	9	58	78	75	229	3.88	1.04	มาก
	ม.6	3	15	51	84	82	235	3.97	0.97	มาก
	รวม	12	24	109	162	157	464	3.92	1.00	มาก
5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	ม.5	8	11	63	90	56	228	3.77	0.99	มาก
	ม.6	2	8	52	106	67	235	3.97	0.85	มาก
	รวม	10	19	115	195	123	462	3.95	2.04	มาก

ตารางที่ ผข13 ความพึงพอใจด้านการฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีไทย

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
การฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีไทย	ม.5	45	59	235	361	216	916	3.70	1.05	มาก
	ม.6	33	54	201	346	306	940	3.89	1.04	มาก
	รวม	78	113	436	707	522	1856	3.80	1.05	มาก
1. นักเรียนรู้สึกห่วงหาอาทรและเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์วัฒนธรรม	ม.5	11	19	61	86	52	229	3.65	1.07	มาก
	ม.6	9	15	56	84	71	235	3.82	1.07	มาก
	รวม	20	34	117	170	123	464	3.74	1.06	มาก
2. นักเรียนเกิดจิตสำนึกที่ดีในความเป็นไทย มีความซื่อสัตย์ และมีความภูมิใจในภูมิปัญญาไทย	ม.5	10	19	65	80	55	229	3.66	1.07	มาก
	ม.6	8	18	52	84	73	235	3.83	1.06	มาก
	รวม	18	37	117	164	128	464	3.75	1.07	มาก
3. นักเรียนได้รู้จักบุคคลตัวอย่างที่ได้รับการยกย่องให้เป็นผู้นุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย	ม.5	13	8	56	96	56	229	3.76	1.04	มาก
	ม.6	10	8	51	85	81	235	3.93	1.05	มาก
	รวม	23	16	107	181	137	464	3.85	1.04	มาก
4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ	ม.5	11	13	53	99	53	229	3.74	1.03	มาก
	ม.6	6	13	42	93	81	235	3.98	1.00	มาก
	รวม	17	26	95	192	134	464	3.86	1.02	มาก

ตารางที่ ผข14 ความพึงพอใจด้านการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	ม.5	11	13	89	253	321	687	4.25	0.87	มากที่สุด
	ม.6	1	15	86	231	372	705	4.36	0.79	มากที่สุด
	รวม	12	28	175	484	693	1392	4.31	0.83	มากที่สุด
1. นักเรียนได้เปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	ม.5	3	3	22	77	124	229	4.38	0.82	มากที่สุด
	ม.6	0	2	22	68	143	235	4.50	0.70	มากที่สุด
	รวม	3	5	44	145	267	464	4.44	0.76	มากที่สุด
2. นักเรียนเกิดความรักและชื่นชอบในวิชาทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	ม.5	5	6	42	82	94	229	4.11	0.94	มาก
	ม.6	1	7	37	83	107	235	4.23	0.85	มากที่สุด
	รวม	6	13	79	165	201	464	4.17	0.90	มาก
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	ม.5	3	4	25	94	103	229	4.27	0.82	มากที่สุด
	ม.6	0	6	27	80	122	235	4.35	0.79	มากที่สุด
	รวม	3	10	52	174	225	464	4.31	0.80	มากที่สุด

ตารางที่ ผข15 ความพึงพอใจด้านการศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
การศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	ม.5	8	11	110	281	277	687	4.18	0.84	มาก
	ม.6	11	23	90	231	350	705	4.26	0.91	มากที่สุด
	รวม	19	34	200	512	627	1392	4.22	0.88	มากที่สุด
1. นักเรียนได้เปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	ม.5	2	4	33	90	100	229	4.23	0.82	มากที่สุด
	ม.6	3	5	25	79	123	235	4.34	0.85	มากที่สุด
	รวม	5	9	58	169	223	464	4.28	0.84	มากที่สุด

ตารางที่ ผข15 ความพึงพอใจด้านการศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และ โบราณคดี (ต่อ)

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่า เฉลี่ย	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
2. นักเรียนเกิดความซาบซึ้ง ห่วงหา และเห็น ความสำคัญของการอนุรักษ์ ภาษา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีไทย และ ภาคภูมิใจในความเป็นไทย	ม.5	4	5	45	94	81	229	4.06	0.89	มาก
	ม.6	5	12	32	79	107	235	4.15	0.99	มาก
	รวม	9	17	77	173	188	464	4.11	0.94	มาก
3. ระดับความพึงพอใจใน ภาพรวมของกิจกรรม การศึกษาดูงานทางสังคม ศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลป- วัฒนธรรม และโบราณคดี	ม.5	2	2	32	97	96	229	4.24	0.79	มากที่สุด
	ม.6	3	6	33	73	120	235	4.28	0.90	มากที่สุด
	รวม	5	8	65	170	216	464	4.26	0.84	มากที่สุด

ตารางที่ ผข16 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมค่ายวิชาการ

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่า เฉลี่ย	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
กิจกรรมค่ายวิชาการ	ม.5	13	35	186	420	701	1355	4.30	0.87	มากที่สุด
	ม.6	4	25	154	411	816	1410	4.43	0.78	มากที่สุด
	รวม	17	60	340	831	1517	2765	4.36	0.83	มากที่สุด
1. นักเรียนได้รับ ประสบการณ์ในการใช้ ชีวิตกลางแจ้ง ฝึกความ อดทน	ม.5	2	3	29	62	130	226	4.39	0.83	มากที่สุด
	ม.6	1	2	20	74	138	235	4.47	0.73	มากที่สุด
	รวม	3	5	49	136	268	461	4.43	0.78	มากที่สุด
2. นักเรียนมี ความสามารถในการ ทำงานร่วมกัน และ สามารถแก้ปัญหา ร่วมกัน	ม.5	2	2	20	71	131	226	4.45	0.77	มากที่สุด
	ม.6	0	1	16	60	158	235	4.60	0.64	มากที่สุด
	รวม	2	3	36	131	289	461	4.52	0.71	มากที่สุด

ตารางที่ ผข16 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมค่ายวิชาการ (ต่อ)

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่า เฉลี่ย	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
3. นักเรียนได้รับ ประสบการณ์ในการเป็น คนช่างสังเกตสิ่งแวดล้อม รอบตัว	ม.5	2	4	29	62	129	226	4.38	0.84	มากที่สุด
	ม.6	0	5	22	64	144	235	4.48	0.76	มากที่สุด
	รวม	2	9	51	126	273	461	4.43	0.80	มากที่สุด
4. นักเรียนสามารถตั้ง คำถามที่หลากหลายเพื่อ นำไปเป็นหัวข้อในการทำ วิจัย	ม.5	3	15	49	64	95	226	4.03	1.01	มาก
	ม.6	2	9	44	65	115	235	4.20	0.94	มาก
	รวม	5	24	93	129	210	461	4.12	0.98	มาก
5. นักเรียนสามารถ ดำเนินการหาคำตอบโดย ใช้กระบวนการทาง วิทยาศาสตร์ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด	ม.5	2	7	32	84	101	226	4.22	0.87	มากที่สุด
	ม.6	1	3	30	79	122	235	4.35	0.79	มากที่สุด
	รวม	3	10	62	163	223	461	4.29	0.83	มากที่สุด
6. ระดับความพึงพอใจใน ภาพรวมของกิจกรรมค่าย วิชาการ	ม.5	2	4	27	77	115	225	4.33	0.82	มากที่สุด
	ม.6	0	5	22	69	139	235	4.46	0.76	มากที่สุด
	รวม	2	9	49	146	254	460	4.39	0.79	มากที่สุด

ตารางที่ ผข17 ความพึงพอใจด้านการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่า เฉลี่ย	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
การอ่านหนังสือจาก รายการที่โรงเรียน กำหนด	ม.5	83	104	200	189	111	687	3.21	1.23	ปานกลาง
	ม.6	48	92	193	225	147	705	3.47	1.16	มาก
	รวม	131	196	393	414	258	1392	3.34	1.20	ปานกลาง
1. นักเรียนมีพื้นฐานที่ดีใน การอ่านและใช้ วิจารณญาณในการเลือก อ่านหนังสือ	ม.5	22	27	59	82	39	229	3.39	1.18	ปานกลาง
	ม.6	13	26	60	81	55	235	3.59	1.13	มาก
	รวม	35	53	119	163	94	464	3.49	1.16	มาก

ตารางที่ ผข17 ความพึงพอใจด้านการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด (ต่อ)

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
2. นักเรียนรักการอ่านเพิ่มมากขึ้น	ม.5	34	41	78	39	37	229	3.02	1.26	ปานกลาง
	ม.6	18	39	66	67	45	235	3.35	1.19	ปานกลาง
	รวม	52	80	144	106	82	464	3.19	1.23	ปานกลาง
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด	ม.5	27	36	63	68	35	229	3.21	1.22	ปานกลาง
	ม.6	17	27	67	77	47	235	3.47	1.15	มาก
	รวม	44	63	130	145	82	464	3.34	1.19	ปานกลาง

ตารางที่ ผข18 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมชุมนุม

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
กิจกรรมชุมนุม	ม.5	11	23	141	268	243	686	4.03	0.92	มาก
	ม.6	4	16	127	273	285	705	4.16	0.84	มาก
	รวม	15	39	268	541	528	1391	4.10	0.88	มาก
1. นักเรียนสามารถต่อยอดความสามารถเฉพาะตนทั้งด้านวิชาการ กีฬา สังคมศึกษา ดนตรี และศิลปะ	ม.5	3	9	50	84	82	228	4.02	0.93	มาก
	ม.6	1	7	50	84	93	235	4.11	0.88	มาก
	รวม	4	16	100	168	175	463	4.07	0.90	มาก
2. นักเรียนได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น	ม.5	5	7	47	90	80	229	4.02	0.94	มาก
	ม.6	2	5	35	97	96	235	4.19	0.83	มาก
	รวม	7	12	82	187	176	464	4.11	0.89	มาก
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมชุมนุม	ม.5	3	7	44	94	81	229	4.06	0.89	มาก
	ม.6	1	4	42	92	96	235	4.18	0.82	มาก
	รวม	4	11	86	186	177	464	4.12	0.85	มาก

ตารางที่ ผข19 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาจิตอาสา

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา	ม.5	37	36	169	402	501	1145	4.13	0.99	มาก
	ม.6	13	66	146	390	560	1175	4.21	0.94	มากที่สุด
	รวม	50	102	315	792	1061	2320	4.17	0.97	มาก
1. นักเรียนได้พัฒนา ลักษณะนิสัยของการเป็น ผู้ให้	ม.5	7	7	34	70	111	229	4.18	1.00	มาก
	ม.6	1	12	28	74	120	235	4.28	0.90	มากที่สุด
	รวม	8	19	62	144	231	464	4.23	0.95	มากที่สุด
2. นักเรียนเกิดความหวง แหน เห็นคุณค่า และช่วย ทำนุบำรุงสาธารณสถาน	ม.5	8	9	37	86	89	229	4.04	1.01	มาก
	ม.6	3	17	36	82	97	235	4.08	0.99	มาก
	รวม	11	26	73	168	186	464	4.06	1.00	มาก
3. นักเรียนเกิดความสำนึก และความรับผิดชอบในการ พัฒนาสังคมร่วมกัน	ม.5	7	7	34	78	103	229	4.15	0.99	มาก
	ม.6	2	13	28	77	115	235	4.23	0.93	มากที่สุด
	รวม	9	20	62	155	218	464	4.19	0.96	มาก
4. นักเรียนเกิดความมุ่งมั่น และปรารถนาที่จะใช้ความ สามารถของตนเองตอบแทน สังคมและแผ่นดินเกิด	ม.5	8	8	34	81	98	229	4.10	1.01	มาก
	ม.6	4	12	31	73	115	235	4.20	0.98	มากที่สุด
	รวม	12	20	65	154	213	464	4.16	0.99	มาก
5. ระดับความพึงพอใจใน ภาพรวมของกิจกรรม พัฒนาจิตอาสา	ม.5	7	5	30	87	100	229	4.17	0.95	มาก
	ม.6	3	12	23	84	113	235	4.24	0.92	มากที่สุด
	รวม	10	17	53	171	213	464	4.21	0.93	มากที่สุด

ตารางที่ ผข20 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	ม.5	46	59	275	345	191	916	3.63	1.04	มาก
	ม.6	29	77	270	332	232	940	3.70	1.03	มาก
	รวม	75	136	545	677	423	1856	3.67	1.03	มาก
1. นักเรียนเข้าใจ ภูมิใจในประวัติศาสตร์ชาติไทยและมีความรักชาติ	ม.5	10	18	75	81	45	229	3.58	1.03	มาก
	ม.6	8	20	77	80	50	235	3.61	1.02	มาก
	รวม	18	38	152	161	95	464	3.60	1.02	มาก
2. นักเรียนเกิดความรู้สึกยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข	ม.5	12	15	65	91	46	229	3.63	1.04	มาก
	ม.6	11	22	64	84	54	235	3.63	1.09	มาก
	รวม	23	37	129	175	100	464	3.63	1.06	มาก
3. นักเรียนได้เรียนรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับนาฏศิลป์ไทยและดนตรีไทยรวมทั้งเกิดความซาบซึ้ง เห็นความงามและเห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมไทย	ม.5	12	14	74	78	51	229	3.62	1.06	มาก
	ม.6	5	18	59	83	70	235	3.83	1.02	มาก
	รวม	17	32	133	161	121	464	3.73	1.04	มาก
4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	ม.5	12	12	61	95	49	229	3.69	1.03	มาก
	ม.6	5	17	70	85	58	235	3.74	0.99	มาก
	รวม	17	29	131	180	107	464	3.71	1.01	มาก

ตารางที่ ผข21 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	ม.5	26	27	128	264	236	681	3.96	1.02	มาก
	ม.6	16	34	137	235	283	705	4.04	1.00	มาก
	รวม	42	61	265	499	519	1386	4.00	1.01	มาก
1. นักเรียนมีอุปนิสัยในการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ	ม.5	9	10	50	82	76	227	3.91	1.04	มาก
	ม.6	5	14	50	77	89	235	3.98	1.02	มาก
	รวม	14	24	100	159	165	462	3.95	1.03	มาก
2. นักเรียนมีสุขภาพดีแข็งแรง	ม.5	9	7	42	88	81	227	3.99	1.01	มาก
	ม.6	4	11	36	84	100	235	4.13	0.95	มาก
	รวม	13	18	78	172	181	462	4.06	0.98	มาก
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	ม.5	8	10	36	94	79	227	4.00	1.00	มาก
	ม.6	7	9	51	74	94	235	4.02	1.01	มาก
	รวม	15	19	87	168	173	462	4.01	1.01	มาก

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามนักเรียน





โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ
โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2560

แบบสอบถาม ชุดที่ 1 : นักเรียน

วัตถุประสงค์

เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และการให้บริการของฝ่าย/งานต่างๆ ของโรงเรียนให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

คำอธิบาย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

1 = น้อยที่สุด/ต่ำที่สุด

2 = น้อย/ต่ำ

3 = ปานกลาง

4 = มาก/สูง

5 = มากที่สุด/สูงมาก

หมายเหตุ หากข้อความใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้ โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับเพื่อการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เท่านั้น

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ระดับชั้น

☐ มัธยมศึกษาปีที่ 5

☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6

1.2 เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง



ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

1. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

ก. สาขาวิชาคณิตศาสตร์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
ด้านครูผู้สอน					
1.1 การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม					
1.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น					
1.3 เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ					
1.4 ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย					
1.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูผู้สอน					
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
1.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
1.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา					
1.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
1.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย					
1.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
1.11 การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู					
1.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน					
1.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน					
1.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)					
1.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน					
1.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน					
1.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน					
1.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
ผลผลิต/ผลงาน					
1.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา					
1.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์					
1.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน					

ข. สาขาวิชาฟิสิกส์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
ด้านครูผู้สอน					
2.1 การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม					
2.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น					
2.3 เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ					
2.4 ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย					
2.5 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูผู้สอน					
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
2.6 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
2.7 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา					
2.8 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
2.9 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย					
2.10 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
2.11 การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู					
2.12 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกเวลาเรียน					
2.13 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
2.14 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียน					
2.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องปฏิบัติการ (ถ้ามี)					
2.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน					
2.17 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน					
2.18 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน					
2.19 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
ผลผลิต/ผลงาน					
2.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา					
2.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์					
2.22 ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านผลผลิต/ผลงาน					

2. การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม					
1. นักเรียนมีคุณธรรม และจริยธรรมที่ดี					
2. นักเรียนมีความเข้าใจในผู้อื่น มีจิตเมตตา ห่วงดีต่อกันและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน					
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม					
2. กิจกรรมพบครูที่ปรึกษาประจำชั้น					
1. ครูและนักเรียนเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ดูแลและเข้าใจซึ่งกันและกัน					
2. ครูรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะของนักเรียน พร้อมทั้งร่วมมือกันแก้ไข ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น					
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมพบครูที่ปรึกษาประจำชั้น					
3. การฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี					
1. นักเรียนได้รับรู้ข้อมูลที่หลากหลายเกี่ยวกับงานวิจัยและความรู้ใหม่ๆ ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี					
2. นักเรียนเกิดแนวทางในการเลือกทำโครงการ					
3. นักเรียนเกิดแรงจูงใจในการประกอบอาชีพนักวิจัยและเป็นแนวทางในการเลือก ประกอบอาชีพด้านการวิจัย					
4. นักเรียนเห็นคุณค่าของการทำวิจัย					
5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษ ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี					
4. การฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ					
1. นักเรียนรู้สึกทึ่งและเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์วัฒนธรรม ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีไทย					
2. นักเรียนเกิดจิตสำนึกที่ดีในความเป็นไทย มีความซาบซึ้ง และมีความภูมิใจ ในภูมิปัญญาไทย					
3. นักเรียนได้รู้จักบุคคลตัวอย่างที่ได้รับการยกย่องให้เป็นผู้นุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ไทย					
4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมการฟังบรรยายพิเศษทาง สังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ					
5. การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี					
1. นักเรียนได้เปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และ เทคโนโลยี					
2. นักเรียนเกิดความรัก และชื่นชอบในวิชาทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี					
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
6. การศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี					
1. นักเรียนได้เปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี					
2. นักเรียนเกิดความซาบซึ้ง หว้างแค้น และเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ภาษา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีไทย และภาคภูมิใจในความเป็นไทย					
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมการศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี					
7. กิจกรรมค่ายวิชาการ					
1. นักเรียนได้รับประสบการณ์ในการใช้ชีวิตกลางแจ้ง ฝึกความอดทน					
2. นักเรียนมีความสามารถในการทำงานร่วมกัน และสามารถแก้ปัญหาด้วยกัน					
3. นักเรียนได้รับประสบการณ์ในการเป็นคนช่างสังเกตสิ่งแวดล้อมรอบตัว					
4. นักเรียนสามารถตั้งคำถามที่หลากหลายเพื่อนำไปเป็นหัวข้อในการทำวิจัย					
5. นักเรียนสามารถดำเนินการหาคำตอบโดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ภายในระยะเวลาที่กำหนด					
6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมค่ายวิชาการ					
8. การอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด					
1. นักเรียนมีพื้นฐานที่ดีในการอ่านและใช้วิจารณ์ญาณในการเลือกอ่านหนังสือ					
2. นักเรียนรักการอ่านเพิ่มมากขึ้น					
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด					
9. กิจกรรมชุมนุม					
1. นักเรียนสามารถต่อยอดความสามารถเฉพาะตนทั้งด้านวิชาการ กีฬา สังคมศึกษา ดนตรี และศิลปะ					
2. นักเรียนได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น					
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมชุมนุม					
10. กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา					
1. นักเรียนได้พัฒนาลักษณะนิสัยของการเป็นผู้ให้					
2. นักเรียนเกิดความหวงแหน เห็นคุณค่า และช่วยทำนุบำรุงสาธารณสถาน					
3. นักเรียนเกิดความสำนึกและความรับผิดชอบในการพัฒนาสังคมร่วมกัน					
4. นักเรียนเกิดความมุ่งมั่นและปรารถนาที่จะใช้ความสามารถของตนเอง ตอบแทนสังคมและแผ่นดินเกิด					
5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมพัฒนาจิตอาสา					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
11. กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย					
1. นักเรียนเข้าใจ ภูมิใจในประวัติศาสตร์ชาติไทย และมีความรักชาติ					
2. นักเรียนเกิดความรู้สึกยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข					
3. นักเรียนได้เรียนรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับนาฏศิลป์ไทยและดนตรีไทย รวมทั้งเกิดความซาบซึ้ง เห็นความงาม และเห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมไทย					
4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย					
12. กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย					
1. นักเรียนมีอุปนิสัยในการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ					
2. นักเรียนมีสุขภาพดี แข็งแรง					
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย					

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ

ประเด็น	ระดับ				
	1	2	3	4	5
ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน					
1. ครูผู้สอนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพ					
2. ครูจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
3. ครูเลือกกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมให้แก่ผู้เรียน					
4. ครูเอาใจใส่ผู้เรียนทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. ครูให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของผู้เรียน					
6. ครูวัดและประเมินผลการเรียนการสอนด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส					
ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ					
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติของโรงเรียน					
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และความมีน้ำใจ					
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน					
11. โรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ประจักษ์					
12. โรงเรียนสามารถสร้างอนาคตที่ดีให้แก่ผู้เรียน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น

4.1 การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง **





โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ
โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2560

แบบสอบถาม : นักเรียน

วัตถุประสงค์

เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และการให้บริการของฝ่าย/งานต่างๆ ของโรงเรียนให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

คำอธิบาย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

1 = น้อยที่สุด/ต่ำที่สุด

2 = น้อย/ต่ำ

3 = ปานกลาง

4 = มาก/สูง

5 = มากที่สุด/สูงมาก

หมายเหตุ หากข้อความใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้ โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับเพื่อการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เท่านั้น

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ระดับชั้น

☐ มัธยมศึกษาปีที่ 5

☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6

1.2 เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง





ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

2. การบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ
ด้านปัจจัยนำเข้า และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					ฝ่ายวิทยบริการ				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านเจ้าหน้าที่										
1. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม										
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น										
3. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย										
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ										
5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่										
ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่										
6. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ										
7. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ										
8. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงผู้ใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย										
9. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการ										
10. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่										
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
11. ความเหมาะสมของระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ										
12. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย										
13. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว										
14. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										



ประเด็น	ฝ่ายกิจการนักเรียน																			
	ระบบการดูแลนักเรียน หอพัก					การบริการสุขภาพอนามัย					การบริการด้านโภชนาการ					การให้คำปรึกษาทาง จิตวิทยา/การศึกษาต่อ ในประเทศ				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านเจ้าหน้าที่																				
1. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม																				
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น																				
3. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย																				
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ																				
5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่																				
ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่																				
6. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ																				
7. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ																				
8. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงผู้ใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย																				
9. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการ																				
10. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่																				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ																				
11. ความเหมาะสมของระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ																				
12. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย																				
13. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว																				
14. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ																				



ประเด็น	ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ														
	งานรักษาความปลอดภัย และจัดการจราจร					งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ					งานโสตทัศนศึกษา				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านเจ้าหน้าที่															
1. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม															
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น															
3. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย															
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ															
5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่															
ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่															
6. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ															
7. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ															
8. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงผู้ใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย															
9. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการ															
10. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่															
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ															
11. ความเหมาะสมของระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ															
12. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย															
13. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว															
14. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ															



ประเด็น	ฝ่ายวิชาการ					ฝ่ายคลังและพัสดุ					ศูนย์คอมพิวเตอร์				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านเจ้าหน้าที่															
1. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม															
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น															
3. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย															
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ															
5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่															
ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่															
6. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ															
7. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ															
8. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงผู้ใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย															
9. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการ															
10. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่															
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ															
11. ความเหมาะสมของระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ															
12. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย															
13. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว															
14. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ															

ด้านผลผลิต/ผลงาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
A. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					
1. เอกสารประกอบการประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษาต่อต่างประเทศ การเข้าร่วมกิจกรรมและโครงการในต่างประเทศมีความถูกต้อง สมบูรณ์					
2. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งผลให้การดำเนินการเป็นไปอย่างทันเวลา					
3. นักเรียนที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการในต่างประเทศประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ					
4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					
B. ฝ่ายวิทยบริการ					
1. ระบบสืบค้นข้อมูลที่ง่าย และรวดเร็ว					
2. ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีในการให้บริการของห้องสมุด					
3. ความทันสมัยของหนังสือและสื่อที่ให้บริการในห้องสมุด					
4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายวิทยบริการ					
C. ฝ่ายกิจการนักเรียน					
C1. ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก					
1. การดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่และชีวิตประจำวันของนักเรียนที่อาศัยอยู่ในหอพัก					
2. การดูแลความประพฤติและพฤติกรรมของนักเรียนที่อาศัยอยู่ในหอพัก					
3. การดูแลความปลอดภัยในหอพัก					
4. การดูแลความสะอาดของหอพัก					
C2. การบริการสุขภาพอนามัย					
1. การปฐมพยาบาลเบื้องต้นถูกต้อง ทันเวลา					
2. การตรวจสุขภาพประจำปีของนักเรียนด้วยรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสม					
3. องค์ความรู้ที่ได้จากการประชาสัมพันธ์ รู้เท่าทันโรคตามฤดูกาล					
C3. การบริการด้านโภชนาการ					
1. ความสะอาด ปลอดภัย และมีคุณภาพของอาหารในโรงอาหาร					
2. ความเหมาะสมของราคาของอาหาร					
3. ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และถูกสุขลักษณะของโรงอาหาร					
C4. การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา/การศึกษาต่อในประเทศ					
1. การได้รับคำปรึกษาที่เหมาะสมทั้งด้านจิตวิทยาและการศึกษาต่อในประเทศ					
2. องค์ความรู้ที่ได้รับจากคาบเรียน MySelf					
3. ความสมบูรณ์ของข้อมูล/ข่าวสาร และคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อในประเทศ					
C5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายกิจการนักเรียน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
D. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ					
D1. งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร					
1. การดูแลรักษาความปลอดภัยในโรงเรียนตลอด 24 ชั่วโมง					
2. ความคล่องตัวของการจราจรภายในโรงเรียน					
D2. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ					
1. ความสะอาดของอาคารสถานที่ภายในโรงเรียน					
2. ภูมิทัศน์ภายในโรงเรียนมีความสวยงาม ร่มรื่น					
3. การเดินทางโดยพาหนะของโรงเรียน สะดวก ปลอดภัย ตรงเวลา					
D3. งานโสตทัศนศึกษา					
1. การเผยแพร่ภาพถ่ายและวีดิทัศน์กิจกรรมของโรงเรียนเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
2. การให้บริการของห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งาน					
D4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ					
E. ฝ่ายวิชาการ					
1. ความถูกต้องและชัดเจนของรายงานผลการศึกษา					
2. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายวิชาการ					
F. ฝ่ายคลังและพัสดุ					
1. การได้รับเงินโอนเงินสนับสนุนการศึกษาที่ครบถ้วน					
2. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายคลังและพัสดุ					
G. ศูนย์คอมพิวเตอร์					
1. ความครอบคลุมของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย					
2. ความรวดเร็วในการซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์					
3. ความสะดวกในการเข้าถึงและสืบค้นข้อมูลบนเว็บไซต์ของโรงเรียน					
4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของศูนย์คอมพิวเตอร์					
H. ศูนย์กีฬา					
1. ความพร้อมของสนามกีฬาที่ให้บริการ					
2. การดูแลความปลอดภัยในระหว่างเล่นกีฬา					
3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของศูนย์กีฬา					
I. ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ					
1. ห้องเรียนมีความสะอาดเป็นระเบียบ					
2. ห้องเรียนมีบรรยากาศของโรงเรียนวิทยาศาสตร์					
3. ห้องเรียนมีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ครบถ้วน					
4. ห้องปฏิบัติการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์การทดลอง ครบถ้วน เพียงพอ					
5. ห้องปฏิบัติการมีความสะอาดและปลอดภัย					
6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น

3.1 การบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ

[illegible]

3.2 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

[illegible]

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็ประโยชน์ยิ่ง ***

ภาคผนวก ง

แบบสอบถามผู้ประกอบการ





โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2560

แบบสอบถาม : ผู้ปกครอง

วัตถุประสงค์

เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และการให้บริการของฝ่าย/งานต่างๆ ของโรงเรียนให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

คำอธิบาย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

1 = น้อยที่สุด/ต่ำที่สุด

2 = น้อย/ต่ำ

3 = ปานกลาง

4 = มาก/สูง

5 = มากที่สุด/สูงมาก

หมายเหตุ หากข้อความใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้ โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับเพื่อการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เท่านั้น

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ผู้ปกครองของนักเรียนระดับชั้น

☐ มัธยมศึกษาปีที่ 5

☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6

1.2 เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง





ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ
ด้านปัจจัยนำเข้า และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					ฝ่ายวิชาการ				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านเจ้าหน้าที่										
1. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม										
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น										
3. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย										
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ										
5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่										
ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่										
6. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ										
7. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ										
8. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงผู้ใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย										
9. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการ										
10. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่										
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
11. ความเหมาะสมของระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ										
12. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย										
13. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว										
14. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										



ประเด็น	ฝ่ายกิจการนักเรียน														
	ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก					การบริการนักเรียน					การบริการด้านโภชนาการ				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านเจ้าหน้าที่															
1. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม															
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น															
3. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย															
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ															
5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่															
ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่															
6. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ															
7. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ															
8. การสื่อสารประชาสัมพันธ์ถึงผู้ใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย															
9. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการ															
10. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่															
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ															
11. ความเหมาะสมของระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ															
12. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย															
13. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว															
14. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ															



ประเด็น	ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ									
	งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร					งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านเจ้าหน้าที่										
1. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม										
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น										
3. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย										
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ										
5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่										
ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่										
6. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ										
7. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ										
8. การสื่อประชาสัมพันธ์ถึงผู้ใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย										
9. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการ										
10. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่										
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
11. ความเหมาะสมของระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ										
12. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย										
13. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว										
14. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										

ด้านผลผลิต/ผลงาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
A. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					
1. เอกสารประกอบการประชาสัมพันธ์ทุนการศึกษาต่อต่างประเทศ การเข้าร่วมกิจกรรมและโครงการในต่างประเทศมีความถูกต้อง สมบูรณ์					
2. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งผลให้การดำเนินการเป็นไปอย่างทันเวลา					
3. นักเรียนที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมโครงการในต่างประเทศประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ					
4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					
B. ฝ่ายวิชาการ					
1. ความถูกต้องและชัดเจนของรายงานผลการศึกษา					
2. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายวิชาการ					
C. ฝ่ายกิจการนักเรียน					
C1. ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก					
1. การดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่และชีวิตประจำวันของนักเรียนที่อาศัยอยู่ในหอพัก					
2. การดูแลความประพฤติและพฤติกรรมของนักเรียนที่อาศัยอยู่ในหอพัก					
3. การดูแลความปลอดภัยในหอพัก					
4. การดูแลความสะอาดของหอพัก					
C2. การบริการสุขภาพอนามัย					
1. การปฐมพยาบาลเบื้องต้นถูกต้อง ทันเวลา					
2. การตรวจสุขภาพประจำปีของนักเรียนด้วยรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสม					
3. องค์ความรู้ที่ได้จากการประชาสัมพันธ์ รู้เท่าทันโรคตามฤดูกาล					
C3. การบริการด้านโภชนาการ					
1. ความสะอาด ปลอดภัย และมีคุณภาพของอาหารในโรงอาหาร					
2. ความเหมาะสมของราคาของอาหาร					
3. ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และถูกสุขลักษณะของโรงอาหาร					
C4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายกิจการนักเรียน					
D. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ					
D1. งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร					
1. การดูแลรักษาความปลอดภัยในโรงเรียนตลอด 24 ชั่วโมง					
2. ความคล่องตัวของการจราจรภายในโรงเรียน					
D2. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ					
1. ความสะอาดของอาคารสถานที่ภายในโรงเรียน					
2. ภูมิทัศน์ภายในโรงเรียนมีความสวยงาม ร่มรื่น					
3. การเดินทางโดยพาหนะของโรงเรียน สะดวก ปลอดภัย ตรงเวลา					
D3. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ					

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ

ประเด็น	ระดับ				
	1	2	3	4	5
ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน					
1. ครูผู้สอนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพ					
2. ครูจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ					
3. ครูเลือกกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมให้นักเรียน					
4. ครูเอาใจใส่ให้นักเรียนทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
5. ครูให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของนักเรียน					
6. ครูวัดและประเมินผลการเรียนการสอนด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส					
ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ					
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติของโรงเรียน					
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และความมีน้ำใจ					
9. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
10. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน					
11. โรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ประจักษ์					
12. โรงเรียนสามารถสร้างอนาคตที่ดีให้นักเรียน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น

4.1 การบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***

ภาคผนวก จ

แบบสอบถามครู/เจ้าหน้าที่





โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ
โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2560

แบบสอบถาม : ครูและเจ้าหน้าที่ (เฉพาะฝ่ายอำนวยการ)

วัตถุประสงค์

เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และการให้บริการของฝ่าย/งานต่างๆ ของโรงเรียนให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

คำอธิบาย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ และศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

1 = น้อยที่สุด/ต่ำที่สุด

2 = น้อย/ต่ำ

3 = ปานกลาง

4 = มาก/สูง

5 = มากที่สุด/สูงมาก

หมายเหตุ หากข้อความใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้ โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับเพื่อการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เท่านั้น

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความอนุเคราะห์จากท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ตำแหน่ง

☐ ครู

☐ เจ้าหน้าที่

1.2 เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

การบริการของฝ่ายอำนวยการ

ด้านปัจจัยนำเข้า และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
ด้านเจ้าหน้าที่					
1. การใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม					
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น					
3. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย					
4. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่					
ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่					
6. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ					
7. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ					
8. การสื่อประชาสัมพันธ์ถึงผู้ใช้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
9. การปรับปรุงสื่อประชาสัมพันธ์ให้ทันต่อเหตุการณ์และความต้องการ					
10. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
11. ความเหมาะสมของระยะเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ					
12. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
13. ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว					
14. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					

ด้านผลผลิต/ผลงาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. การบริการ/อำนวยความสะดวกในการรับ-ส่งใบลาประเภทต่าง ๆ					
2. การจัดการประชุมครูและเจ้าหน้าที่ประจำเดือนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. การบริการ/อำนวยความสะดวกในการรับ-ส่งหนังสือภายในและบันทึกข้อความ					
4. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของฝ่ายอำนวยการ					

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ

ประเด็น	ระดับ				
	1	2	3	4	5
ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ และข้อปฏิบัติของโรงเรียน					
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และความมีน้ำใจ					
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น

4.1 การบริการของฝ่ายอำนวยการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***



โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
364 หมู่ 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล
จังหวัดนครปฐม 73170
โทร.: 0-2849-7000
โทรสาร: 0-2849-7102
e-mail: school@mwit.ac.th