



มกราคม 2562

รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report)

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ
ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2561



คำนำ

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การพัฒนาผู้เรียน และสภาพแวดล้อมของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2561

รายงานฉบับสมบูรณ์นี้ประกอบด้วยเนื้อหา รวม 8 บท โดย บทที่ 1 เป็นบทนำ บทที่ 2 นำเสนอกรอบแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง บทที่ 3 แสดงวิธีการดำเนินงาน บทที่ 4 แสดงความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ บทที่ 5 แสดงความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ บทที่ 6 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ และบทที่ 7 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ และบทที่ 8 คือสรุปผลการสำรวจ ปัญหา ข้อเสนอแนะ และมาตรการในทางปฏิบัติ

ในการดำเนินงานโครงการดังกล่าว คณะผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ อันประกอบด้วย คณะผู้บริหาร คณะครู และเจ้าหน้าที่ที่ให้ความอนุเคราะห์ รวมทั้งให้มุมมองและข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์ยิ่ง และขอขอบคณาจารย์ผู้ปกครอง และนักเรียนกลุ่มเป้าหมายที่ได้ร่วมแสดงความคิดเห็นอันเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ท้ายนี้ คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสาระที่ปรากฏในรายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2561 ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ให้สามารถแสดงผลสัมฤทธิ์ในเชิงประจักษ์ที่สูงยิ่งขึ้นต่อไป

คณะผู้วิจัย

มกราคม 2562



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
สารบัญ	i
สารบัญภาพ	vi
สารบัญตาราง	vii
บทสรุปผู้บริหาร	-1-
บทที่	หน้า
1 บทนำ	
1.1 หลักการและเหตุผล	1-1
1.2 วัตถุประสงค์	1-1
1.3 ขอบเขตของการปฏิบัติงาน	1-2
1.3.1 เป้าหมาย	1-2
1.3.2 ประชากรที่ทำการสำรวจ	1-2
1.3.3 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ	1-2
1.3.4 วิธีดำเนินการสำรวจ	1-3
1.4 นิยามศัพท์	1-6
1.5 รายนามคณะผู้วิจัย	1-6
2 กรอบแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์	2-1
2.1 กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน	2-3
2.1.1 การประเมินผลรูปแบบ CIPP ของสัทพ์เฟิลบีมและคูบา (Stufflebeam and Guba)	2-3
2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	2-6
2.2 การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้อง	2-10
2.2.1 การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน มหิตลวิทยานุสรณ์ 2557	2-10
2.2.2 โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน มหิตลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2558	2-11
2.2.3 โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน มหิตลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2559	2-12



บทที่	หน้า
2.2.4 การสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2560	2-13
3 วิธีการดำเนินงาน	
3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	3-1
3.1.1 กลุ่มตัวอย่างนักเรียน	3-1
3.1.2 กลุ่มตัวอย่างผู้ปกครอง	3-1
3.1.3 กลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร	3-1
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	3-2
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	3-3
3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ	3-3
3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ	3-3
3.4 การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล	3-3
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ	3-4
3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	3-4
3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	3-6
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	3-8
3.6.1 การตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพ	3-8
3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป	3-8
3.6.2 การวิเคราะห์เนื้อหา	3-9
3.7 รายละเอียดกระบวนการให้บริการ	3-10
4 ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	4-1
4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ	4-3
4.2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรม การเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และการจัดกิจกรรม พัฒนาผู้เรียน	4-4
1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4-5
2) ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4-12
• สาขาวิชาคณิตศาสตร์	4-14
• สาขาวิชาฟิสิกส์	4-16

บทที่	หน้า
● สาขาวิชาเคมี ● สาขาวิชาชีววิทยา ● สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ ● สาขาวิชาภาษาไทย ● สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ ● สาขาวิชาพลานามัย ● รายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ● รายวิชาศิลปะ	4-18 4-20 4-22 4-24 4-26 4-28 4-30 4-32
3) ความพึงพอใจด้านการวัดและประเมินผลการเรียน	4-36
4) ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	4-37
1. กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม	4-38
2. กิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้	4-38
2.1 การฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4-39
2.2 การฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ	4-40
2.3 การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4-40
2.4 การศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	4-41
2.5 กิจกรรมค่ายวิชาการ	4-42
2.6 การอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด	4-42
2.7 กิจกรรมชุมนุม	4-43
3. กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา	4-43
4. กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	4-44
5. กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	4-44
4.2.2 ความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-45
1) ความพึงพอใจด้านครูผู้สอน	4-47
2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-49
4.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-54
1) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสาขาวิชา	4-56

บทที่	หน้า
2) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายงานปฏิบัติการ	4-59
4.3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4-64
4.3.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาวิชา	4-66
4.3.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ	4-68
4.4 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	4-76
4.4.1 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4-77
4.4.2 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	4-80
4.4.3 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ	4-82
5 ความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการ	
5.1 ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน	5-2
5.2 ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ	5-3
5.3 ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน	5-4
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	6-2
6.3.1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของนักเรียน	6-2
6.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ปกครอง	6-7
6.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของครู/เจ้าหน้าที่	6-9
7 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ	
7.1 การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	7-1
7.2 การบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ	7-3
7.3 การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	7-7
8 สรุปผลการสำรวจ ปัญหา ข้อเสนอแนะ และมาตรการในทางปฏิบัติ	
8.1 สรุปผลการสำรวจ	8-1
8.2 ปัญหา ข้อเสนอแนะ และมาตรการในทางปฏิบัติ	8-6

บรรณานุกรม



บทที่	หน้า
ภาคผนวก ก	ภาพรวมผลการสำรวจ
	โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน มหิตลวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561
ภาคผนวก ข	ตารางอย่างละเอียดของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และกิจกรรมพัฒนา ผู้เรียน
ภาคผนวก ค	แบบสอบถามนักเรียน
ภาคผนวก ง	แบบสอบถามผู้ปกครอง
ภาคผนวก จ	แบบสอบถามครู และเจ้าหน้าที่

สารบัญญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	โมเดลพื้นฐานของการประเมินผลรูปแบบ CIPP	2-4
2	ความสัมพันธ์ของการตัดสินใจและประเภทของการประเมินตามรูปแบบ CIPP	2-5
3	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4-79
4	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	4-81
5	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการบริการของฝ่ายปฏิบัติการ	4-84

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การคำนวณหาค่าเฉลี่ย	3-5
2	ค่าน้ำหนักของสาขาวิชาในกิจกรรมการเรียนการสอน	3-5
3	ค่าน้ำหนักของฝ่ายงานปฏิบัติการแต่ละฝ่าย	3-6
4	กระบวนการให้บริการที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	3-10
5	จำนวนเป้าหมาย จำนวนตอบกลับและจำนวนเข้าร่วมของกลุ่มตัวอย่าง	4-2
6	การคำนวณหาค่าเฉลี่ย	4-3
7	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ	4-4
8	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4-5
9	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ	4-5
10	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสาขาวิชา	4-7
11	ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ	4-8
12	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4-12
13	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาคณิตศาสตร์	4-15
14	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาฟิสิกส์	4-17
15	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาเคมี	4-19
16	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาชีววิทยา	4-21
17	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์	4-23
18	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาไทย	4-25
19	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ	4-27
20	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาพลานามัย	4-29
21	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4-31
22	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของรายวิชาศิลปะ	4-33
23	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนจำแนกรายวิชา	4-34
24	ความพึงพอใจด้านการวัดและประเมินผลการเรียนจำแนกรายวิชา	4-36
25	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	4-37
26	ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจ	4-38
27	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม	4-38
28	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้	4-39

ตารางที่		หน้า
29	ความพึงพอใจด้านการฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4-39
30	ความพึงพอใจด้านการฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ	4-40
31	ความพึงพอใจด้านการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4-41
32	ความพึงพอใจด้านการศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	4-41
33	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมค่ายวิชาการ	4-42
34	ความพึงพอใจด้านการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด	4-42
35	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมชุมนุม	4-43
36	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาจิตอาสา	4-43
37	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	4-44
38	ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	4-44
39	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-45
40	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ	4-46
41	ความพึงพอใจในด้านครูผู้สอน	4-47
42	ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4-49
43	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4-54
44	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ	4-55
45	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสาขาวิชา	4-57
46	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายปฏิบัติการ	4-59
47	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	4-64
48	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ	4-65
49	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาวิชา	4-66
50	ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ	4-69
51	ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการ	4-76
52	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4-77
53	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	4-80
54	ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการบริการของฝ่ายปฏิบัติการ	4-82
55	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจ	4-85
56	ความเชื่อมั่นในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	5-1

ตารางที่		หน้า
57	ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน	5-2
58	ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ	5-3
59	ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน	5-4
60	ความเชื่อมั่นในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับความเชื่อมั่น	5-5
61	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของกิจกรรมการเรียนการสอนกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ	6-3
62	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	6-4
63	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายงานปฏิบัติการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ	6-5
64	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ	6-6
65	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อคุณภาพการให้บริการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ	6-7
66	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ	6-8
67	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ต่อคุณภาพการให้บริการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ	6-9
68	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ	6-10

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจัดกิจกรรม การเรียนการสอน การพัฒนาผู้เรียน และสภาพแวดล้อมของโรงเรียน ซึ่งขอบเขตของการดำเนินงานสำรวจจำแนก เป็น 3 ส่วน คือ (1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ ได้แก่ 1.1) ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน 1.2) ความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 1.3) ความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน (2) สำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ และ (3) สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ของเจ้าหน้าที่ อนึ่งเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างรอบด้านและครอบคลุม คณะผู้วิจัยได้จำแนกแนวทางการสำรวจเป็น 2 เรื่องหลัก ได้แก่ (1) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชา ซึ่งหมายถึงการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ของสาขาวิชาต่างๆ และ (2) เรื่องที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งหมายถึงการให้บริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ ทั้งนี้ข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจได้จากแบบสอบถามจำนวนรวมทั้งสิ้น 1,037 ชุด หรือคิดเป็น ร้อยละ 91.77 จากเป้าหมายทั้งหมด ซึ่งจำแนกเป็น (1) นักเรียน จำนวน 432 ราย โดยตอบแบบสอบถามรายละเอียดสองชุด (2) ผู้ปกครอง จำนวน 80 ราย และ (3) ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ จำนวน 93 ราย โดยแบบสอบถามที่ได้ ตามลำดับ

การดำเนินการสำรวจในโครงการดังกล่าวนี้ ได้ประยุกต์กรอบแนวคิด IPP ซึ่งจำแนกเป็น 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 หากคำนวณระดับคะแนนเฉลี่ยตามความกว้างของอันตรภาคชั้นจะได้เกณฑ์ การสำรวจดังนี้

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 2561 สรุปได้ดังนี้

1. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.21 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.19 และปรากฏประเด็นย่อยต่างๆ ดังนี้



1.1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน พบว่า ในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.11 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 82.19 ทั้งนี้หากพิจารณาในรายประเด็นย่อย ปรากฏผลการสำรวจดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งหากพิจารณาในมิติกระบวนการดำเนินงาน (Process) พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.22 คะแนน) ประกอบด้วย (1) สาขาวิชา ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน) โดยวิชาศิลปะได้รับคะแนนสูงสุด (4.44 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.39 คะแนน) และวิชาภาษาต่างประเทศ (4.38 คะแนน) ตามลำดับ และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) โดยฝ่ายอาคารสถานที่ และยานพาหนะ และฝ่ายคลังและพัสดุได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.38 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (4.37 คะแนน) และฝ่ายวิชาการ (4.35) ตามลำดับ

- การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งพิจารณารวม 3 มิติ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการดำเนินงาน (Process) และผลผลิต (Product) ปรากฏผลว่า ในภาพรวมของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.21 คะแนน) โดยวิชาศิลปะได้รับคะแนนสูงสุด (4.42 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.38 คะแนน) และวิชาภาษาต่างประเทศ (4.36 คะแนน) ตามลำดับ

- การวัดและประเมินผลการเรียน ซึ่งพิจารณาในมิติกระบวนการดำเนินงาน (Process) พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน) โดยวิชาศิลปะได้รับคะแนนสูงสุด (4.42 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.30 คะแนน) และวิชาภาษาต่างประเทศ (4.27 คะแนน) ตามลำดับ

- การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ซึ่งพิจารณาในมิติผลผลิต (Product) พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 คะแนน) โดยกิจกรรมพัฒนาจิตอาสาได้รับคะแนนสูงสุด (4.11 คะแนน) รองลงมา คือ กิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้ (4.01 คะแนน) และกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย (3.92 คะแนน) ตามลำดับ

1.2) ภาพรวมความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 86.45 และหากจำแนกบุคลากรเป็น 2 กลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจด้านครู อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 คะแนน) โดยครูที่ทำการสอนในวิชาศิลปะได้รับคะแนนสูงสุด (4.64 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.50 คะแนน) และวิชาภาษาต่างประเทศ (4.49 คะแนน) ตามลำดับ ขณะที่ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 คะแนน) โดยเจ้าหน้าที่งานฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ได้รับคะแนนสูงสุด (4.52 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายคลังและพัสดุ (4.44 คะแนน)

1.3) ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งพิจารณาในมิติของปัจจัยนำเข้าด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (Input) อยู่ในระดับมาก โดยได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.92 จำแนกเป็น 1) สาขาวิชา ได้รับความพึงพอใจ



ในระดับมาก (4.16 คะแนน) โดยวิชาภาษาต่างประเทศได้รับคะแนนสูงสุด (4.35 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.31 คะแนน) และวิชาศิลปะ (4.30 คะแนน) ตามลำดับ และ 2) ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน) โดยฝ่ายวิชาการและฝ่ายคลังและพัสดุได้รับคะแนนสูงสุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับที่ 4.36 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์และฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับที่ 4.34 คะแนน)

2. การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน พบว่า มิติผลผลิต (Product) ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) และจำแนกเป็น 2 ด้าน คือ (1) สาขาวิชา ในภาพรวม นักเรียนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 คะแนน) โดยวิชาภาษาไทยได้รับคะแนนสูงสุด (4.36 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาศิลปะ (4.34 คะแนน) และวิชาภาษาต่างประเทศ (4.28 คะแนน) ตามลำดับ และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ ในภาพรวม นักเรียนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 คะแนน) โดยฝ่ายคลังและพัสดุได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (4.52 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (4.42 คะแนน) และฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (4.41 คะแนน) ตามลำดับ

3. ภาพรวมของการสรุปผลระดับการบรรลุเป้าหมายเชิงปริมาณของโครงการ ซึ่งพิจารณาจาก 3 กิจกรรมหลักที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) กิจกรรมการเรียนการสอน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน) (2) กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.87 คะแนน) และ (3) การบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน) ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของ 3 กิจกรรมหลักดังกล่าว เท่ากับ 4.15 คะแนน (ความพึงพอใจในระดับมาก) หรือคิดเป็น ร้อยละ 83.07

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 4.41 คะแนน และหากพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นด้านความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนได้รับคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุด (4.51 คะแนน) โดยเฉพาะในประเด็นย่อยที่ว่าโรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ประจักษ์ ได้คะแนนสูงถึง 4.55 คะแนน รองลงมา คือ ประเด็นความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ (4.39 คะแนน) ทั้งนี้ประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสได้รับคะแนนสูงสุด (4.46 คะแนน) อีกทั้งประเด็นด้านครูผู้สอน พบว่าประเด็นย่อยด้านครูผู้สอนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพได้รับคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุดเช่นกัน (4.46 คะแนน)

อย่างไรก็ตาม การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปรากฏข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การยกระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. กิจกรรมการเรียนการสอน ได้แก่ (1) การปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเสมอภาค (2) การปรับปรุงวิธีการจัดการเรียนในรูปแบบ Self-Learning ที่ควรมุ่งเน้นการเพิ่มทักษะองค์ความรู้ที่นอกเหนือจากเนื้อหาในบทเรียน รวมถึงการสอนความรู้พื้นฐานที่จำเป็นก่อนการสอนเนื้อหาขั้นสูง และ (3) การปรับปรุงรูปแบบของการวัดและประเมินผลการศึกษา โดยเฉพาะประเด็นการประเมินผลระหว่างเรียนหรือการสอบเก็บคะแนนรายจุดประสงค์ อาจส่งผลกระทบต่อปริมาณเนื้อหาที่นักเรียนจะต้องสอบปลายภาค รวมทั้งส่งผลกระทบต่อการดำเนินกิจกรรมอื่นๆ ที่นักเรียนไม่สามารถให้ความสนใจได้อย่างเต็มที่

2. กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ได้แก่ (1) การปรับปรุงระบบการลงทะเบียนให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น (2) การปรับปรุงวิธีการลงบันทึกจำนวนชั่วโมงของการทำกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย (กิจกรรมการออกกำลังกาย) ให้มีความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ และ (3) การทบทวนหรือปรับลดจำนวนชั่วโมงและจำนวนหนังสือในกิจกรรมการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดให้ ให้มีความสมดุลระหว่างระยะเวลาในการทบทวนบทเรียนและระยะเวลาในการทำกิจกรรมดังกล่าว

3. การบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ ได้แก่ (1) การสร้างมาตรฐานของการทำงานเพื่อให้เกิดความเสมอภาค (2) การพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคภายในโรงเรียนให้มีมาตรฐาน โดยมีการสำรวจและซ่อมบำรุงเครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการปรับปรุงระยะเวลาที่ใช้ในการซ่อมแซมอุปกรณ์ดังกล่าวให้รวดเร็วยิ่งขึ้น

1.1 หลักการและเหตุผล

การประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองผลการปฏิบัติงานของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 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” โดยพิจารณาจากร้อยละความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครองที่มีต่องานบริการของโรงเรียน ทั้งนี้ การสำรวจความพึงพอใจจะดำเนินการสำรวจด้วยวิธีการสัมภาษณ์หรือกรอกแบบประเมินความพึงพอใจในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำข้อมูล ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่ได้จากโครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์จากนักเรียนและผู้ปกครองไปประกอบพิจารณาปรับปรุง และแก้ไขคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การพัฒนาผู้เรียน และสภาพแวดล้อมของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2561



1.3 ขอบเขตของการปฏิบัติงาน

1.3.1 เป้าหมาย

เป้าหมายเชิงปริมาณ คือ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ในระดับร้อยละ 90

เป้าหมายเชิงคุณภาพ คือ เพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาต่างๆ การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน รวมทั้งการให้บริการของฝ่าย/งานต่างๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ได้ดียิ่งขึ้น และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

1.3.2 ประชากรที่ทำการสำรวจ

1. นักเรียน ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ปีการศึกษา 2561
2. ผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ปีการศึกษา 2561
3. ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่

1.3.3 ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจ

ประเด็นหลักที่ทำการสำรวจในครั้งนี้ ประกอบด้วย

1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ ได้แก่

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

2 ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

1.3.4 วิธีดำเนินการสำรวจ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ จากการจัดทำแบบสอบถาม โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

(1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

(2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ประกอบด้วย ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จากข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม การจัดประชุม และการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย

(1). การตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่

1. การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Data Triangulation)
2. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation)
3. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation)
4. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation)

(2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป ได้แก่

1. การวิเคราะห์แบบอุปนัย Analytic Induction
2. การจำแนกชนิดข้อมูล Typological Analysis
3. การเปรียบเทียบข้อมูล Constant Comparison

1.4 นิยามศัพท์

สาขาวิชา หมายถึง การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาต่างๆ

ฝ่ายปฏิบัติการ หมายถึง การให้บริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ

1.5 รายนามคณะผู้วิจัย

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



ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ กรอบแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์

โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ พ.ศ. 2543 โดยระบุวัตถุประสงค์ในการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาไว้ตามมาตรา 7 ให้โรงเรียนมีวัตถุประสงค์เพื่อบริหารจัดการ และดำเนินการจัดการเรียนการสอนในระดับมัธยมศึกษาที่มุ่งเน้นความเป็นเลิศด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์สำหรับเด็กที่มีศักยภาพสูงทางคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ และมาตรา 8 เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามมาตรา 7 ให้โรงเรียนมีอำนาจหน้าที่หลัก ประกอบด้วย 1) ดำเนินการเรียนการสอนที่มุ่งเน้นความเข้มข้นของการเรียนการสอนทางด้านวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์สำหรับนักเรียนที่มีศักยภาพสูงทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ 2) จัดทำหลักสูตรวิธีการเรียนการสอน สื่อและอุปกรณ์การเรียนการสอนสำหรับใช้ในโรงเรียน 3) ดำเนินการและส่งเสริมให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนามาตรฐานการศึกษาของโรงเรียน และ 4) ให้บริการพิเศษทางด้านการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ ทั้งนี้ ที่มาเบื้องต้นของการจัดตั้งโรงเรียนเกิดจากการเล็งเห็นว่าประเทศไทยในขณะนั้นขาดแคลนนักวิจัยพัฒนาและนักประดิษฐ์คิดค้นทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จึงก่อให้เกิดการส่งเสริมการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ในโรงเรียน ซึ่งขณะนั้นรัฐบาลมีนโยบายที่จะให้เด็กและเยาวชนที่มีความสามารถพิเศษทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ได้พัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีวิธีการและหลักสูตรที่มีลักษณะพิเศษอันแตกต่างไปจากการเรียนการสอนในโรงเรียนปกติ ดังนั้น สมควรให้มีการจัดให้มีโรงเรียนวิทยาศาสตร์ขึ้นโดยเฉพาะ เพื่อให้เป็นโรงเรียนที่จัดการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์อย่างเข้มข้นให้แก่แก่นักเรียนที่มีความสามารถเป็นพิเศษในทางวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ เพื่อเป็นการเตรียมพื้นฐานสำหรับบุคคลที่มีคุณภาพสูง เพื่อการศึกษาในระดับอุดมศึกษาในการที่จะสร้างนักวิชาการอันยอดเยี่ยมของประเทศ และเพื่อที่จะให้โรงเรียนที่จัดตั้งขึ้นมีการบริหารจัดการเรียนการสอนที่มีความเป็นอิสระ คล่องตัว และมีประสิทธิภาพ สมควรกำหนดให้เป็นองค์การมหาชนตามกฎหมายว่าด้วยองค์การมหาชน จึงได้นำโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์มาจัดตั้งเป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์เพื่อเป็นต้นแบบแก่โรงเรียนในลักษณะดังกล่าว และมีการตราพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ พ.ศ. 2543 ขึ้น จากนั้น โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์จึงได้มีการจัดตั้งขึ้น



พร้อมทั้งจัดตั้งโรงเรียนจุฬารณราชวิทยาลัย ซึ่งเป็นโรงเรียนที่เปิดสอนเฉพาะสายวิทยาศาสตร์เท่านั้น (โดยไม่มีการสอนสายศิลป์ และสายอื่นๆ) จำนวนรวม 13 แห่ง เพื่อจัดการศึกษาให้แก่นักเรียนแต่หลักสูตร

นอกจากนั้น หากพิจารณาจุดเริ่มต้นของการก่อตั้งโรงเรียนก่อนเกิดพระราชกฤษฎีกา เกิดขึ้นเมื่อวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2533 โดยศาสตราจารย์ ดร. ญัฐ ภูมิประวดี อธิการบดีมหาวิทยาลัยมหิดล และ ดร. โกวิท วรพัฒน์ อธิบดีกรมสามัญศึกษา ได้ร่วมลงนามในโครงการความร่วมมือจัดตั้งโรงเรียนมัธยมศึกษาบนพื้นที่ของมหาวิทยาลัยมหิดล ตำบลศาลายา กิ่งอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมนักเรียนที่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่มีความสนใจและความถนัดทางด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์มีโอกาสเข้าศึกษาต่อในระดับมัธยมศึกษาตอนปลายในสิ่งที่ตนเองถนัดและสนใจได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้นักเรียนเหล่านั้นได้รับการพัฒนาส่งเสริมให้มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ที่ถูกต้องลึกซึ้งและกว้างขวางตามศักยภาพของตนเองให้มากที่สุด อันจะเป็นพื้นฐานในการศึกษาระดับสูงขึ้นไปและเป็นการสำคัญในการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของชาติ อีกทั้ง เพื่อศึกษาวิจัยหารูปแบบที่เหมาะสมในการจัดการเรียนการสอนวิทยาศาสตร์สำหรับเด็กไทย เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นเลิศทางด้านวิทยาศาสตร์ควบคู่ไปกับการมีคุณธรรมและจริยธรรมที่ดีงาม บนพื้นฐานทางวัฒนธรรม ประเพณี ความศรัทธาค่านิยมที่ดีงามของไทย ในการนี้มหาวิทยาลัยมหิดลได้ตกลงให้ความร่วมมือกับกรมสามัญศึกษา ในการสนับสนุนทางด้านวิชาการ รวมถึงให้ใช้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ในการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น ห้องปฏิบัติการ ห้องสมุด สนามกีฬา โดยสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนามโรงเรียนว่า “มหิตลวิทยานุสรณ์” ตามคำกราบบังคมทูลของกรมสามัญศึกษา ซึ่งต่อมาในปี พ.ศ. 2535 โรงเรียนได้รับพระราชทานพระบรมราชานุญาตจาก พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ให้ใช้พระราชลัญจกร “มหิดล” เป็นตราสัญลักษณ์ประจำโรงเรียน

ทั้งนี้ โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์เปิดทำการสอนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายรุ่นแรกในปีการศึกษา 2534 ตามประกาศ กระทรวงศึกษาธิการจัดตั้งโรงเรียนมัธยมศึกษาลงวันที่ 8 พฤษภาคม 2534 โดยได้รับความอนุเคราะห์จากพระอุบาลีคุณูปมาจารย์เจ้าอาวาสวัดไร่ขิง รองเจ้าคณะจังหวัดภาคที่ 14 วัดไร่ขิง อนุญาตให้ใช้สถานที่ปฏิบัติธรรมของวัดไร่ขิง ตำบลวัดไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เป็นสถานที่เรียนชั่วคราวจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2538 โรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ จึงได้ย้ายที่ตั้งมา ณ สถานที่ตั้งบนพื้นที่ของมหาวิทยาลัยมหิดลกระทั่งปัจจุบัน



กระทั่ง วันที่ 25 สิงหาคม 2543 ได้มีการประกาศพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ขึ้นเป็นโรงเรียนวิทยาศาสตร์แห่งแรกของประเทศไทย เปิดสอนในระดับมัธยมศึกษา มีสถานภาพเป็นองค์การมหาชน ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ การจัดตั้งเป็นองค์การมหาชน ทำให้โรงเรียนสามารถดำเนินการบริหารจัดการให้เยาวชนที่มีความสามารถพิเศษได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ โรงเรียนมีอิสระในการดำเนินงาน รวมทั้ง การพัฒนาหลักสูตรและสื่อที่มีลักษณะเฉพาะตัวแตกต่างจากโรงเรียนมัธยมศึกษาปกติโดยทั่วไป ภารกิจสำคัญของโรงเรียนคือ การวิจัย พัฒนา และสร้างองค์ความรู้ในการค้นหาและการจัดการศึกษาสำหรับผู้มีความสามารถสูงด้านวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี ระดับมัธยมศึกษาที่สามารถใช้เป็นต้นแบบขยายผลในวงกว้างได้ ทั้งนี้เพื่อพัฒนานักเรียนเหล่านั้นให้มีความสามารถระดับมาตรฐานโลก มีจิตวิญญาณของความเป็นนักวิจัย นักประดิษฐ์คิดค้น มีสุขภาพพลานามัยที่ดี มีคุณธรรม จริยธรรม รักการเรียนรู้ ความเป็นไทย มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศชาติ และมีเจตคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมโลกและธรรมชาติเป็นตัวอย่างที่มีคุณภาพสูงเยี่ยมเข้าสู่ระดับอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาไปสู่วิชาการ นักวิจัยและนักประดิษฐ์คิดค้นระดับมาตรฐานโลกของประเทศชาติในอนาคต

2.2 กรอบแนวคิดในการดำเนินงาน

2.2.1 การประเมินผลรูปแบบ CIPP ของสตัฟเฟิลบีมและกูบา (Stufflebeam and Guba)

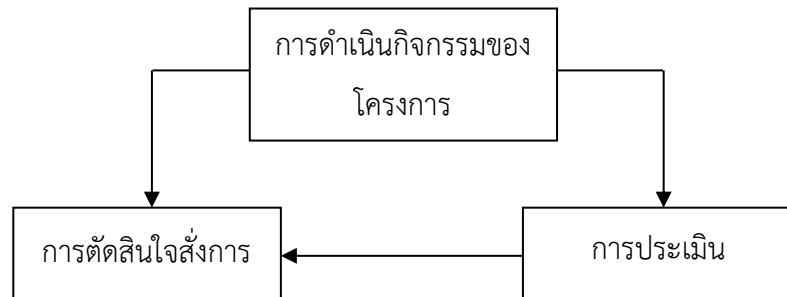
การประเมินผลในรูปแบบ CIPP เป็นตัวแบบการประเมินผลโครงการที่นำเสนอโดยสตัฟเฟิลบีมและกูบา มุ่งความสนใจไปที่การให้ข้อมูลหรือข้อค้นพบจากการดำเนินโครงการแก่ผู้มีอำนาจ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนต่างๆ เพื่อใช้เป็นสารสนเทศสำหรับนำไปใช้ในการพัฒนาทางเลือกในการตัดสินใจ (Decision alternatives) โดยการระบุและเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวเป็นการกระทำร่วมกันระหว่างผู้ประเมินผล และผู้มีอำนาจในการตัดสินใจในการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของข้อมูลที่เป็นสารสนเทศตามที่ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจต้องการ 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 แนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว 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) เป็นการตัดสินใจโดยพิจารณาการประเมินสถานะแวดล้อม ซึ่งเป็นปัจจัยในการกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน

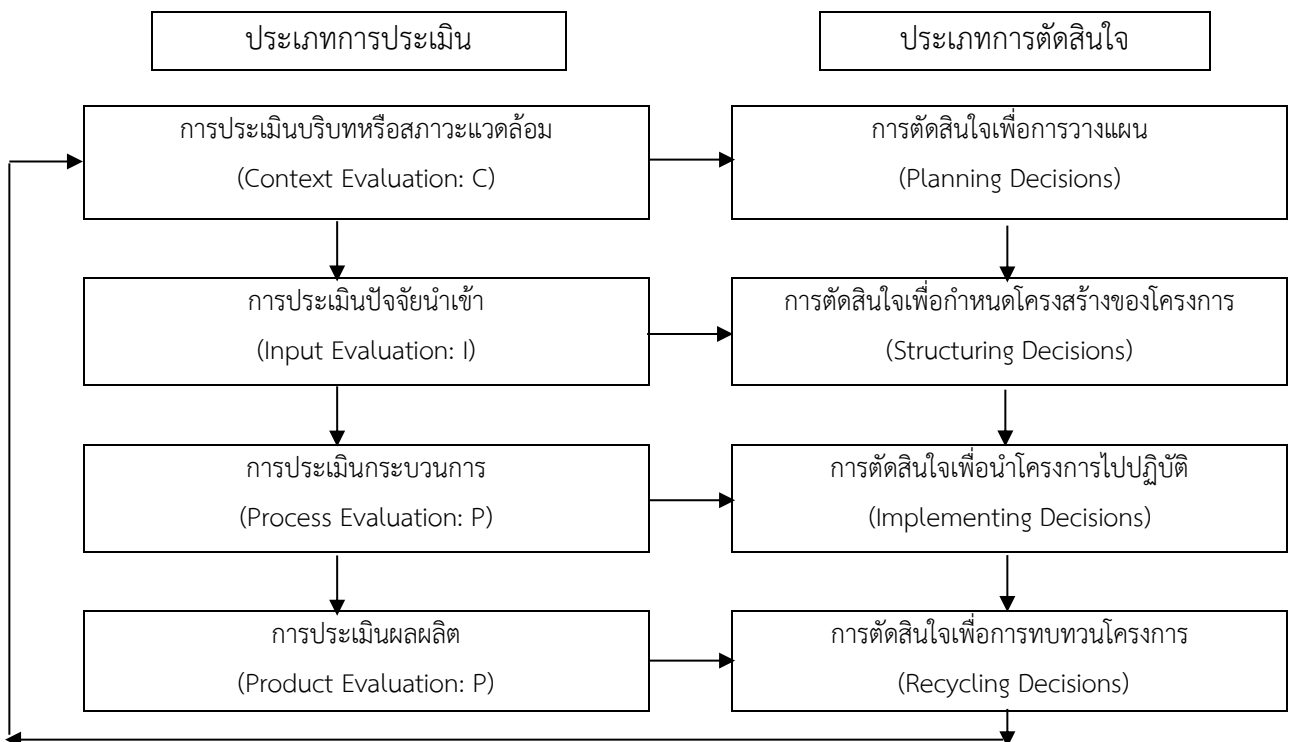
2) การตัดสินใจเพื่อกำหนดโครงสร้างของโครงการ (Structuring Decisions) เป็นการตัดสินใจโดยพิจารณาการประเมินปัจจัยนำเข้า ซึ่งเป็นปัจจัยในการกำหนดโครงสร้างของแผนงานและขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการ

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 โดยจะต้องศึกษาบริบทหรือสถานะแวดล้อมที่จะนำโครงการไปดำเนินการ ขณะเดียวกันจะต้องมีการตัดสินใจกำหนดโครงสร้างความต้องการของโครงการว่ามีความต้องการปัจจัยนำเข้าอะไรบ้าง เนื่องจากทั้งประเภท ปริมาณ และคุณภาพของปัจจัยนำเข้ามีผลต่อการดำเนิน/การปรับปรุงโครงการ ในขณะที่ส่วนของการนำโครงการไปปฏิบัติต้องตัดสินใจว่าจะมีกระบวนการอย่างไรและมีการปรับปรุงพัฒนาอะไรบ้าง และสุดท้ายต้องมีการประเมินผลว่าผลผลิตที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ โดยผู้ประเมินต้องทำการประเมินผลองค์ประกอบทั้ง 4 ประการ ในลักษณะดังต่อไปนี้

การประเมินบริบทในช่วงเริ่มต้นของโครงการ ต้องระบุความจำเป็น เหตุผลความเป็นมาของโครงการ โดยการให้รายละเอียดเกี่ยวกับสถานะ/โครงการต่างๆ ที่มีอยู่ และนำมาเปรียบเทียบกับโครงการที่ควรจะเป็นอันนำไปสู่การระบุวัตถุประสงค์สำหรับนำไปออกแบบโครงการ รวมถึงการระบุฯ ในขณะที่นำโครงการไปปฏิบัติจริงได้ตกอยู่ในบริบทใด ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่ส่งต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

การประเมินผลปัจจัยนำเข้า ต้องระบุว่าอะไรคือสิ่งที่จำเป็นในการบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดภายใต้บริบทของโครงการ เช่น ควรปรับการจัดสรรทรัพยากรใหม่ หรือให้มีการหาทรัพยากรเพิ่มโดยจะต้องให้ข้อมูลแก่ผู้ตัดสินใจว่าจะใช้ประโยชน์สูงสุดจากทรัพยากรต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโครงการอย่างไร

การประเมินผลกระบวนการ เป็นการประเมินที่เกี่ยวข้องกับการบริหารและจัดการกิจกรรมของโครงการ ในขณะที่โครงการกำลังดำเนินการอยู่ เพื่อพิจารณาว่าการดำเนินงานเป็นไปตามที่กำหนดหรือไม่ และจะได้ทราบถึงจุดแข็งจุดอ่อนของการดำเนินโครงการเพื่อการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงการดำเนินโครงการให้เป็นไปตามเป้าหมาย

การประเมินผลผลิต เป็นการประเมินผลการดำเนินงานเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อให้ทราบว่าผลผลิตเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ เพื่อเป็นสารสนเทศในการตัดสินใจว่าโครงการควรดำเนินต่อไปหรือไม่ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร หรือควรยุติโครงการ

2.2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

การให้ความหมายของบริการสามารถประมวลได้ ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของ การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ



วีรพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2539) ให้ความหมายของบริการ คือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

ไพรพนา ศรีเสน (2544) ให้ความหมายของการบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเองไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

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

รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) กล่าวว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 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) อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
- 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 พุดจาติ 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
- กุลธร ธนาพงศธร (2528) ได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่า มีหลักการดังต่อไปนี้
- การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
 - การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
 - การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
 - การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
 - การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

จากการพิจารณาแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเป้าหมายของการให้บริการนั้น คือ การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่ง คือ การวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้ เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการมีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่เพียงใด อย่างไรก็ตาม การสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการ และความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

Parasuraman Zeithaml and Berry (1991) รายงานว่าทั่วไปการวัดคุณภาพของการให้บริการ สามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (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

2.3 การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจความพึงพอใจ คณะผู้วิจัยประมวลได้ดังนี้

2.3.1 การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ 2557 โดย ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน นำเสนอต่อโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพในการ

บริการ จากการสำรวจกลุ่มผู้ใช้บริการ ได้แก่ ผู้ปกครอง และนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 โดยการวิจัยเชิงปริมาณเป็นหลัก และเสริมด้วยผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่องานบริการของหน่วยงานต่างๆ ของโรงเรียนอยู่ในช่วงร้อยละ 73.2 - 85.2 โดยหน่วยงานที่ได้คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยสูงสุดคือ ฝ่ายคลังและพัสดุมีคะแนนเฉลี่ย 4.26 หรือมีความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้อยละ 85.2 รองลงมาได้แก่ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ และงานบริการอื่นๆ โดยหน่วยงานที่มีร้อยละความพึงพอใจน้อยสุด คือ ศูนย์คอมพิวเตอร์ และฝ่ายวิทยบริการ ซึ่งศูนย์คอมพิวเตอร์พบปัญหาทางด้านวัสดุและอุปกรณ์ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างเพียงพอ ขณะที่ฝ่ายวิทยบริการ พบปัญหาเรื่องบุคลากร ซึ่งควรมีการจัดบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเรื่องการพัฒนาคุณภาพงานบริการ ทั้งนี้เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานส่วนใหญ่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด ยกเว้นฝ่ายวิทยบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจต่ำสุด

2.2.2 โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยศูนย์วิจัยและบริการวิชาการคณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน นำเสนอต่อโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ประจำปีงบประมาณ 2558 มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในงานต่างๆ ซึ่งครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และการวัดและประเมินผลการเรียน (2) ด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการเรียนการสอน 2) เพื่อศึกษาความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรมธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 และผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 และมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสนทนากลุ่มกับนักเรียน และการสัมภาษณ์ผู้ปกครอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ เท่ากับ 4.033 คิดเป็นร้อยละ 80.7 อยู่ในระดับมาก โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกในงานทุกฝ่ายของโรงเรียน อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 79.2 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในงานฝ่ายวิเทศสัมพันธ์มากที่สุด เช่นเดียวกับ

ผู้ปกครองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 82.4 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในงานฝ่ายวิชาการ (2) ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล และสื่อการเรียนการสอน ในภาพรวม นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล และสื่อการเรียนการสอนในสาขาวิชาต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 80.4 โดยมีความพึงพอใจสูงสุดในสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด (3) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมนักเรียนและผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และครูผู้สอนอยู่ในระดับมาก อย่างไรก็ตามปรากฏข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ได้แก่ การปรับปรุงกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการให้สะดวกรวดเร็ว การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับรายวิชา โดยการพัฒนาให้นักเรียนเป็นคนดีและมีความสุขในการดำเนินชีวิต การพิจารณาคัดเลือกครูผู้สอนทั้งด้านวิชาการและการสอน เพื่อพัฒนาเทคนิคการสอนให้นักเรียนสามารถเข้าใจได้ง่าย และนำความคิดเห็นของนักเรียนมาปรับปรุงการเรียนการสอนให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความเต็มใจ พุดจาสุภาพ ใช้เหตุผล รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของนักเรียนซึ่งอาจจัดทำระบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในลักษณะออนไลน์

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

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ปีงบประมาณ 2559 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 ปีการศึกษา 2559 และผู้ปกครอง ในด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ด้านครูผู้สอน และเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับควมมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ โดยการใช้แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่มเป็นเครื่องมือ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิเคราะห์แสดงได้ดังนี้ (1) ด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านการวัดและประเมินผลการเรียน และด้านครูผู้สอน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกสาขาวิชา (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.89 - 4.39) (2) ด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในการจัด



กิจกรรมพัฒนาผู้เรียนในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) (3) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกฝ่าย (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.61 - 4.43) (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.93 - 4.36) สำหรับความพึงพอใจของผู้ปกครอง พบว่า มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากทุกฝ่าย (ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.00 - 4.24) สำหรับความเชื่อมั่นของนักเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและเจ้าหน้าที่ ในระดับมาก เช่นเดียวกับผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ องค์การมหาชน ในระดับมาก ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะ ได้แก่ ควรตรวจสอบศักยภาพของระบบอินเทอร์เน็ตไร้สายให้มีเสถียรภาพ ควรมีการปรับวิธีการตกแต่งนักเรียนที่กระทำผิดระเบียบการใช้ห้องสมุด นอกจากนี้ กิจกรรมการจัดการเรียนการสอน ควรบูรณาการกิจกรรม STEM ศึกษา กับรายวิชา Innovation และการทำโครงงานวิทยาศาสตร์ของนักเรียน เพื่อพัฒนาคุณภาพของผลงาน ครูทุกคนควรมุ่งเน้นการสร้างแรงบันดาลใจให้นักเรียนเห็นความสำคัญของเติบโตกลายเป็นบุคคลที่ช่วยในการพัฒนาประเทศตามวัตถุประสงค์ของโรงเรียน สำหรับกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ควรมีการเปลี่ยนแปลงการจัดกิจกรรมใหม่ในแต่ละปี และโรงเรียนควรพิจารณาปรับปรุงแนวทางขั้นตอนการซ่อมบำรุงอุปกรณ์เครื่องใช้และครุภัณฑ์ของโรงเรียนทั้งที่ห้องเรียน อาคารเรียน หอพัก และศูนย์กีฬา สนามกีฬากลางแจ้ง โดยเน้นให้มีการซ่อมแซมโดยเร็ว ให้ทันต่อการใช้งาน

2.2.4 การสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การพัฒนาผู้เรียน และสภาพแวดล้อมของโรงเรียน จากกลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 และกลุ่มผู้ปกครอง และจากกลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ จากการจำทำแบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการจัดประชุม

ผลการสำรวจพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 คะแนน และปรากฏประเด็นย่อยต่างๆ ดังนี้ 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.37 คะแนน) 2. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน พบว่า ในภาพรวมของสาขาวิชาได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.23 คะแนน) โดยวิชาภาษาไทยและวิชาชีววิทยา ได้รับคะแนนสูงที่สุด 3.การ

วัดและประเมินผลการเรียน พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คะแนน) โดยวิทยาการคอมพิวเตอร์ได้รับคะแนนสูงสุดที่ 4. การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.99 คะแนน) โดยกิจกรรมค่ายวิชาการได้รับคะแนนสูงสุดที่ 5. ภาพรวมความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยครูที่ทำการสอนในวิชาภาษาไทย และเจ้าหน้าที่งานฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ได้รับคะแนนสูงสุดที่ 6. ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน 7. การสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน พบว่า ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.50 คะแนน) โดยวิทยาการคอมพิวเตอร์ และฝ่ายคลังและพัสดุได้รับคะแนนสูงสุด นอกจากนี้ 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

และการสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับควมมีคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ จำแนกเป็น 3 ประเด็น ประกอบด้วย (1) ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน (2) ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ และ (3) ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน ในภาพรวม พบว่า ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.33

ข้อเสนอแนะที่ได้จากสำรวจ ได้แก่ การพัฒนามาตรฐานในการวัดและประเมินผลการศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรายวิชาที่มีการจัดการเรียนการสอนโดยครูผู้สอนจำนวนหลายคน 2. การเปิดโอกาสให้นักเรียนสามารถเลือกกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนหรือกิจกรรมศึกษาดูงานที่ตรงตามความสนใจและความถนัดของตน หรือการสร้างตัวเลือกหัวข้อการฟังบรรยายหรือการเข้าร่วมกิจกรรม 3. การพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคภายในโรงเรียนให้มีมาตรฐาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบสาธารณูปโภคด้านประปา และ 4. การปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและสามารถครอบคลุมทุกพื้นที่

ในการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 คณะผู้วิจัยดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

3.7 รายละเอียดกระบวนการให้บริการ

3.1 การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ตามขอบเขตของการดำเนินงานจำแนกการสำรวจข้อมูลเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย 1) นักเรียน 2) ผู้ปกครอง และ 3) ผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่

ทั้งนี้ รายละเอียดของการแบ่งกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มประเภทของการสำรวจแสดงดังนี้

3.1.1 กลุ่มนักเรียน ปีการศึกษา 2561 จำนวน 474 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

1) กลุ่มนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 238 ตัวอย่าง

2) กลุ่มนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 236 ตัวอย่าง

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างผู้ปกครอง ปีการศึกษา 2561 จำนวน 80 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

1) กลุ่มตัวอย่างผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 จำนวน 40 ตัวอย่าง

2) กลุ่มตัวอย่างผู้ปกครองนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 40 ตัวอย่าง

3.1.3 กลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ จำนวน 100 ตัวอย่าง ประกอบด้วย

1) ผู้บริหาร ครู จำนวน 70 ตัวอย่าง (กระจายในทุกสาขาในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน)

2) เจ้าหน้าที่ จำนวน 30 ตัวอย่าง (กระจายในทุกกลุ่มงานบริการในสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน)

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการสำรวจ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

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 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability of the Test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาช (Alpha Cronbach Coefficient) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของคำถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยการสัมภาษณ์ การจัดประชุม และการสอบถาม เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการศึกษา ประกอบด้วย

1. การสัมภาษณ์ จำแนกการดำเนินการเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย
 - 1.1 การสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 4 คน
 - 1.2 การสัมภาษณ์ผู้ปกครอง จำนวน 4 คน
2. การจัดประชุม จำนวนรวมทั้งสิ้น 3 ครั้ง ประกอบด้วย
 - 2.1 การจัดประชุมระดมความคิดเห็นจากกลุ่มครู และเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 ครั้ง จำนวน 10 คน
 - 2.2 การจัดประชุมระดมความคิดเห็นจากกลุ่มนักเรียน จำนวน 1 ครั้ง จำนวน 40 คน
 - 2.3 การจัดประชุมนำเสนอผลการศึกษา จำนวน 1 ครั้ง จำนวน 10 คน
3. การสอบถาม จำแนกการสอบถามตามกลุ่มตัวอย่างเป็น 3 ประเภท ประกอบด้วย
 - 3.1 กลุ่มนักเรียน จำนวน 474 คน
 - 3.2 กลุ่มผู้ปกครอง จำนวน 80 คน
 - 3.3 กลุ่มครู และเจ้าหน้าที่ จำนวน 100 คน

3.3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ

การศึกษา รวบรวม ทบทวน และวิเคราะห์ข้อมูลทุติยภูมิที่เกี่ยวข้อง

3.4 การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานี้ คณะผู้วิจัยจะดำเนินการนำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) คณะผู้วิจัยจะรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบเรียงมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ได้ลงรหัสแล้วมาทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

คณะผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์สถิติจากแบบสอบถามที่ได้รับ 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

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

ดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 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	$\overline{Q}_1$	$\overline{Q}_2$	$\overline{Q}_3$	$\overline{Q}_{รวม}$

ทั้งนี้ คะแนนเฉลี่ยรวมของกิจกรรมการเรียนการสอนและการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการจะใช้ในการคำนวณในรูปค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก โดยใช้สูตรดังนี้

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

อนึ่ง คณะผู้วิจัยได้กำหนดค่าน้ำหนักของสาขาวิชาแต่ละสาขาในกิจกรรมการเรียนการสอนตามจำนวนหน่วยกิตรวมที่โรงเรียนกำหนด และค่าน้ำหนักของฝ่ายปฏิบัติการแต่ละฝ่ายตามจำนวนชั่วโมงที่ผู้รับบริการใช้บริการใน 1 วัน ดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักของสาขาวิชาในกิจกรรมการเรียนการสอน

วิชา	ค่าน้ำหนัก/หน่วยกิต
คณิตศาสตร์	12
ฟิสิกส์	8
เคมี	7
ชีววิทยา	7
วิทยาการคอมพิวเตอร์	4
ภาษาไทย	6
ภาษาต่างประเทศ	13.5
พลานามัย	3
สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	8
ศิลปะ	3
รวม	71.5

ตารางที่ 3 ค่าน้ำหนักของฝ่ายปฏิบัติการแต่ละฝ่าย

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 (ชูศรี วงศ์รัตน์, 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) จำนวนหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรอิสระ (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 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
	$X_1, \dots, X_k$	คือ	ตัวแปรอิสระ (Independent variable)
	$b_0, \dots, b_k$	คือ	ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย
	k	คือ	จำนวนของตัวแปรอิสระ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นวิธีการสร้างข้อสรุปจากการศึกษารูปแบบหรือข้อมูลจำนวนหนึ่งซึ่งเทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลกระทำโดยการแบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก คือ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปในการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งส่วนใหญ่แล้วข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์จะเป็นข้อความบรรยาย (Descriptive) ที่ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ แล้วจัดบันทึกไว้ ส่วนที่สองคือ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงบรรยายเช่นกัน แต่กระทำโดยการพยายามจะทำข้อมูลนั้นให้เป็นจำนวนที่นับได้ และมักกระทำกับข้อมูลเอกสารในการวิจัยเอกสาร

3.6.1 การตรวจสอบข้อมูลเชิงคุณภาพ

1. การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า (Data Triangulation) คือการพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นถูกต้อง หรือไม่ วิธีการตรวจสอบของข้อมูลนั้น จะต้องตรวจสอบแหล่งที่มา 3 แหล่ง ได้แก่ เวลา สถานที่ และ บุคคล

- การตรวจแหล่งเวลา หมายถึง การตรวจสอบว่าตัวแปรอยู่ในช่วงเวลาต่างกัน หรือเหมือนกัน ถ้าเหมือนกันควรตรวจสอบในช่วงเวลาที่ต่างกันด้วย

- การตรวจสอบสถานที่ หมายถึง การตรวจสอบตัวแปรในสถานที่เดียวกันหรือไม่ หากมาจากสถานที่เดียวกันมีผลออกมาเหมือนกัน ผู้วิจัยควรตรวจสอบในแหล่งสถานที่ ที่แตกต่างกันด้วย

- การตรวจสอบบุคคล หมายถึง ถ้าบุคคลผู้ให้ข้อมูลเปลี่ยนไป ข้อมูลจะเหมือนเดิมหรือไม่

2. การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าผู้วิจัยแต่ละคน จะได้ข้อมูลต่างกันอย่างใด โดยการเปลี่ยนตัวผู้สังเกตแทนการใช้ผู้วิจัยคนเดียวทั้งหมด ซึ่งจะสร้างความแน่ใจได้ดีกว่าผู้วิจัยเพียงคนเดียวมาก

3. การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory Triangulation) คือ การตรวจสอบว่าผู้วิจัยสามารถใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างไปจากเดิมตีความข้อมูลแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

4. การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งเก่า เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันโดยใช้การสังเกตควบคู่กับการซักถามพร้อมกับศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งเอกสาร หรือทำการซักถามผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อความแน่นอนว่าเหมาะสมหรือไม่

3.6.2 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป

วิธีการหลักที่ใช้ในการวิเคราะห์แบบนี้มี 3 ชนิด ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) คือ วิธีตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากรูปธรรมหรือปรากฏการณ์ที่มองเห็น
2. การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) คือ การจำแนกข้อมูลเป็นชนิดๆ (Typologies) ตามขั้นตอนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องกันไป
3. การวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูล (Constant Comparison) คือ การใช้วิธีการเปรียบเทียบ โดยการนำข้อมูลมาเทียบเป็นปรากฏการณ์ มีความเริ่มเป็นนามธรรมมากขึ้น

อนึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุปของงานวิจัยนี้จะใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบข้อมูลเป็นสำคัญ

3.6.3 การวิเคราะห์เนื้อหา

การวิเคราะห์เนื้อหาหรือการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารอาจทำได้ทั้งโดยวิธีการเชิงปริมาณ และวิธีการเชิงคุณภาพ วิธีการเชิงปริมาณ คือ การทำให้ข้อมูลเอกสาร ได้แก่ ถ้อยคำ ประโยคหรือใจความในเอกสารเป็นจำนวนที่วัดได้ แล้วแจกแจงจำนวน ถ้อยคำ ประโยค หรือใจความเหล่านั้น วิเคราะห์ข้อมูลแบบนี้ที่รู้จักกันดีคือการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ส่วนวิธีการเชิงคุณภาพคือการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Induction) จากเอกสารดังกล่าวประกอบกับเอกสารอื่นๆโดยอาจมีการแบ่งประเภทตามเนื้อหาของเอกสารแล้วเปรียบเทียบเนื้อหาประเภทต่างๆ กันด้วยก็ได้ การวิเคราะห์เนื้อหาจะต้องมีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ 1. มีความเป็นระบบ 2. มีความเป็นสภาพวัตถุวิสัย และ 3. อิงกรอบแนวคิดทฤษฎี

3.7 รายละเอียดกระบวนการให้บริการ

ตารางที่ 4 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	สาขาวิชาพลานามัย	✓	
1.9	รายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	✓	
1.10	รายวิชาศิลปะ	✓	
2. การบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ			
2.1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์			
2.1.1	การสนับสนุนการศึกษาต่อต่างประเทศ	✓	✓
2.1.2	การเข้าร่วมกิจกรรมวิชาการและโครงการแลกเปลี่ยนในต่างประเทศ	✓	
2.2 ฝ่ายวิทยบริการ			
2.2.1	การให้บริการห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์	✓	
2.2.2	เทคโนโลยีในการให้บริการของห้องสมุด	✓	
2.2.3	งานเทคโนโลยีและสื่อการศึกษา	✓	
2.3 ฝ่ายกิจการนักเรียน			
2.3.1	ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก	✓	✓
2.3.2	การบริการสุขภาพอนามัย	✓	✓
2.3.3	การบริการด้านโภชนาการ	✓	✓
2.3.4	การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา	✓	
2.4 ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ			
2.4.1	การดูแลรักษาความปลอดภัย	✓	✓
2.4.2	การจัดการจราจรภายในโรงเรียน	✓	✓
2.4.3	สถานที่พักผ่อนภายในโรงเรียน	✓	✓
2.4.4	บรรยากาศภายในโรงเรียน	✓	✓
2.5 ฝ่ายวิชาการ			
2.5.1	การขอหนังสือรับรอง	✓	

งานบริการ		สอบถามจาก	
		นักเรียน	ผู้ปกครอง
	2.5.2 การแจ้งผลการสอบกลางภาคเรียนและปลายภาคเรียน	✓	✓
	2.5.3 การแนะแนวการศึกษาต่อในประเทศ	✓	
2.6 ฝ่ายคลังและพัสดุ			
	2.6.1 การโอนเงินสนับสนุนการศึกษา (ค่าอาหาร)	✓	
2.7 การให้บริการอื่น ๆ			
	2.7.1 ศูนย์กีฬา	✓	
	2.7.2 สนามกีฬากลางแจ้ง	✓	
	2.7.3 ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ	✓	
	2.7.4 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 การอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดให้	✓	
	3.2.7 กิจกรรมชุมนุม	✓	
	3.3 กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา	✓	
	3.4 กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	✓	
	3.5 กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	✓	
งานบริการ		สอบถามจาก	
		ครู	เจ้าหน้าที่
4.1 ฝ่ายอำนวยการ			
	4.1.1 งานสารบรรณ	✓	✓
	4.1.2 งานประชุม	✓	✓
4.2 ศูนย์คอมพิวเตอร์			
	4.1.1 การให้บริการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์	✓	✓
	4.1.2 การซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์	✓	✓

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

ตามขอบเขตการดำเนินงานโครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลิวินยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 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

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

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1) ข้อมูลจากการสอบถาม ด้วยวิธีการจัดทำแบบสอบถาม พบว่ามีจำนวนตอบกลับรวมทั้งสิ้น 1,037 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 91.93 จากจำนวนเป้าหมายทั้งหมด 1,128 ชุด ประกอบด้วย กลุ่มนักเรียน จำนวน 432 คน (กำหนดให้นักเรียนได้รับแบบสอบถามคนละ 2 ชุด รวมเป็น 864 ชุด) ผู้ปกครอง จำนวน 80 คน และกลุ่มครูและเจ้าหน้าที่ จำนวน 93 คน

2) ข้อมูลจากการจัดประชุม จำนวนรวมทั้งสิ้น 2 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมจำนวนรวมทั้งสิ้น 84 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 93.33 จากจำนวนเป้าหมายทั้งหมด 90 คน ประกอบด้วย

2.1 การจัดประชุมระดมความคิดเห็นจากกลุ่มนักเรียน จำนวน 1 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมจำนวน 37 คน



2.2 การจัดประชุมระดมความคิดเห็นจากกลุ่มผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 ครั้ง มีผู้เข้าร่วมจำนวน 10 คน และ

3) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จำแนกการดำเนินการเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย

3.1 การสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 4 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 จากจำนวนเป้าหมายทั้งหมด

3.2 การสัมภาษณ์ผู้ปกครอง จำนวน 4 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 100.00 จากจำนวนเป้าหมาย
ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนเป้าหมาย จำนวนตอบกลับและจำนวนเข้าร่วมของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	แบบสอบถาม			การจัดประชุม			การสัมภาษณ์		
	เป้าหมาย	จำนวนตอบกลับ	คิดเป็นร้อยละ	เป้าหมาย	จำนวนผู้เข้าร่วม	คิดเป็นร้อยละ	เป้าหมาย	จำนวนผู้เข้าร่วม	คิดเป็นร้อยละ
นักเรียน	474	432	91.14	40	37	92.50			
- มัธยมศึกษาปีที่ 5	238	209	87.82	20	12	60.00			
- มัธยมศึกษาปีที่ 6	236	223	94.49	20	25	125.00			
ผู้ปกครอง	80	80	100.00				4	4	100.00
ครู และเจ้าหน้าที่	100	93	93.00	10	10	100.00			
ผู้บริหาร							4	4	100.00
รวม	1,128	1,037	91.93	90	84	93.33	8	8	100.00

ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยใช้วิธีการคำนวณค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามและประเด็นรวมในแต่ละหัวข้อ ดังนี้
สมมติให้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน n คน

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

● การคำนวณค่าเฉลี่ยในแต่ละข้อคำถามย่อย

อาทิเช่น จากตารางที่ 6 การคำนวณค่าเฉลี่ยในข้อคำถามย่อย 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

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

ตารางที่ 6 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	$\bar{Q}_1$	$\bar{Q}_2$	$\bar{Q}_3$	$\bar{Q}_{\text{รวม}}$

4.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ

ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.19 และปรากฏประเด็นย่อยต่างๆ ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน พบว่า ในภาพรวมของทั้ง 4 ประเด็น ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คะแนน)

2) ความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน) และ

3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน) ดังตารางที่ 7



ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ

ประเด็นการประเมินผล	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ (1.-3.)	4.21	มากที่สุด	84.19
1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล การเรียนรู้ และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	4.11	มาก	82.19
- ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	4.22	มากที่สุด	84.34
- การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4.21	มากที่สุด	84.20
- การวัดและประเมินผลการเรียนรู้	4.13	มาก	82.60
- การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	3.87	มาก	77.40
2. ความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32	มากที่สุด	86.45
- ความพึงพอใจด้านครู	4.31	มากที่สุด	86.20
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	มากที่สุด	86.88
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน	4.20	มาก	83.92

4.2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน คณะผู้วิจัยแบ่งประเด็นในการพิจารณาเป็น 4 ประเด็น คือ

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

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งจะพิจารณาในมิติด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.22 คะแนน) ประกอบด้วย (1) สาขาวิชา ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน) และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
- สาขาวิชา	4.21	มากที่สุด
- ฝ่ายปฏิบัติการ	4.25	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.22	มากที่สุด

อนึ่ง เมื่อพิจารณาจากกลุ่มผู้รับบริการพบว่าในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการทั้งของสาขาวิชาและฝ่ายปฏิบัติการในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน) เช่นเดียวกับผู้ปกครองมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน) ในขณะที่ครู และเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายอำนวยการและศูนย์คอมพิวเตอร์ในระดับมากเท่านั้น (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คะแนน) ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการจำแนกกลุ่มผู้รับบริการ

ประเด็น	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/ เจ้าหน้าที่	คะแนน เฉลี่ยรวม	ระดับ ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (1.-2.)	4.27	4.24	3.95	4.22	มากที่สุด
1. สาขาวิชา (1.1-1.10)	4.21			4.21	มากที่สุด
1.1 คณิตศาสตร์	4.18			4.18	มาก
1.2 ฟิสิกส์	4.04			4.04	มาก
1.3 เคมี	4.24			4.24	มากที่สุด
1.4 ชีววิทยา	4.28			4.28	มากที่สุด
1.5 วิทยาการคอมพิวเตอร์	4.13			4.13	มาก
1.6 ภาษาไทย	4.39			4.39	มากที่สุด
1.7 ภาษาต่างประเทศ	4.38			4.38	มากที่สุด
1.8 พละนันทรมัย	4.14			4.14	มาก
1.9 สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	3.91			3.91	มาก
1.10 ศิลปะ	4.44			4.44	มากที่สุด



ประเด็น	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/ เจ้าหน้าที่	คะแนน เฉลี่ยรวม	ระดับ ความพึงพอใจ
2. ฝ่ายปฏิบัติการ (2.1-2.7)	4.32	4.24	3.95	4.25	มากที่สุด
2.1 ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	4.37			4.37	มากที่สุด
2.2 ฝ่ายวิทยบริการ	4.18			4.18	มาก
2.3 ฝ่ายกิจการนักเรียน	4.35	4.24		4.33	มากที่สุด
- ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก	4.20	4.35		4.22	มากที่สุด
- การบริการสุขภาพอนามัย	4.34	4.18		4.32	มากที่สุด
- การบริการด้านโภชนาการ (โรงอาหาร ร้านค้าของสมาคมฯ)	4.38	4.19		4.35	มากที่สุด
- การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา	4.48			4.48	มากที่สุด
2.4 ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	4.38			4.38	มากที่สุด
- งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร	4.48			4.48	มากที่สุด
- งานอาคารสถานที่	4.28			4.28	มากที่สุด
2.5 ฝ่ายวิชาการ	4.35			4.35	มากที่สุด
2.6 ฝ่ายคลังและพัสดุ	4.38			4.38	มากที่สุด
2.7 ฝ่ายอำนวยการ			3.95	3.95	มาก
ศูนย์คอมพิวเตอร์			4.23	4.23	มากที่สุด

● สาขาวิชา

การพิจารณาความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสาขาวิชา พบว่าสาขาวิชาศิลปะ ได้รับคะแนนสูงสุด (4.64 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.50 คะแนน) และภาษาต่างประเทศ (4.49 คะแนน) ตามลำดับ โดยสาขาวิชาที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือ วิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (4.04 คะแนน) อนึ่ง ประเด็นที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของ กิจกรรมการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน ได้รับคะแนนสูงสุด (4.45 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา (4.19 คะแนน) ขณะที่วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียนได้รับคะแนนน้อยที่สุด (4.16 คะแนน) ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของสาขาวิชา

สาขาวิชา	ค่าสถิติ	ด้านกระบวนการ						ระดับความพึงพอใจ
		1. วิธีการจัดการเรียนการสอน	2. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	3. วิธีการให้คำแนะนำคำปรึกษา และแก้ปัญหา	4. วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียน	5. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	คะแนนเฉลี่ย	
1. คณิตศาสตร์	คะแนนเฉลี่ย	4.08	4.17	4.16	4.06	4.44	4.18	มาก
	N	88	88	88	88	88	440	
	SD	0.31	0.24	0.40	0.40	0.28	0.33	
2. ฟิสิกส์	คะแนนเฉลี่ย	3.96	3.93	3.99	3.96	4.37	4.04	มาก
	N	87	87	87	87	87	435	
	SD	0.12	0.11	0.16	0.30	0.17	0.17	
3. เคมี	คะแนนเฉลี่ย	4.17	4.19	4.21	4.24	4.41	4.24	มากที่สุด
	N	85	85	85	85	85	425	
	SD	0.31	0.36	0.33	0.11	0.29	0.28	
4. ชีววิทยา	คะแนนเฉลี่ย	4.22	4.17	4.30	4.15	4.55	4.28	มากที่สุด
	N	89	89	89	89	89	445	
	SD	0.31	0.24	0.22	0.32	0.19	0.26	
5. วิทยาการคอมพิวเตอร์	คะแนนเฉลี่ย	3.97	3.97	4.17	4.14	4.42	4.13	มาก
	N	85	85	85	85	85	425	
	SD	0.01	0.05	0.06	0.17	0.05	0.07	
6. ภาษาไทย	คะแนนเฉลี่ย	4.35	4.37	4.35	4.30	4.56	4.39	มากที่สุด
	N	84	84	84	84	84	420	
	SD	0.08	0.01	0.04	0.10	0.09	0.03	
7. ภาษาต่างประเทศ	คะแนนเฉลี่ย	4.28	4.37	4.38	4.27	4.60	4.38	มากที่สุด
	N	83	83	83	83	83	415	
	SD	0.18	0.13	0.19	0.13	0.17	0.16	
8. พละนาฏย	คะแนนเฉลี่ย	4.18	4.20	4.06	4.00	4.25	4.14	มาก
	N	83	83	83	83	83	415	
	SD	0.25	0.16	0.23	0.19	0.09	0.18	
9. สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	คะแนนเฉลี่ย	3.79	3.80	3.92	3.87	4.19	3.91	มาก
	N	84	84	84	84	84	420	
	SD	0.17	0.26	0.01	0.22	0.17	0.16	
10. ศิลปะ	คะแนนเฉลี่ย	4.46	4.44	4.35	4.42	4.55	4.44	มากที่สุด
	N	84	84	84	84	84	420	
	SD	0.01	0.09	0.01	0.04	0.07	0.01	
คะแนนเฉลี่ยรวม (1.-10.)	คะแนนเฉลี่ย	4.13	4.16	4.19	4.13	4.45	4.21	มากที่สุด
	N	852	852	852	852	852	4,260	
	SD	0.20	0.21	0.16	0.17	0.14	0.17	



● ฝ่ายปฏิบัติการ

ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คะแนน) โดยฝ่ายคลังและพัสดุได้รับคะแนนความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการสูงสุด (4.38 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (คะแนนเท่ากันที่ 4.37 คะแนน) ในขณะที่ฝ่ายอำนวยการได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.95 คะแนน) อนึ่ง ประเด็นด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ พบว่าประเด็นเรื่องการมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (4.27 คะแนน) รองลงมา คือ การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย (4.24 คะแนน) ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ

ฝ่ายงานปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ค่าสถิติ	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
			1. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	2. การมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว		
1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.38	4.36	4.37	มากที่สุด
		N	408	408	816	
		SD	0.78	0.82	0.80	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.38	4.36	4.37	มากที่สุด
		N	408	408	816	
		SD	0.78	0.82	0.80	
2. ฝ่ายวิทยบริการ	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.16	4.20	4.18	มาก
		N	422	422	844	
		SD	0.90	0.92	0.91	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.16	4.20	4.18	มาก
		N	422	422	844	
		SD	0.90	0.92	0.91	
3. ฝ่ายกิจการนักเรียน	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.36	4.34	4.35	มากที่สุด
		N	1,684	1,685	3,369	
		SD	0.83	0.85	0.84	
	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	4.23	4.26	4.24	มากที่สุด
		N	226	227	453	
		SD	0.79	0.80	0.79	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.34	4.32	4.33	มากที่สุด
		N	1,910	1,912	3,822	
		SD	0.85	0.86	0.86	

ฝ่ายงานปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ค่าสถิติ	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
			1. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	2. การมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว		
- ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.23	4.17	4.20	มาก
		N	426	426	852	
		SD	0.97	0.99	0.98	
	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	4.33	4.38	4.35	มากที่สุด
		N	79	79	158	
		SD	0.76	0.74	0.75	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.25	4.20	4.22	มากที่สุด
		N	505	505	1,010	
		SD	0.94	0.96	0.95	
- การบริการสุขภาพอนามัย	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.34	4.34	4.34	มากที่สุด
		N	422	423	845	
		SD	0.82	0.80	0.81	
	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	4.18	4.18	4.18	มาก
		N	72	72	144	
		SD	0.79	0.83	0.81	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.32	4.32	4.32	มากที่สุด
		N	494	495	989	
		SD	0.82	0.81	0.81	
- การบริการด้านโภชนาการ (โรงอาหาร ร้านค้าของสมาคมฯ)	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.40	4.35	4.38	มากที่สุด
		N	423	423	846	
		SD	0.75	0.84	0.79	
	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	4.19	4.20	4.19	มาก
		N	75	76	151	
		SD	0.82	0.82	0.81	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.37	4.33	4.35	มากที่สุด
		N	498	499	997	
		SD	0.76	0.83	0.80	
- การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.46	4.49	4.48	มากที่สุด
		N	413	413	826	
		SD	0.75	0.73	0.74	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.46	4.49	4.48	มากที่สุด
		N	413	413	826	
		SD	0.75	0.73	0.74	

ฝ่ายงานปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ค่าสถิติ	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
			1. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	2. การมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว		
4. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.38	4.37	4.37	มากที่สุด
		N	811	811	1,622	
		SD	0.73	0.80	0.77	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.38	4.37	4.37	มากที่สุด
		N	811	811	1,622	
		SD	0.73	0.80	0.77	
- งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.49	4.48	4.48	มากที่สุด
		N	410	410	820	
		SD	0.66	0.68	0.67	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.49	4.48	4.48	มากที่สุด
		N	410	410	820	
		SD	0.66	0.68	0.67	
- งานอาคารสถานที่	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.28	4.27	4.28	มากที่สุด
		N	401	401	802	
		SD	0.79	0.90	0.84	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.28	4.27	4.28	มากที่สุด
		N	401	401	802	
		SD	0.79	0.90	0.84	
5. ฝ่ายวิชาการ	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.36	4.35	4.35	มากที่สุด
		N	417	417	834	
		SD	0.77	0.81	0.79	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.36	4.35	4.35	มากที่สุด
		N	417	417	834	
		SD	0.77	0.81	0.79	
6. ฝ่ายคลังและพัสดุ	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.37	4.39	4.38	มากที่สุด
		N	396	396	792	
		SD	0.72	0.75	0.73	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.37	4.39	4.38	มากที่สุด
		N	396	396	792	
		SD	0.72	0.75	0.73	
7. ฝ่ายอำนวยการ	ครู/เจ้าหน้าที่	คะแนนเฉลี่ย	3.85	4.05	3.95	มาก
		N	86	86	172	
		SD	0.74	0.81	0.78	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	3.85	4.05	3.95	มาก
		N	86	86	172	
		SD	0.74	0.81	0.78	



ฝ่ายงานปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ค่าสถิติ	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ		คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
			1. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและไม่เข้าใจง่าย	2. การมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว		
ศูนย์คอมพิวเตอร์	ครู/เจ้าหน้าที่	คะแนนเฉลี่ย	4.17	4.29	4.23	มากที่สุด
		N	87	87	174	
		SD	0.82	0.79	0.81	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.17	4.29	4.23	มากที่สุด
		N	87	87	174	
		SD	0.82	0.79	0.81	
คะแนนเฉลี่ยรวม (1.-7.)	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.33	4.32	4.32	มากที่สุด
		N	4,138	4,139	8,277	
		SD	0.80	0.83	0.82	
	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	4.23	4.26	4.24	มากที่สุด
		N	226	227	453	
		SD	0.79	0.80	0.79	
	ครู/เจ้าหน้าที่	คะแนนเฉลี่ย	3.85	4.05	3.95	มาก
		N	86	86	172	
		SD	0.74	0.81	0.78	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.24	4.27	4.25	มากที่สุด
		N	4,450	4,452	8,902	
		SD	0.80	0.83	0.82	

2) ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งพิจารณารวมทั้ง 3 มิติ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการดำเนินงาน (Process) และผลผลิต (Product) ปรากฏผลว่า ในภาพรวม การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.21 คะแนน) โดยวิชาศิลปะ ได้รับคะแนนสูงที่สุด (ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.42 คะแนน) รองลงมา คือ ภาษาไทย (4.38 คะแนน) และภาษาต่างประเทศ (4.36 คะแนน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

สาขาวิชา	ค่าสถิติ	ปัจจัยนำเข้า					ด้านกระบวนการ/ การ/ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม	ผลผลิต/ ผลงาน	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		ด้านครูผู้สอน	สิ่งอำนวยความสะดวก			รวม				
			ด้านสื่อ/ อุปกรณ์/ กิจกรรม/ เอกสารประกอบ การเรียนการสอน	ด้าน ช่องทาง การติดต่อสื่อสาร	รวม					
1. คณิตศาสตร์	คะแนนเฉลี่ย	4.30	4.36	3.94	4.15	4.22	4.18	4.21	4.21	มากที่สุด
	N	615	439	176	615	1,230	440	264	1,934	
	SD	0.27	0.05	0.30	0.17	0.22	0.33	0.32	0.29	
2. ฟิสิกส์	คะแนนเฉลี่ย	4.08	4.15	3.85	4.00	4.04	4.04	4.05	4.04	มาก
	N	609	435	174	609	1,218	435	261	1,914	
	SD	0.19	0.17	0.02	0.10	0.15	0.17	0.25	0.19	
3. เคมี	คะแนนเฉลี่ย	4.30	4.22	4.03	4.12	4.21	4.24	4.15	4.20	มาก
	N	595	424	170	594	1,189	425	255	1,869	
	SD	0.18	0.23	0.33	0.28	0.23	0.28	0.38	0.30	
4. ชีววิทยา	คะแนนเฉลี่ย	4.39	4.35	4.20	4.28	4.33	4.28	4.21	4.27	มากที่สุด
	N	623	442	178	620	1,243	445	267	1,955	
	SD	0.20	0.18	0.22	0.20	0.20	0.26	0.33	0.26	
5. วิทยาการคอมพิวเตอร์	คะแนนเฉลี่ย	4.29	4.30	4.05	4.18	4.24	4.13	4.07	4.15	มาก
	N	595	425	170	595	1,190	425	252	1,867	
	SD	0.04	0.14	0.09	0.11	0.08	0.07	0.23	0.12	
6. ภาษาไทย	คะแนนเฉลี่ย	4.50	4.36	4.27	4.31	4.41	4.39	4.36	4.38	มากที่สุด
	N	588	420	168	588	1,176	420	251	1,847	
	SD	0.06	0.02	0.10	0.04	0.05	0.03	0.04	0.02	
7. ภาษาต่างประเทศ	คะแนนเฉลี่ย	4.49	4.30	4.41	4.35	4.42	4.38	4.28	4.36	มากที่สุด
	N	588	420	164	584	1,172	415	249	1,836	
	SD	0.06	0.01	0.08	0.04	0.05	0.16	0.06	0.09	



สาขาวิชา	ค่าสถิติ	ปัจจัยนำเข้า					ด้าน กระบวนการ/ การ/ ขั้นตอน การจัด กิจกรรม	ผลผลิต/ ผลงาน	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
		ด้านครู ผู้สอน	สิ่งอำนวยความสะดวก			รวม				
			ด้านสื่อ/ อุปกรณ์/ กิจกรรม /เอกสาร ประกอบ การเรียน การสอน	ด้าน ช่องทาง การติดต่อ สื่อสาร	รวม					
8. พละนาฏย	คะแนนเฉลี่ย	4.11	4.16	3.90	4.03	4.07	4.14	3.99	4.06	มาก
	N	588	420	166	586	1,174	415	249	1,838	
	SD	0.25	0.28	0.32	0.30	0.27	0.18	0.35	0.27	
9. สังคมศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม	คะแนนเฉลี่ย	4.04	3.89	3.65	3.77	3.91	3.91	3.95	3.92	มาก
	N	588	419	168	587	1,175	420	251	1,846	
	SD	0.06	0.05	0.10	0.02	0.02	0.16	0.21	0.13	
10. ศิลปะ	คะแนนเฉลี่ย	4.64	4.45	4.15	4.30	4.47	4.44	4.34	4.42	มากที่สุด
	N	588	420	168	588	1,176	420	253	1,849	
	SD	0.06	0.07	0.11	0.09	0.08	0.01	0.13	0.01	
คะแนนเฉลี่ยรวม (1.-10.)	คะแนนเฉลี่ย	4.31	4.25	4.06	4.16	4.23	4.21	4.17	4.21	มากที่สุด
	N	5,977	4,264	1,702	5,966	11,943	4,260	2,552	18,755	
	SD	0.20	0.16	0.22	0.18	0.18	0.17	0.15	0.16	

ทั้งนี้ ตารางรายละเอียดของแต่ละวิชาที่แสดงคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน จำแนกตามระดับชั้น จะแสดงในภาคผนวก ข

● สาขาวิชาคณิตศาสตร์

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาคณิตศาสตร์อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.30 คะแนน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.15 คะแนน) ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.36 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (3.94 คะแนน) มิติด้านกระบวนการดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 คะแนน) และมีมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน)

การพิจารณารายมิติของกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาคณิตศาสตร์ พบว่า

1) ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย

1.1 ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องการใช้คำพูด การแต่งกาย และ กิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสมของครูผู้สอนสูงสุด (4.49 คะแนน) รองลงมา คือ ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น (4.44 คะแนน) ในขณะที่เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ โดยง่ายและน่าสนใจได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.83 คะแนน)

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน และความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (คะแนนเท่ากันที่ 4.45 คะแนน) รองลงมา คือ ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา (4.42 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าประเด็นเรื่องการมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (3.97 คะแนน)

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.44 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน (4.16 คะแนน) และ

3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่องส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.30 คะแนน) รองลงมา คือ เรื่ององค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา (4.18 คะแนน) ดังตารางที่ 13



ตารางที่ 13 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาคณิตศาสตร์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ผลงาน)	4.21	1,934	0.29	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	4.22	1,230	0.22	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	4.30	615	0.27	มากที่สุด
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.49	88	0.31	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.44	88	0.17	มากที่สุด
3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	4.43	88	0.23	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	3.83	88	0.45	มาก
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.41	87	0.19	มากที่สุด
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเสมอภาค	4.20	88	0.46	มาก
7. การเริ่ม – เลิกการเรียนการสอนตรงต่อเวลา	4.30	88	0.05	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.15	615	0.17	มาก
• ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (8.-12.)	4.36	439	0.05	มากที่สุด
8. ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.45	88	0.05	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	4.42	88	0.01	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.45	88	0.05	มากที่สุด
11. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.32	88	0.00	มากที่สุด
12. จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.16	87	0.12	มาก
• ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	3.94	176	0.30	มาก
13. การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	3.91	88	0.25	มาก
14. การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียน	3.97	88	0.34	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	4.18	440	0.33	มาก
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4.08	88	0.31	มาก
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.17	88	0.24	มาก
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	4.16	88	0.40	มาก
18. วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	4.06	88	0.40	มาก
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.44	88	0.28	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	4.21	264	0.32	มากที่สุด
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.18	88	0.32	มาก
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.14	88	0.31	มาก
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.30	88	0.32	มากที่สุด



● สาขาวิชาฟิสิกส์

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาฟิสิกส์อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.08 คะแนน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.00 คะแนน) ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.15 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (3.85 คะแนน) มิติด้านกระบวนการดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คะแนน) เช่นเดียวกับมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 คะแนน)

การพิจารณารายมิติของกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาฟิสิกส์ พบว่า

1) ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย

1.1 ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องการใช้คำพูด การแต่งกาย และ กิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสมของครูผู้สอนสูงสุด (4.33 คะแนน) รองลงมา คือ การปฏิบัติต่อผู้เรียน อย่างเสมอภาค (4.24 คะแนน) ในขณะที่ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัยได้รับความพึงพอใจ น้อยที่สุด (3.97 คะแนน)

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียน การสอน พบว่าประเด็นเรื่องความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน กับเนื้อหาวิชาได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.28 คะแนน) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/ กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.21 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า ประเด็นเรื่องการมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (3.86 คะแนน)

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/ มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.37 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา (3.99 คะแนน) และ

3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่องการส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.10 คะแนน) รองลงมา คือ เรื่องการส่งเสริมให้นักเรียนเกิด กระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ (4.03 คะแนน) ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาฟิสิกส์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ผลงาน)	4.04	1,914	0.19	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	4.04	1,218	0.15	มาก
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	4.08	609	0.19	มาก
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.33	87	0.11	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.16	87	0.08	มาก
3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	4.14	87	0.16	มาก
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	3.50	87	0.28	มาก
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	3.97	87	0.17	มาก
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเสมอภาค	4.24	87	0.20	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียนการสอนตรงต่อเวลา	4.22	87	0.35	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.00	609	0.10	มาก
• ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (8.-12.)	4.15	435	0.17	มาก
8. ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.21	87	0.12	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	4.28	87	0.15	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.20	87	0.11	มาก
11. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	3.99	87	0.16	มาก
12. จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.07	87	0.32	มาก
• ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	3.85	174	0.02	มาก
13. การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	3.85	87	0.03	มาก
14. การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียน	3.86	87	0.08	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	4.04	435	0.17	มาก
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	3.96	87	0.12	มาก
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	3.93	87	0.11	มาก
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	3.99	87	0.16	มาก
18. วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	3.96	87	0.30	มาก
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.37	87	0.17	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	4.05	261	0.25	มาก
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.01	87	0.29	มาก
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.03	87	0.26	มาก
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.10	87	0.22	มาก



● สาขาวิชาเคมี

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาเคมีอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.30 คะแนน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.12 คะแนน) ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.22 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.03 คะแนน) มิติด้านกระบวนการดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน) และมีมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน)

การพิจารณารายมิติของกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาเคมี พบว่า

1) ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย

1.1 ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องการใช้คำพูด การแต่งกาย และ กิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสมของครูผู้สอนสูงสุด (4.46 คะแนน) รองลงมา คือ การเริ่ม – เลิกการเรียน การสอนตรงต่อเวลา (4.40 คะแนน) ในขณะที่เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและ น่าสนใจได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.93 คะแนน)

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียน การสอน พบว่าประเด็นเรื่องความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับ เนื้อหารายวิชาได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.45 คะแนน) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/ กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.30 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า ประเด็นเรื่องการเมืองทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครูได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.05 คะแนน)

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.41 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการวัดและประเมินผล การเรียนของนักเรียน (4.24 คะแนน) และ

3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่องการส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้ อย่างถูกต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.20 คะแนน) รองลงมา คือ เรื่องการส่งเสริมให้นักเรียนเกิด กระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ (4.18 คะแนน) ดังตารางที่ 15



ตารางที่ 15 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาเคมี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ผลงาน)	4.20	1,869	0.30	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	4.21	1,189	0.23	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	4.30	595	0.18	มากที่สุด
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.46	85	0.11	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.28	85	0.23	มากที่สุด
3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	4.37	85	0.23	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	3.93	85	0.06	มาก
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.38	85	0.15	มากที่สุด
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเสมอภาค	4.29	85	0.31	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียนการสอนตรงต่อเวลา	4.40	85	0.15	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.12	594	0.28	มาก
• ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (8.-12.)	4.22	424	0.23	มากที่สุด
8. ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.30	85	0.36	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	4.45	85	0.22	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.28	84	0.16	มากที่สุด
11. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.02	85	0.25	มาก
12. จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.03	85	0.17	มาก
• ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	4.03	170	0.33	มาก
13. การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	4.05	85	0.27	มาก
14. การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียน	4.00	85	0.38	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	4.24	425	0.28	มากที่สุด
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4.17	85	0.31	มาก
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.19	85	0.36	มาก
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	4.21	85	0.33	มากที่สุด
18. วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	4.24	85	0.11	มากที่สุด
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.41	85	0.29	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	4.15	255	0.38	มาก
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.09	85	0.29	มาก
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.18	85	0.44	มาก
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.20	85	0.41	มาก



● สาขาวิชาชีววิทยา

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาชีววิทยาอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.39 คะแนน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.28 คะแนน) ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.35 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.20 คะแนน) มิติด้านกระบวนการดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คะแนน) เช่นเดียวกับมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน)

การพิจารณารายมิติของกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาชีววิทยา พบว่า

1) ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย

1.1 ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องการใช้คำพูด การแต่งกาย และ กิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสมของครูผู้สอนสูงสุด (4.65 คะแนน) รองลงมา คือ ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน (4.52 คะแนน) ในขณะที่เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่าย และน่าสนใจได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (4.06 คะแนน)

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน กับเนื้อหาวิชาได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.45 คะแนน) รองลงมา คือ ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.40 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าประเด็นเรื่องการมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.22 คะแนน)

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.55 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา (4.30 คะแนน) และ

3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่องการส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.23 คะแนน) รองลงมา คือ เรื่ององค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา (4.22 คะแนน) ดังตารางที่ 16



ตารางที่ 16 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาชีววิทยา

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ผลงาน)	4.27	1,955	0.26	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	4.33	1,243	0.20	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	4.39	623	0.20	มากที่สุด
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.65	89	0.09	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.46	89	0.17	มากที่สุด
3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	4.52	89	0.29	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	4.06	89	0.33	มาก
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.35	89	0.25	มากที่สุด
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเสมอภาค	4.41	89	0.13	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียนการสอนตรงต่อเวลา	4.26	89	0.16	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.28	620	0.20	มากที่สุด
● ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (8.-12.)	4.35	442	0.18	มากที่สุด
8. ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.42	89	0.08	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	4.45	89	0.22	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.40	89	0.08	มากที่สุด
11. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.32	88	0.21	มากที่สุด
12. จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.16	87	0.30	มาก
● ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	4.20	178	0.22	มาก
13. การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	4.18	89	0.22	มาก
14. การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียน	4.22	89	0.21	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	4.28	445	0.26	มากที่สุด
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4.22	89	0.31	มากที่สุด
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.17	89	0.24	มาก
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	4.30	89	0.22	มากที่สุด
18. วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	4.15	89	0.32	มาก
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.55	89	0.19	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	4.21	267	0.33	มากที่สุด
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.22	89	0.21	มากที่สุด
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.19	89	0.38	มาก
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.23	89	0.39	มากที่สุด



● สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.29 คะแนน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.18 คะแนน) ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.30 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.05 คะแนน) มิติด้านกระบวนการดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน) เช่นเดียวกับมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คะแนน)

การพิจารณารายมิติของกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ พบว่า

1) ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย

1.1 ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอนสูงที่สุด (4.50 คะแนน) รองลงมา คือ การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิจกรรมายทที่สุภาพเหมาะสมของครูผู้สอน (4.43 คะแนน) ในขณะที่เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.92 คะแนน)

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด (4.47 คะแนน) รองลงมา คือ ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา (4.40 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าประเด็นเรื่องมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครูได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด (4.07 คะแนน)

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด (4.42 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา (4.17 คะแนน) และ

3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่องการส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด (4.20 คะแนน) รองลงมา คือ เรื่องการส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ (4.15 คะแนน) ดังตารางที่ 17



ตารางที่ 17 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ผลงาน)	4.15	1,867	0.12	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	4.24	1,190	0.08	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	4.29	595	0.04	มากที่สุด
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.43	85	0.03	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.29	85	0.01	มากที่สุด
3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	4.50	85	0.07	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	3.92	85	0.25	มาก
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.23	85	0.12	มากที่สุด
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเสมอภาค	4.26	85	0.07	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียนการสอนตรงต่อเวลา	4.42	85	0.10	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.18	595	0.11	มาก
• ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (8.-12.)	4.30	425	0.14	มากที่สุด
8. ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.34	85	0.03	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	4.40	85	0.11	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.47	85	0.04	มากที่สุด
11. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.19	85	0.29	มาก
12. จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.12	85	0.28	มาก
• ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	4.05	170	0.09	มาก
13. การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	4.07	85	0.09	มาก
14. การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียน	4.04	85	0.09	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	4.13	425	0.07	มาก
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	3.97	85	0.01	มาก
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	3.97	85	0.05	มาก
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	4.17	85	0.06	มาก
18. วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	4.14	85	0.17	มาก
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.42	85	0.05	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	4.07	252	0.23	มาก
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	3.88	84	0.32	มาก
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.15	84	0.24	มาก
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.20	84	0.13	มาก



● สาขาวิชาภาษาไทย

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาภาษาไทยอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.50 คะแนน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.31 คะแนน) ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.36 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.27 คะแนน) มิติด้านกระบวนการดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คะแนน) เช่นเดียวกับมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คะแนน)

การพิจารณารายมิติของกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาภาษาไทย พบว่า

1) ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย

1.1 ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องการเริ่ม – เลิกการเรียนการสอนตรงต่อเวลาสูงสุด (4.63 คะแนน) รองลงมา คือ ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน (4.59 คะแนน) ในขณะที่เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (4.37 คะแนน)

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหารายวิชา และความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (คะแนนเท่ากันที่ 4.43 คะแนน) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.40 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าประเด็นเรื่องการมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครูได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.38 คะแนน)

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.56 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน (4.37 คะแนน) และ

3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่องการสอนส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.42 คะแนน) รองลงมา คือ เรื่ององค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา (4.35 คะแนน) ดังตารางที่ 18



ตารางที่ 18 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาไทย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ผลงาน)	4.38	1,847	0.02	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	4.41	1,176	0.05	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	4.50	588	0.06	มากที่สุด
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.48	84	0.03	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.50	84	0.13	มากที่สุด
3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	4.59	84	0.06	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	4.37	84	0.21	มากที่สุด
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.46	84	0.01	มากที่สุด
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเสมอภาค	4.45	84	0.00	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียนการสอนตรงต่อเวลา	4.63	84	0.04	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.31	588	0.04	มากที่สุด
● ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (8.-12.)	4.36	420	0.02	มากที่สุด
8. ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.40	84	0.08	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	4.43	84	0.03	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.35	84	0.04	มากที่สุด
11. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.43	84	0.07	มากที่สุด
12. จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.19	84	0.05	มาก
● ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	4.27	168	0.10	มากที่สุด
13. การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	4.38	84	0.11	มากที่สุด
14. การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียน	4.16	84	0.09	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	4.39	420	0.03	มากที่สุด
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4.35	84	0.08	มากที่สุด
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.37	84	0.01	มากที่สุด
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	4.35	84	0.04	มากที่สุด
18. วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	4.30	84	0.10	มากที่สุด
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.56	84	0.09	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	4.36	251	0.04	มากที่สุด
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.35	83	0.02	มากที่สุด
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.32	84	0.10	มากที่สุด
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.42	84	0.01	มากที่สุด



● สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาภาษาต่างประเทศอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.49 คะแนน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.35 คะแนน) ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.30 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.41 คะแนน) มิติด้านกระบวนการดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คะแนน) เช่นเดียวกับมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คะแนน)

การพิจารณารายมิติของกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาภาษาต่างประเทศ พบว่า

1) ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย

1.1 ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องการใช้คำพูด การแต่งกาย และ กิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสมของครูผู้สอนสูงสุด (4.55 คะแนน) รองลงมา คือ ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น (4.54 คะแนน) ในขณะที่เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่าย และน่าสนใจได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (4.31 คะแนน)

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับ เนื้อหารายวิชา ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.35 คะแนน) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/ กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.34 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่า ประเด็นเรื่องมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครูได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.45 คะแนน)

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.60 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา (4.38 คะแนน) และ

3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่องส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.33 คะแนน) รองลงมา คือ เรื่ององค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา (4.27 คะแนน) ดังตารางที่ 19



ตารางที่ 19 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ผลงาน)	4.36	1,836	0.09	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	4.42	1,172	0.05	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	4.49	588	0.06	มากที่สุด
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.55	84	0.04	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.54	84	0.02	มากที่สุด
3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	4.53	84	0.05	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	4.31	84	0.02	มากที่สุด
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.48	84	0.10	มากที่สุด
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเสมอภาค	4.52	84	0.22	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียนการสอนตรงต่อเวลา	4.49	84	0.05	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.35	584	0.04	มากที่สุด
• ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (8.-12.)	4.30	420	0.01	มากที่สุด
8. ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.34	84	0.09	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	4.35	84	0.01	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.29	84	0.10	มากที่สุด
11. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.32	84	0.00	มากที่สุด
12. จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.18	84	0.04	มาก
• ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (13. - 14.)	4.41	164	0.08	มากที่สุด
13. การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	4.45	83	0.07	มากที่สุด
14. การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียน	4.37	81	0.09	มากที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	4.38	415	0.16	มากที่สุด
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4.28	83	0.18	มากที่สุด
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.37	83	0.13	มากที่สุด
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	4.38	83	0.19	มากที่สุด
18. วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	4.27	83	0.13	มากที่สุด
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.60	83	0.17	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	4.28	249	0.06	มากที่สุด
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.27	83	0.06	มากที่สุด
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.25	83	0.04	มากที่สุด
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.33	83	0.08	มากที่สุด



● สาขาวิชาพลานามัย

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อสาขาวิชาพลานามัยอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.11 คะแนน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.03 คะแนน) ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.16 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (3.90 คะแนน) มิติด้านกระบวนการดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 คะแนน) เช่นเดียวกับมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 คะแนน)

การพิจารณารายมิติของกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาพลานามัย พบว่า

1) ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย

1.1 ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องการปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเสมอภาค สูงที่สุด (4.30 คะแนน) รองลงมา คือ ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน (4.29 คะแนน) ในขณะที่การเริ่ม – เลิกการเรียนการสอนตรงต่อเวลาได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.88 คะแนน)

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องความสะดวกของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน กับเนื้อหาวิชา ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.27 คะแนน) รองลงมา คือ จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย (4.22 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าประเด็นเรื่อง การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (3.98 คะแนน)

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.25 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน (4.20 คะแนน) และ

3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่องการส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.02 คะแนน) รองลงมา คือ เรื่ององค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา (4.01 คะแนน) ดังตารางที่ 20



ตารางที่ 20 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาฟิสิกส์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ผลงาน)	4.06	1,838	0.27	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	4.07	1,174	0.27	มาก
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	4.11	588	0.25	มาก
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.05	84	0.36	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.20	84	0.33	มาก
3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	4.29	84	0.26	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	3.97	84	0.26	มาก
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.09	84	0.39	มาก
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเสมอภาค	4.30	84	0.28	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียนการสอนตรงต่อเวลา	3.88	84	0.14	มาก
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.03	586	0.30	มาก
• ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (8.-12.)	4.16	420	0.28	มาก
8. ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.14	84	0.23	มาก
9. ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	4.27	84	0.23	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.09	84	0.27	มาก
11. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.11	84	0.34	มาก
12. จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.22	84	0.31	มากที่สุด
• ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (13. - 14.)	3.90	166	0.32	มาก
13. การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	3.81	83	0.33	มาก
14. การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียน	3.98	83	0.31	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	4.14	415	0.18	มาก
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4.18	83	0.25	มาก
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.20	83	0.16	มาก
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	4.06	83	0.23	มาก
18. วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	4.00	83	0.19	มาก
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.25	83	0.09	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	3.99	249	0.35	มาก
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.01	83	0.31	มาก
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	3.93	83	0.31	มาก
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.02	83	0.44	มาก



● รายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.04 คะแนน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (3.77 คะแนน) ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (3.89 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (3.65 คะแนน) มิติด้านกระบวนการดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 คะแนน) เช่นเดียวกับมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 คะแนน)

การพิจารณารายมิติของกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม พบว่า

1) ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย

1.1 ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องการเริ่ม – เลิกการเรียนการสอนตรงต่อเวลาสูงสุด (4.28 คะแนน) รองลงมา คือ ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน (4.23 คะแนน) ในขณะที่เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด (3.67 คะแนน)

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.11 คะแนน) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (3.96 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าประเด็นเรื่องการมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (3.72 คะแนน)

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.19 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา (3.92 คะแนน) และ

3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่องส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องได้รับความพึงพอใจสูงสุด (3.99 คะแนน) รองลงมา คือ เรื่องการส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ (3.96 คะแนน) ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ผลงาน)	3.92	1,846	0.13	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	3.91	1,175	0.02	มาก
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	4.04	588	0.06	มาก
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.20	84	0.04	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.03	84	0.04	มาก
3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	4.23	84	0.01	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	3.67	84	0.22	มาก
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.07	84	0.06	มาก
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเสมอภาค	3.83	84	0.02	มาก
7. การเริ่ม – เลิกการเรียนการสอนตรงต่อเวลา	4.28	84	0.26	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	3.77	587	0.02	มาก
• ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (8.-12.)	3.89	419	0.05	มาก
8. ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	3.96	84	0.06	มาก
9. ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	4.11	84	0.03	มาก
10. ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	3.95	84	0.11	มาก
11. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	3.94	83	0.02	มาก
12. จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	3.51	84	0.22	มาก
• ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (13. - 14.)	3.65	168	0.10	มาก
13. การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	3.58	84	0.13	มาก
14. การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียน	3.72	84	0.07	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	3.91	420	0.16	มาก
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	3.79	84	0.17	มาก
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	3.80	84	0.26	มาก
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	3.92	84	0.01	มาก
18. วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	3.87	84	0.22	มาก
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.19	84	0.17	มาก
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	3.95	251	0.21	มาก
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	3.88	83	0.20	มาก
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	3.96	84	0.24	มาก
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	3.99	84	0.20	มาก



● รายวิชาศิลปะ

นักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อรายวิชาศิลปะอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คะแนน) โดยมีมิติด้านปัจจัยนำเข้าได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 คะแนน) พิจารณาจากปัจจัยด้านครูผู้สอน (4.64 คะแนน) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (4.30 คะแนน) ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.45 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (4.15 คะแนน) มิติด้านกระบวนการดำเนินงานได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 คะแนน) เช่นเดียวกับมิติด้านผลผลิตได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน)

การพิจารณารายมิติของกิจกรรมการเรียนการสอนวิชาศิลปะ พบว่า

1) ปัจจัยนำเข้า ประกอบด้วย

1.1 ด้านครูผู้สอน นักเรียนให้ความพึงพอใจต่อประเด็นเรื่องความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอนสูงที่สุด (4.75 คะแนน) รองลงมา คือ การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิจกรรมายาทที่สุภาพเหมาะสม (4.73 คะแนน) ในขณะที่เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด 4.50 คะแนน)

1.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน พบว่าประเด็นเรื่องความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด (4.61 คะแนน) รองลงมา คือ ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.45 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร พบว่าประเด็นเรื่องการมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู และการมีเวลาในการให้คำปรึกษา นอกคาบเรียนได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด (คะแนนเท่ากันที่ 4.15 คะแนน)

2) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่าประเด็นเรื่องการเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด (4.55 คะแนน) รองลงมา คือ วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน (4.46 คะแนน) และ

3) ผลผลิต/ผลงาน พบว่าประเด็นเรื่องส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด (4.40 คะแนน) รองลงมา คือ เรื่ององค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา (4.34 คะแนน) ดังตารางที่ 22



ตารางที่ 22 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของรายวิชาศิลปะ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ผลงาน)	4.42	1,849	0.01	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	4.47	1,176	0.08	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	4.64	588	0.06	มากที่สุด
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.73	84	0.10	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.71	84	0.13	มากที่สุด
3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	4.75	84	0.03	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	4.50	84	0.00	มากที่สุด
5. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.59	84	0.12	มากที่สุด
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเสมอภาค	4.65	84	0.11	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียนการสอนตรงต่อเวลา	4.56	84	0.05	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.30	588	0.09	มากที่สุด
• ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (8.-12.)	4.45	420	0.07	มากที่สุด
8. ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.36	84	0.19	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	4.61	84	0.01	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.45	84	0.25	มากที่สุด
11. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.43	84	0.10	มากที่สุด
12. จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.39	84	0.16	มากที่สุด
• ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (13. - 14.)	4.15	168	0.11	มาก
13. การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	4.15	84	0.11	มาก
14. การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียน	4.15	84	0.11	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	4.44	420	0.01	มากที่สุด
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4.46	84	0.01	มากที่สุด
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.44	84	0.09	มากที่สุด
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	4.35	84	0.01	มากที่สุด
18. วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน	4.42	84	0.04	มากที่สุด
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.55	84	0.07	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	4.34	253	0.13	มากที่สุด
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.34	84	0.23	มากที่สุด
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.30	84	0.06	มากที่สุด
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.40	85	0.10	มากที่สุด



ตารางที่ 23 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนจำแนกรายวิชา

ประเด็น	คณิตศาสตร์	ฟิสิกส์	เคมี	ชีววิทยา	วิทยาการคอมพิวเตอร์	ภาษาไทย	ภาษาต่างประเทศ	พลานามัย	สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ศิลปะ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ ผลงาน)	4.21	4.04	4.20	4.27	4.15	4.38	4.36	4.06	3.92	4.42	4.21	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า	4.22	4.04	4.21	4.33	4.24	4.41	4.42	4.07	3.91	4.47	4.23	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	4.30	4.08	4.30	4.39	4.29	4.50	4.49	4.11	4.04	4.64	4.31	มากที่สุด
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และ กิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	4.49	4.33	4.46	4.65	4.43	4.48	4.55	4.05	4.20	4.73	4.45	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	4.44	4.16	4.28	4.46	4.29	4.50	4.54	4.20	4.03	4.71	4.36	มากที่สุด
3. ความรู้ ความชำนาญ และ ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	4.43	4.14	4.37	4.52	4.50	4.59	4.53	4.29	4.23	4.75	4.42	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียน เข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	3.83	3.50	3.93	4.06	3.92	4.37	4.31	3.97	3.67	4.50	3.98	มาก
5. ความสามารถในการตอบ ข้อซักถาม/ข้อสงสัย	4.41	3.97	4.38	4.35	4.23	4.46	4.48	4.09	4.07	4.59	4.31	มากที่สุด
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่าง เสมอภาค	4.20	4.24	4.29	4.41	4.26	4.45	4.52	4.30	3.83	4.65	4.30	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียนการสอน ตรงต่อเวลา	4.30	4.22	4.40	4.26	4.42	4.63	4.49	3.88	4.28	4.56	4.36	มากที่สุด
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน, ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	4.15	4.00	4.12	4.28	4.18	4.31	4.35	4.03	3.77	4.30	4.16	มาก
• ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียน การสอน (8.-12.)	4.36	4.15	4.22	4.35	4.30	4.36	4.30	4.16	3.89	4.45	4.25	มากที่สุด
8. ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/ กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียน การสอน	4.45	4.21	4.30	4.42	4.34	4.40	4.34	4.14	3.96	4.36	4.30	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/ กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียน การสอนกับเนื้อหาวิชา	4.42	4.28	4.45	4.45	4.40	4.43	4.35	4.27	4.11	4.61	4.36	มากที่สุด

ประเด็น	คณิตศาสตร์	ฟิสิกส์	เคมี	ชีววิทยา	วิทยาการคอมพิวเตอร์	ภาษาไทย	ภาษาต่างประเทศ	พลานามัย	สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	ศิลปะ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
10. ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.45	4.20	4.28	4.40	4.47	4.35	4.29	4.09	3.95	4.45	4.29	มากที่สุด
11. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4.32	3.99	4.02	4.32	4.19	4.43	4.32	4.11	3.94	4.43	4.21	มากที่สุด
12. จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย	4.16	4.07	4.03	4.16	4.12	4.19	4.18	4.22	3.51	4.39	4.08	มาก
● ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	3.94	3.85	4.03	4.20	4.05	4.27	4.41	3.90	3.65	4.15	4.06	มาก
13. การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	3.91	3.85	4.05	4.18	4.07	4.38	4.45	3.81	3.58	4.15	4.06	มาก
14. การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียน	3.97	3.86	4.00	4.22	4.04	4.16	4.37	3.98	3.72	4.15	4.06	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	4.18	4.04	4.24	4.28	4.13	4.39	4.38	4.14	3.91	4.44	4.21	มากที่สุด
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4.08	3.96	4.17	4.22	3.97	4.35	4.28	4.18	3.79	4.46	4.13	มาก
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	4.17	3.93	4.19	4.17	3.97	4.37	4.37	4.20	3.80	4.44	4.16	มาก
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	4.16	3.99	4.21	4.30	4.17	4.35	4.38	4.06	3.92	4.35	4.19	มาก
18. วิธีการวัดและประเมินผล การเรียนของนักเรียน	4.06	3.96	4.24	4.15	4.14	4.30	4.27	4.00	3.87	4.42	4.13	มาก
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	4.44	4.37	4.41	4.55	4.42	4.56	4.60	4.25	4.19	4.55	4.45	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	4.21	4.05	4.15	4.21	4.07	4.36	4.28	3.99	3.95	4.34	4.17	มาก
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	4.18	4.01	4.09	4.22	3.88	4.35	4.27	4.01	3.88	4.34	4.14	มาก
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	4.14	4.03	4.18	4.19	4.15	4.32	4.25	3.93	3.96	4.30	4.15	มาก
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	4.30	4.10	4.20	4.23	4.20	4.42	4.33	4.02	3.99	4.40	4.23	มากที่สุด

3) ความพึงพอใจด้านการวัดและประเมินผลการเรียน

การวัดและประเมินผลการเรียน ซึ่งพิจารณาในมิติกระบวนการดำเนินงาน (Process) ของกิจกรรมการเรียนการสอนพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน) โดยวิชาศิลปะได้รับคะแนนสูงสุด (4.42 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.30 คะแนน) และวิชาภาษาต่างประเทศ (4.27 คะแนน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจด้านการวัดและประเมินผลการเรียนจำแนกรายวิชา

สาขาวิชา	คะแนนเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. คณิตศาสตร์	4.06	88	0.40	มาก
2. ฟิสิกส์	3.96	87	0.30	มาก
3. เคมี	4.24	85	0.11	มากที่สุด
4. ชีววิทยา	4.15	89	0.32	มาก
5. วิทยาการคอมพิวเตอร์	4.14	85	0.17	มาก
6. ภาษาไทย	4.30	84	0.10	มากที่สุด
7. ภาษาต่างประเทศ	4.27	83	0.13	มากที่สุด
8. พละนันทย	4.00	83	0.19	มาก
9. สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	3.87	84	0.22	มาก
10. ศิลปะ	4.42	84	0.04	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย (1.-10.)	4.13	852	0.20	มาก

4) ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ซึ่งพิจารณาในมิติผลผลิต (Product) พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 คะแนน) โดยพิจารณาจาก 5 กิจกรรมหลัก พบว่า กิจกรรมพัฒนาจิตอาสาได้รับคะแนนสูงที่สุด (4.11 คะแนน) รองลงมา คือ กิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้ (4.01 คะแนน) และกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย (3.92 คะแนน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	คะแนนเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม	3.77	8,157	0.39	มาก
2. กิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้	4.01	7,299	0.21	มาก
2.1 การฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี	3.96	1,290	0.33	มาก
2.2 การฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ	3.79	1,289	0.14	มาก
2.3 การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.32	860	0.16	มากที่สุด
2.4 การศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	4.13	860	0.13	มาก
2.5 กิจกรรมค่ายวิชาการ	4.40	1,284	0.20	มากที่สุด
2.6 การอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดให้	3.29	858	0.38	ปานกลาง
2.7 กิจกรรมชุมนุม	4.20	858	0.12	มาก
3. กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา	4.11	1,716	0.15	มาก
4. กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	3.51	1,287	0.28	มาก
5. กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	3.92	858	0.45	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม (1.-5.)	3.87	19,317	0.24	มาก

อนึ่ง พิจารณาร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก และมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73.77 ดังตารางที่ 26 โดยตารางแสดงระดับคะแนนอย่างละเอียดของกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนแต่ละกิจกรรมจะแสดงในภาคผนวก ข

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนจำแนกตามระดับความพึงพอใจ

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ ความ พึง พอใจ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ความพึงพอใจใน	ม.5	2.77	3.68	15.03	33.95	44.57	10,296	4.07	0.22	มาก
ภาพรวมด้านการจัด	ม.6	7.54	5.22	18.88	35.40	32.97	9,021	3.66	0.28	มาก
กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	รวม	5.00	4.40	16.83	34.62	39.15	19,317	3.87	0.24	มาก
จำนวนผู้ตอบที่มีระดับความพึงพอใจมาก และมากที่สุด							14,251			
คิดเป็นร้อยละ							73.77			

1. กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม

ในภาพรวม พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 คะแนน) ทั้งนี้พบว่า กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมส่งเสริมให้นักเรียนมีความเข้าใจในผู้อื่น มีจิตเมตตา ห่วงดีต่อกัน และช่วยเหลือเกื้อกูลกันสูงสุด (3.68 คะแนน) รองลงมา คือ ส่งเสริมให้นักเรียนมีคุณธรรม และจริยธรรม (3.63 คะแนน) ดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับ ความพึงพอใจ
1. กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม	3.77	8,157	0.39	มาก
1. ส่งเสริมให้นักเรียนมีคุณธรรม และจริยธรรม	3.63	428	0.47	มาก
2. ส่งเสริมให้นักเรียนมีความเข้าใจในผู้อื่น มีจิตเมตตา ห่วงดีต่อกัน และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน	3.68	430	0.47	มาก

2. กิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 คะแนน) ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยทั้งสิ้น 7 กิจกรรม พบว่ากิจกรรมค่ายวิชาการได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.40 คะแนน) รองลงมา คือ การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี (4.32 คะแนน) และกิจกรรมชุมนุม (4.20 คะแนน) ตามลำดับ ในขณะที่กิจกรรมการอ่านหนังสือจากรายการ

ที่โรงเรียนกำหนดได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับปานกลางเท่านั้น (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 คะแนน)

ดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้

กิจกรรม	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
2. กิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้	4.01	7,299	0.21	มาก
2.1 การฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	3.96	1,290	0.33	มาก
2.2 การฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ	3.79	1,289	0.14	มาก
2.3 การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.32	860	0.16	มากที่สุด
2.4 การศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	4.13	860	0.13	มาก
2.5 กิจกรรมค่ายวิชาการ	4.40	1,284	0.20	มากที่สุด
2.6 การอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด	3.29	858	0.38	ปานกลาง
2.7 กิจกรรมชุมนุม	4.20	858	0.12	มาก

2.1 การฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยีในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 คะแนน) โดยการฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยีส่งเสริมให้นักเรียนได้รับรู้ข้อมูลที่หลากหลายเกี่ยวกับงานวิจัยและความรู้ใหม่ๆ ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยีสูงสุด (4.11 คะแนน) รองลงมา คือ ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นคุณค่าของการทำวิจัย (3.92 คะแนน) ดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ความพึงพอใจด้านการฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
2.1 การฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	3.96	1,290	0.33	มาก
1. ส่งเสริมให้นักเรียนได้รับรู้ข้อมูลที่หลากหลายเกี่ยวกับงานวิจัยและความรู้ใหม่ๆ ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี	4.11	430	0.24	มาก
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดแรงจูงใจในการประกอบอาชีพนักวิจัยและเป็นแนวทางในการเลือกประกอบอาชีพด้านการวิจัย	3.85	430	0.44	มาก
3. ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นคุณค่าของการทำวิจัย	3.92	430	0.31	มาก



2.2 การพึงบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการพึงบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 คะแนน) โดยการพึงบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพส่งเสริมให้นักเรียนได้รู้จักบุคคลตัวอย่างที่ได้รับการยกย่องให้เป็นผู้นุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทยสูงสุด (3.83 คะแนน) รองลงมา คือ ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์วรรณกรรม ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีไทย (3.80 คะแนน) ดังตารางที่ 30

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจด้านการพึงบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
2.2 การพึงบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ	3.79	1,289	0.14	มาก
1. ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์วรรณกรรม ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีไทย	3.80	430	0.14	มาก
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดจิตสำนึกที่ดีในความเป็นไทย มีความซื่อสัตย์ และมีความภูมิใจในภูมิปัญญาไทย	3.75	430	0.13	มาก
3. ส่งเสริมให้นักเรียนได้รู้จักบุคคลตัวอย่างที่ได้รับการยกย่องให้เป็นผู้นุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย	3.83	429	0.15	มาก

2.3 การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยีในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 คะแนน) โดยพบว่าการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยีส่งเสริมให้นักเรียนได้เปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยีสูงสุด (4.36 คะแนน) รองลงมา คือ ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นถึงประโยชน์ของงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี (4.28 คะแนน) ดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจด้านการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
2.3 การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.32	860	0.16	มากที่สุด
1. ส่งเสริมให้นักเรียนได้เปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.36	430	0.16	มากที่สุด
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นถึงประโยชน์ของงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.28	430	0.17	มากที่สุด

2.4 การศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดีในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน) โดยพบว่าการศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดีส่งเสริมให้นักเรียนได้เปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดีสูงที่สุด (4.22 คะแนน) รองลงมา คือ ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ภาษา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีไทย และภาคภูมิใจในความเป็นไทย (4.05 คะแนน) ดังตารางที่ 32

ตารางที่ 32 ความพึงพอใจด้านการศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
2.4 การศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	4.13	860	0.13	มาก
1. ส่งเสริมให้นักเรียนได้เปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	4.22	430	0.07	มากที่สุด
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ภาษา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีไทย และภาคภูมิใจในความเป็นไทย	4.05	430	0.19	มาก

2.5 กิจกรรมค่ายวิชาการ

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมค่ายวิชาการในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คะแนน) โดยพบว่ากิจกรรมค่ายวิชาการส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติในสถานที่จริงสูงสุด (4.48 คะแนน) รองลงมา คือ ส่งเสริมให้นักเรียนมีความสามารถในการทำงานร่วมกัน และสามารถแก้ปัญหา ร่วมกัน (4.43 คะแนน) ดังตารางที่ 33

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมค่ายวิชาการ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
2.5 กิจกรรมค่ายวิชาการ	4.40	1,284	0.20	มากที่สุด
1. ส่งเสริมให้นักเรียนมีความสามารถในการทำงานร่วมกัน และสามารถแก้ปัญหา ร่วมกัน	4.41	428	0.18	มากที่สุด
2. ส่งเสริมให้นักเรียนได้รับประสบการณ์ในการเป็นคนช่างสังเกตสิ่งแวดล้อมรอบตัว	4.32	428	0.22	มากที่สุด
3. ส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติในสถานที่จริง	4.48	428	0.19	มากที่สุด

2.6 การอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดในระดับ ปานกลาง (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 คะแนน) โดยพบว่ารายการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะในการอ่านที่ดีขึ้นสูงสุด (3.43 คะแนน) รองลงมา คือ ส่งเสริมให้นักเรียนรักการอ่านเพิ่มมากขึ้น (3.18 คะแนน) ดังตารางที่ 34

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจด้านการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
2.6 การอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด	3.29	858	0.38	ปานกลาง
1. ส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะในการอ่านที่ดีขึ้น	3.43	429	0.41	มาก
2. ส่งเสริมให้นักเรียนรักการอ่านเพิ่มมากขึ้น	3.16	429	0.34	ปานกลาง



2.7 กิจกรรมชุมนุม

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมชุมนุมในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน) โดยพบว่ากิจกรรมชุมนุมส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่นสูงสุด (4.21 คะแนน) รองลงมา คือ ส่งเสริมให้นักเรียนสามารถพัฒนาความสามารถเฉพาะตนทั้งด้านวิชาการ กีฬา สังคมศึกษา ดนตรี และศิลปะ (4.19 คะแนน) ดังตารางที่ 35

ตารางที่ 35 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมชุมนุม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
2.7 กิจกรรมชุมนุม	4.20	858	0.12	มาก
1. ส่งเสริมให้นักเรียนสามารถพัฒนาความสามารถเฉพาะตนทั้งด้านวิชาการ กีฬา สังคมศึกษา ดนตรี และศิลปะ	4.19	429	0.10	มาก
2. ส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.21	429	0.14	มากที่สุด

3. กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา

ในภาพรวม นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาจิตอาสาในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คะแนน) โดยพบว่ากิจกรรมพัฒนาจิตอาสาส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาลักษณะนิสัยของการเป็นผู้ให้สูงสุด (4.15 คะแนน) รองลงมา คือ ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นคุณค่า และช่วยทำนุบำรุงสาธารณสถาน (4.13 คะแนน) ดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาจิตอาสา

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
3. กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา	4.11	1,716	0.15	มาก
1. ส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาลักษณะนิสัยของการเป็นผู้ให้	4.15	429	0.15	มาก
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นคุณค่า และช่วยทำนุบำรุงสาธารณสถาน	4.13	429	0.11	มาก
3. ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดความสำนึกและความรับผิดชอบในการพัฒนาสังคมร่วมกัน	4.09	429	0.14	มาก
4. ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดความมุ่งมั่นและปรารถนาที่จะใช้ความสามารถของตนเองตอบแทนสังคมและแผ่นดินเกิด	4.08	429	0.19	มาก

4. กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตยในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 คะแนน) โดยพบว่ากิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตยส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับนาฏศิลป์ไทยและดนตรีไทย รวมทั้งเกิดความซาบซึ้ง เห็นความงาม และเห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมไทยสูงที่สุด (3.63 คะแนน) รองลงมา คือ ส่งเสริมให้นักเรียนเข้าใจ และภูมิใจในความเป็นไทย (3.49 คะแนน) ดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
4. กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	3.51	1,287	0.28	มาก
1. ส่งเสริมให้นักเรียนเข้าใจ และภูมิใจในความเป็นไทย	3.49	429	0.33	มาก
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดความรู้สึกยึดมั่นในการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข	3.41	429	0.29	มาก
3. ส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับนาฏศิลป์ไทยและดนตรีไทย รวมทั้งเกิดความซาบซึ้ง เห็นความงาม และเห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมไทย	3.63	429	0.21	มาก

5. กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัยในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คะแนน) โดยพบว่ากิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัยส่งเสริมให้นักเรียนมีสุขภาพดี แข็งแรงสูงที่สุด (4.00 คะแนน) รองลงมา คือ ส่งเสริมให้นักเรียนมีอุปนิสัยในการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ (3.84 คะแนน) ดังตารางที่ 38

ตารางที่ 38 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
5. กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	3.92	858	0.45	มาก
1. ส่งเสริมให้นักเรียนมีอุปนิสัยในการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ	3.84	429	0.48	มาก
2. ส่งเสริมให้นักเรียนมีสุขภาพดี แข็งแรง	4.00	429	0.42	มาก



4.2.2 ความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ภาพรวมความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งจะพิจารณาในมิติด้านปัจจัยนำเข้า (Input) พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 คะแนน) ประกอบด้วย (1) สาขาวิชา ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน) และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.46 คะแนน) ดังตารางที่ 39 ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยแบ่งประเด็นในการพิจารณาออกเป็น 2 ประเด็น คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านครูผู้สอน
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ตารางที่ 39 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านครูและเจ้าหน้าที่	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
- ความพึงพอใจด้านครู	4.31	มากที่สุด
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.32	มากที่สุด

อนึ่ง พิจารณาความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่านักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูและเจ้าหน้าที่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน) ผู้ปกครองมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คะแนน) เช่นเดียวกับครู/เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายอำนวยการและศูนย์คอมพิวเตอร์ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน) ดังตารางที่ 40

ตารางที่ 40 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

ประเด็น	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/ เจ้าหน้าที่	คะแนน เฉลี่ยรวม	ระดับ ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (1.-2.)	4.34	4.36	4.21	4.32	มากที่สุด
1. สาขาวิชา (1.1-1.10)	4.31			4.31	มากที่สุด
1.1 คณิตศาสตร์	4.30			4.30	มากที่สุด
1.2 ฟิสิกส์	4.08			4.08	มาก
1.3 เคมี	4.30			4.30	มากที่สุด
1.4 ชีววิทยา	4.39			4.39	มากที่สุด
1.5 วิทยาการคอมพิวเตอร์	4.29			4.29	มากที่สุด
1.6 ภาษาไทย	4.50			4.50	มากที่สุด
1.7 ภาษาต่างประเทศ	4.49			4.49	มากที่สุด
1.8 พละนันทรมัย	4.11			4.11	มาก
1.9 สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.04			4.04	มาก
1.10 ศิลปะ	4.64			4.64	มากที่สุด
2. ฝ่ายปฏิบัติการ (2.1-2.7)	4.37	4.36	4.21	4.34	มากที่สุด
2.1 ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	4.52			4.52	มากที่สุด
2.2 ฝ่ายวิทยบริการ	4.05			4.05	มาก
2.3 ฝ่ายกิจการนักเรียน	4.44	4.36		4.43	มากที่สุด
- ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก	4.38	4.50		4.40	มากที่สุด
- การบริการสุขภาพอนามัย	4.42	4.36		4.41	มากที่สุด
- การบริการด้านโภชนาการ (โรงอาหาร ร้านค้าของสมาคมฯ)	4.42	4.20		4.38	มากที่สุด
- การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา	4.56			4.56	มากที่สุด
2.4 ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	4.43			4.43	มากที่สุด
- งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร	4.49			4.49	มากที่สุด
- งานอาคารสถานที่	4.36			4.36	มากที่สุด
2.5 ฝ่ายวิชาการ	4.40			4.40	มากที่สุด
2.6 ฝ่ายคลังและพัสดุ	4.44			4.44	มากที่สุด
2.7 ฝ่ายอำนวยการ			4.21	4.21	มากที่สุด
ศูนย์คอมพิวเตอร์			4.42	4.42	มากที่สุด

1) ความพึงพอใจด้านครูผู้สอน

ในภาพรวมความพึงพอใจด้านครูอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 คะแนน) โดยครูที่ทำการสอนในวิชาศิลปะได้รับคะแนนสูงที่สุด (4.64 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.50 คะแนน) และ วิชาภาษาต่างประเทศ (4.49 คะแนน) ตามลำดับ

อนึ่ง พิจารณาตามรายประเด็นพบว่า คะแนนเฉลี่ยรวมของทุกสาขาวิชาประเด็นเรื่องการใช้คำพูดและกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสมของครูผู้สอนได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนสูงสุด (4.45 คะแนน) รองลงมา คือ ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน (4.42 คะแนน) ดังตารางที่ 41

ตารางที่ 41 ความพึงพอใจในด้านครูผู้สอน

สาขาวิชา	ค่าสถิติ	ด้านครูผู้สอน							คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	4. เทคนิคการสอนที่ให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ง่ายและน่าสนใจ	5. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	6. การปฏิบัติตนอย่างเหมาะสมภาค	7. การเริ่ม – เลิกการเรียนการสอนตรงต่อเวลา		
1. คณิตศาสตร์	คะแนนเฉลี่ย	4.49	4.44	4.43	3.83	4.41	4.20	4.30	4.30	มากที่สุด
	N	88	88	88	88	87	88	88	615	
	SD	0.31	0.17	0.23	0.45	0.19	0.46	0.05	0.27	
2. ฟิสิกส์	คะแนนเฉลี่ย	4.33	4.16	4.14	3.50	3.97	4.24	4.22	4.08	มาก
	N	87	87	87	87	87	87	87	609	
	SD	0.11	0.08	0.16	0.28	0.17	0.20	0.35	0.19	
3. เคมี	คะแนนเฉลี่ย	4.46	4.28	4.37	3.93	4.38	4.29	4.40	4.30	มากที่สุด
	N	85	85	85	85	85	85	85	595	
	SD	0.11	0.23	0.23	0.06	0.15	0.31	0.15	0.18	
4. ชีววิทยา	คะแนนเฉลี่ย	4.65	4.46	4.52	4.06	4.35	4.41	4.26	4.39	มากที่สุด
	N	89	89	89	89	89	89	89	623	
	SD	0.09	0.17	0.29	0.33	0.25	0.13	0.16	0.20	
5. วิทยาการคอมพิวเตอร์	คะแนนเฉลี่ย	4.43	4.29	4.50	3.92	4.23	4.26	4.42	4.29	มากที่สุด
	N	85	85	85	85	85	85	85	595	
	SD	0.03	0.01	0.07	0.25	0.12	0.07	0.10	0.04	

สาขาวิชา	ค่าสถิติ	ด้านครูผู้สอน							คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และ กิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	3. ความรู้ ความชำนาญ และความ เข้าใจในเนื้อหาที่สอน	4. เทคนิคการสอนที่ให้นักเรียน เข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ	5. ความสามารถในการตอบข้อ ซักถาม/ข้อสงสัย	6. การปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเสมอภาค	7. การเริ่ม – เลิกการเรียนการสอน ตรงต่อเวลา		
6. ภาษาไทย	คะแนนเฉลี่ย	4.48	4.50	4.59	4.37	4.46	4.45	4.63	4.50	มากที่สุด
	N	84	84	84	84	84	84	84	588	
	SD	0.03	0.13	0.06	0.21	0.01	0.00	0.04	0.06	
7. ภาษา ต่างประเทศ	คะแนนเฉลี่ย	4.55	4.54	4.53	4.31	4.48	4.52	4.49	4.49	มากที่สุด
	N	84	84	84	84	84	84	84	588	
	SD	0.04	0.02	0.05	0.02	0.10	0.22	0.05	0.06	
8. พละนาฏย	คะแนนเฉลี่ย	4.05	4.20	4.29	3.97	4.09	4.30	3.88	4.11	มาก
	N	84	84	84	84	84	84	84	588	
	SD	0.36	0.33	0.26	0.26	0.39	0.28	0.14	0.25	
9. สังคมศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม	คะแนนเฉลี่ย	4.20	4.03	4.23	3.67	4.07	3.83	4.28	4.04	มาก
	N	84	84	84	84	84	84	84	588	
	SD	0.04	0.04	0.01	0.22	0.06	0.02	0.26	0.06	
10. ศิลปะ	คะแนนเฉลี่ย	4.73	4.71	4.75	4.50	4.59	4.65	4.56	4.64	มากที่สุด
	N	84	84	84	84	84	84	84	588	
	SD	0.10	0.13	0.03	0.00	0.12	0.11	0.05	0.06	
คะแนนเฉลี่ย รวม (1.-10.)	คะแนนเฉลี่ย	4.45	4.36	4.42	3.98	4.31	4.30	4.36	4.31	มากที่สุด
	N	854	854	854	854	853	854	854	5,977	
	SD	0.20	0.20	0.18	0.31	0.20	0.22	0.21	0.20	

2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 คะแนน) โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ได้รับคะแนนสูงที่สุด (4.52 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายคลังและพัสดุ (4.44 คะแนน) และฝ่ายกิจการนักเรียน (4.43 คะแนน) ตามลำดับ

อนึ่ง พิจารณาตามรายประเด็นพบว่า คะแนนเฉลี่ยรวมของทุกฝ่ายปฏิบัติการ ประเด็นเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด (4.41 คะแนน) รองลงมา คือ การให้บริการอย่างตรงต่อเวลาได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด (4.37 คะแนน) และความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในการให้บริการ (4.35 คะแนน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 42

ตารางที่ 42 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ฝ่ายงานปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ค่าสถิติ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
			1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และ ศึกษามรรยาทที่สุภาพ เหมาะสม	2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในการให้บริการ	4. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	6. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา		
1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.57	4.49	4.55	4.47	4.57	4.49	4.52	มากที่สุด
		N	411	411	411	411	411	411	2,466	
		SD	0.67	0.71	0.69	0.76	0.72	0.75	0.72	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.57	4.49	4.55	4.47	4.57	4.49	4.52	มากที่สุด
		N	411	411	411	411	411	411	2,466	
		SD	0.67	0.71	0.69	0.76	0.72	0.75	0.72	
2. ฝ่ายวิทยบริการ	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	3.77	4.00	4.15	3.96	4.20	4.19	4.05	มาก
		N	426	425	426	426	425	425	2,553	
		SD	1.12	0.98	0.95	1.08	0.99	0.97	1.03	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	3.77	4.00	4.15	3.96	4.20	4.19	4.05	มาก
		N	426	425	426	426	425	425	2,553	
		SD	1.12	0.98	0.95	1.08	0.99	0.97	1.03	

ฝ่ายงานปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ค่าสถิติ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
			1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และ กิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในการให้บริการ	4. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	6. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา		
3. ฝ่ายกิจการนักเรียน	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.44	4.46	4.45	4.39	4.47	4.44	4.44	มากที่สุด
		N	1,687	1,687	1,687	1,688	1,687	1,686	10,122	
		SD	0.77	0.77	0.77	0.81	0.77	0.78	0.78	
	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	4.35	4.30	4.32	4.33	4.44	4.40	4.36	มากที่สุด
		N	237	232	235	233	229	233	1,399	
		SD	0.67	0.67	0.70	0.69	0.64	0.68	0.68	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.43	4.43	4.43	4.38	4.47	4.44	4.43	มากที่สุด
		N	1,924	1,919	1,922	1,921	1,916	1,919	11,521	
		SD	0.78	0.78	0.79	0.82	0.79	0.79	0.79	
- ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.35	4.52	4.39	4.34	4.34	4.33	4.38	มากที่สุด
		N	427	427	426	427	427	427	2,561	
		SD	0.87	0.80	0.87	0.87	0.90	0.90	0.87	
	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	4.51	4.51	4.46	4.49	4.54	4.50	4.50	มากที่สุด
		N	80	79	80	80	79	80	478	
		SD	0.60	0.60	0.62	0.62	0.57	0.64	0.60	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.37	4.51	4.40	4.36	4.37	4.35	4.40	มากที่สุด
		N	507	506	506	507	506	507	3,039	
		SD	0.84	0.77	0.84	0.84	0.86	0.87	0.84	
- การบริการสุขภาพอนามัย	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.44	4.36	4.44	4.40	4.51	4.39	4.42	มากที่สุด
		N	423	423	423	423	423	422	2,537	
		SD	0.75	0.82	0.78	0.78	0.75	0.81	0.78	
	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	4.38	4.25	4.39	4.33	4.41	4.40	4.36	มากที่สุด
		N	77	75	76	75	73	75	451	
		SD	0.61	0.64	0.63	0.66	0.62	0.66	0.64	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.43	4.34	4.43	4.39	4.49	4.39	4.41	มากที่สุด
		N	500	498	499	498	496	497	2,988	
		SD	0.73	0.79	0.76	0.76	0.73	0.79	0.76	

ฝ่ายงานปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ค่าสถิติ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
			1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และ กิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในการให้บริการ	4. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	6. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา		
- การบริการด้านโภชนาการ (โรงอาหาร ร้านค้าของสมาคมฯ)	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.41	4.42	4.42	4.30	4.45	4.50	4.42	มากที่สุด
		N	423	424	424	424	424	424	2,543	
		SD	0.73	0.72	0.72	0.83	0.75	0.70	0.75	
	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	4.16	4.14	4.11	4.15	4.35	4.31	4.20	มาก
		N	80	78	79	78	77	78	470	
		SD	0.75	0.73	0.80	0.76	0.72	0.74	0.75	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.37	4.37	4.37	4.28	4.44	4.47	4.38	มากที่สุด
		N	503	502	503	502	501	502	3,013	
		SD	0.74	0.73	0.74	0.82	0.74	0.71	0.75	
- การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.58	4.55	4.56	4.53	4.60	4.56	4.56	มากที่สุด
		N	414	413	414	414	413	413	2,481	
		SD	0.70	0.71	0.70	0.72	0.66	0.66	0.69	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.58	4.55	4.56	4.53	4.60	4.56	4.56	มากที่สุด
		N	414	413	414	414	413	413	2,481	
		SD	0.70	0.71	0.70	0.72	0.66	0.66	0.69	
4. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.45	4.38	4.45	4.35	4.47	4.44	4.42	มากที่สุด
		N	817	815	814	813	813	813	4,885	
		SD	0.69	0.72	0.71	0.78	0.73	0.76	0.73	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.45	4.38	4.45	4.35	4.47	4.44	4.42	มากที่สุด
		N	817	815	814	813	813	813	4,885	
		SD	0.69	0.72	0.71	0.78	0.73	0.76	0.73	
- งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.50	4.46	4.48	4.37	4.55	4.56	4.49	มากที่สุด
		N	413	412	411	411	411	411	2,469	
		SD	0.68	0.67	0.67	0.77	0.67	0.66	0.69	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.50	4.46	4.48	4.37	4.55	4.56	4.49	มากที่สุด
		N	413	412	411	411	411	411	2,469	
		SD	0.68	0.67	0.67	0.77	0.67	0.66	0.69	
- งานอาคารสถานที่	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.43	4.33	4.39	4.31	4.39	4.32	4.36	มากที่สุด
		N	404	403	403	402	402	402	2,416	
		SD	0.69	0.77	0.73	0.79	0.79	0.82	0.77	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.43	4.33	4.39	4.31	4.39	4.32	4.36	มากที่สุด
		N	404	403	403	402	402	402	2,416	
		SD	0.69	0.77	0.73	0.79	0.79	0.82	0.77	



ฝ่ายงานปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ค่าสถิติ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
			1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในการให้บริการ	4. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	6. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา		
5. ฝ่ายวิชาการ	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.40	4.34	4.46	4.33	4.45	4.44	4.40	มากที่สุด
		N	420	420	420	421	420	420	2,521	
		SD	0.76	0.78	0.69	0.76	0.73	0.72	0.74	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.40	4.34	4.46	4.33	4.45	4.44	4.40	มากที่สุด
		N	420	420	420	421	420	420	2,521	
		SD	0.76	0.78	0.69	0.76	0.73	0.72	0.74	
6. ฝ่ายคลังและพัสดุ	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.45	4.41	4.44	4.39	4.49	4.45	4.44	มากที่สุด
		N	397	397	397	397	398	397	2,383	
		SD	0.73	0.72	0.70	0.73	0.71	0.67	0.71	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.45	4.41	4.44	4.39	4.49	4.45	4.44	มากที่สุด
		N	397	397	397	397	398	397	2,383	
		SD	0.73	0.72	0.70	0.73	0.71	0.67	0.71	
7. ฝ่ายอำนวยการ	ครู/เจ้าหน้าที่	คะแนนเฉลี่ย	4.33	4.14	4.16	4.15	4.32	4.18	4.21	มากที่สุด
		N	87	87	86	86	85	85	516	
		SD	0.76	0.70	0.73	0.71	0.74	0.77	0.74	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.33	4.14	4.16	4.15	4.32	4.18	4.21	มากที่สุด
		N	87	87	86	86	85	85	516	
		SD	0.76	0.70	0.73	0.71	0.74	0.77	0.74	
ศูนย์คอมพิวเตอร์	ครู/เจ้าหน้าที่	คะแนนเฉลี่ย	4.47	4.44	4.51	4.35	4.45	4.33	4.42	มากที่สุด
		N	88	88	89	89	89	89	532	
		SD	0.68	0.72	0.64	0.77	0.71	0.79	0.72	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.47	4.44	4.51	4.35	4.45	4.33	4.42	มากที่สุด
		N	88	88	89	89	89	89	532	
		SD	0.68	0.72	0.64	0.77	0.71	0.79	0.72	

ฝ่ายงานปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ค่าสถิติ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
			1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น	3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในการให้บริการ	4. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย	5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ	6. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา		
คะแนนเฉลี่ยรวม (1.-7.)	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.32	4.35	4.40	4.31	4.43	4.40	4.37	มากที่สุด
		N	4,158	4,155	4,155	4,156	4,154	4,152	24,930	
		SD	0.81	0.79	0.76	0.83	0.78	0.78	0.79	
	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	4.35	4.30	4.32	4.33	4.44	4.40	4.36	มากที่สุด
		N	237	232	235	233	229	233	1,399	
		SD	0.67	0.67	0.70	0.69	0.64	0.68	0.68	
	ครู/เจ้าหน้าที่	คะแนนเฉลี่ย	4.33	4.14	4.16	4.15	4.32	4.18	4.21	มากที่สุด
		N	87	87	86	86	85	85	516	
		SD	0.76	0.70	0.73	0.71	0.74	0.77	0.74	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.33	4.31	4.35	4.29	4.41	4.37	4.34	มากที่สุด
		N	4,482	4,474	4,476	4,475	4,468	4,470	26,845	
		SD	0.80	0.78	0.76	0.82	0.77	0.78	0.79	

4.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะพิจารณาในมิติด้านปัจจัยนำเข้า (Input) พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน) ประกอบด้วย (1) สาขาวิชา ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (4.16 คะแนน) และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน) ดังตารางที่ 43 ทั้งนี้คณะผู้วิจัยแบ่งประเด็นในการพิจารณาออกเป็น 2 ประเด็น คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสาขาวิชา
- 2) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายปฏิบัติการ

ตารางที่ 43 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
- สาขาวิชา	4.16	มาก
- ฝ่ายปฏิบัติการ	4.24	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.20	มาก

อนึ่ง พิจารณาความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่าภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 คะแนน) ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน) และครู/เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 คะแนน) ดังตารางที่ 44

ตารางที่ 44 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

ประเด็น	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/ เจ้าหน้าที่	คะแนน เฉลี่ยรวม	ระดับ ความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (1.-2.)	4.22	4.20	4.08	4.20	มาก
1. สาขาวิชา (1.1-1.10)	4.16			4.16	มาก
1.1 คณิตศาสตร์	4.15			4.15	มาก
1.2 ฟิสิกส์	4.00			4.00	มาก
1.3 เคมี	4.12			4.12	มาก
1.4 ชีววิทยา	4.28			4.28	มากที่สุด
1.5 วิทยาการคอมพิวเตอร์	4.18			4.18	มาก
1.6 ภาษาไทย	4.31			4.31	มากที่สุด
1.7 ภาษาต่างประเทศ	4.35			4.35	มากที่สุด
1.8 พละนันทรมัย	4.03			4.03	มาก
1.9 สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	3.77			3.77	มาก
1.10 ศิลปะ	4.30			4.30	มากที่สุด
2. ฝ่ายปฏิบัติการ (2.1-2.7)	4.28	4.20	4.08	4.24	มากที่สุด
2.1 ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	4.34			4.34	มากที่สุด
2.2 ฝ่ายวิทยบริการ	4.15			4.15	มาก
2.3 ฝ่ายกิจการนักเรียน	4.29	4.20		4.28	มากที่สุด
- ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก	4.17	4.29		4.19	มาก
- การบริการสุขภาพอนามัย	4.28	4.18		4.26	มากที่สุด
- การบริการด้านโภชนาการ (โรงอาหาร ร้านค้าของสมาคมฯ)	4.30	4.12		4.28	มากที่สุด
- การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา	4.41			4.41	มากที่สุด
2.4 ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	4.34			4.34	มากที่สุด
- งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร	4.41			4.41	มากที่สุด
- งานอาคารสถานที่	4.26			4.26	มากที่สุด
2.5 ฝ่ายวิชาการ	4.36			4.36	มากที่สุด
2.6 ฝ่ายคลังและพัสดุ	4.36			4.36	มากที่สุด
2.7 ฝ่ายอำนวยการ			4.08	4.08	มาก
ศูนย์คอมพิวเตอร์			4.20	4.20	มาก

1) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสาขาวิชา

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสาขาวิชาอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 คะแนน) ซึ่งจะพิจารณาในมิติด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ประกอบด้วย (1) ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คะแนน) และ (2) ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คะแนน) ทั้งนี้พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกของสาขาวิชาภาษาต่างประเทศได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.35 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.31 คะแนน) และวิชาศิลปะ (4.30 คะแนน) ตามลำดับ

อนึ่ง พิจารณารายประเด็นด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนของทุกสาขาวิชาพบว่า ประเด็นเรื่องความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชาได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.36 คะแนน) รองลงมา คือ ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน (4.30 คะแนน) ในขณะที่ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ประเด็นเรื่องการมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู และการมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียนได้รับความพึงพอใจเท่ากับ (4.06 คะแนน) ดังตารางที่ 45

ตารางที่ 45 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของสาขาวิชา

สาขาวิชา	ค่าสถิติ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
		ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบ						ด้านช่องทาง				
		การเรียนการสอน						การติดต่อสื่อสาร				
		1. ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	2. ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	3. ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	5. จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ได้รับมอบหมาย	คะแนนเฉลี่ย	1. การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	2. การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียน	คะแนนเฉลี่ย		
1. คณิตศาสตร์	คะแนนเฉลี่ย	4.45	4.42	4.45	4.32	4.16	4.36	3.91	3.97	3.94	มาก	
	N	88	88	88	88	87	439	88	88	176		615
	SD	0.05	0.01	0.05	0.00	0.12	0.05	0.25	0.34	0.30		0.17
2. ฟิสิกส์	คะแนนเฉลี่ย	4.21	4.28	4.20	3.99	4.07	4.15	3.85	3.86	3.85	มาก	
	N	87	87	87	87	87	435	87	87	174		609
	SD	0.12	0.15	0.11	0.16	0.32	0.17	0.03	0.08	0.02		0.10
3. เคมี	คะแนนเฉลี่ย	4.30	4.45	4.28	4.02	4.03	4.22	4.05	4.00	4.03	มาก	
	N	85	85	84	85	85	424	85	85	170		594
	SD	0.36	0.22	0.16	0.25	0.17	0.23	0.27	0.38	0.33		0.28
4. ชีววิทยา	คะแนนเฉลี่ย	4.42	4.45	4.40	4.32	4.16	4.35	4.18	4.22	4.20	มากที่สุด	
	N	89	89	89	88	87	442	89	89	178		620
	SD	0.08	0.22	0.08	0.21	0.30	0.18	0.22	0.21	0.22		0.20
5. วิทยาการคอมพิวเตอร์	คะแนนเฉลี่ย	4.34	4.40	4.47	4.19	4.12	4.30	4.07	4.04	4.05	มาก	
	N	85	85	85	85	85	425	85	85	170		595
	SD	0.03	0.11	0.04	0.29	0.28	0.14	0.09	0.09	0.09		0.11
6. ภาษาไทย	คะแนนเฉลี่ย	4.40	4.43	4.35	4.43	4.19	4.36	4.38	4.16	4.27	มากที่สุด	
	N	84	84	84	84	84	420	84	84	168		588
	SD	0.08	0.03	0.04	0.07	0.05	0.02	0.11	0.09	0.10		0.04

สาขาวิชา	ค่าสถิติ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก									คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
		ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบ						ด้านช่องทาง				
		การเรียนการสอน						การติดต่อสื่อสาร				
		1. ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	2. ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา	3. ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	4. ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน	5. จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ได้รับมอบหมาย	คะแนนเฉลี่ย	1. การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู	2. การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียน	คะแนนเฉลี่ย		
7. ภาษาต่างประเทศ	คะแนนเฉลี่ย	4.34	4.35	4.29	4.32	4.18	4.30	4.45	4.37	4.41	4.35	มากที่สุด
	N	84	84	84	84	84	420	83	81	164	584	
	SD	0.09	0.01	0.10	0.00	0.04	0.01	0.07	0.09	0.08	0.04	
8. พละนาฏย	คะแนนเฉลี่ย	4.14	4.27	4.09	4.11	4.22	4.16	3.81	3.98	3.90	4.03	มาก
	N	84	84	84	84	84	420	83	83	166	586	
	SD	0.23	0.23	0.27	0.34	0.31	0.28	0.33	0.31	0.32	0.30	
9. สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	คะแนนเฉลี่ย	3.96	4.11	3.95	3.94	3.51	3.89	3.58	3.72	3.65	3.77	มาก
	N	84	84	84	83	84	419	84	84	168	587	
	SD	0.06	0.03	0.11	0.02	0.22	0.05	0.13	0.07	0.10	0.02	
10. ศิลปะ	คะแนนเฉลี่ย	4.36	4.61	4.45	4.43	4.39	4.45	4.15	4.15	4.15	4.30	มากที่สุด
	N	84	84	84	84	84	420	84	84	168	588	
	SD	0.19	0.01	0.25	0.10	0.16	0.07	0.11	0.11	0.11	0.09	
คะแนนเฉลี่ยรวม (1.-10.)	คะแนนเฉลี่ย	4.30	4.36	4.29	4.21	4.08	4.25	4.06	4.06	4.06	4.16	มาก
	N	854	854	853	852	851	4,264	852	850	1,702	5,966	
	SD	0.15	0.13	0.17	0.18	0.23	0.16	0.26	0.19	0.22	0.18	

2) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายปฏิบัติการ

ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน) ซึ่งจะพิจารณาในมิติด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ โดยพบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายวิชาการ และฝ่ายคลังและพัสดุได้รับความพึงพอใจสูงสุด (คะแนนเท่ากันที่ 4.36 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (4.35 คะแนน) และฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (4.34 คะแนน) ตามลำดับ

อนึ่ง พิจารณารายประเด็นด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ของทุกฝ่ายปฏิบัติการพบว่า ประเด็นเรื่องความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.30 คะแนน) รองลงมา คือ ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ และการสื่อสารถึงผู้ใช้บริการมีข้อมูลที่เพียงพอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย (คะแนนเท่ากันที่ 4.23 คะแนน) ดังตารางที่ 46

ตารางที่ 46 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของฝ่ายปฏิบัติการ

ฝ่ายปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ค่าสถิติ	ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ (สิ่งอำนวยความสะดวก)					คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
			1. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	2. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ	3. ความเหมาะสมของช่องทางในการสื่อสาร	4. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการมีข้อมูลที่เพียงพอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	5. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการทันต่อเหตุการณ์		
1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.39	4.31	4.32	4.35	4.34	4.34	มากที่สุด
		N	410	410	410	410	410	2,050	
		SD	0.78	0.79	0.82	0.80	0.82	0.80	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.39	4.31	4.32	4.35	4.34	4.34	มากที่สุด
		N	410	410	410	410	410	2,050	
		SD	0.78	0.79	0.82	0.80	0.82	0.80	
2. ฝ่ายวิทยบริการ	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.26	4.13	4.09	4.16	4.12	4.15	มาก
		N	425	425	425	425	424	2,124	
		SD	0.92	0.97	0.97	0.92	0.93	0.94	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.26	4.13	4.09	4.16	4.12	4.15	มาก
		N	425	425	425	425	424	2,124	
		SD	0.92	0.97	0.97	0.92	0.93	0.94	

ฝ่ายปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ค่าสถิติ	ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ (สิ่งอำนวยความสะดวก)					คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
			1. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	2. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ	3. ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสาร	4. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการมีข้อมูลที่เพียงพอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	5. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการทันต่อเหตุการณ์		
3. ฝ่ายกิจการนักเรียน	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.26	4.23	4.28	4.34	4.33	4.29	มากที่สุด
		N	1,685	1,685	1,684	1,683	1,681	8,418	
		SD	0.88	0.90	0.87	0.83	0.85	0.87	
	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	4.24	4.23	4.18	4.19	4.16	4.20	มาก
		N	227	224	228	226	228	1,133	
		SD	0.74	0.73	0.73	0.77	0.79	0.75	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.26	4.23	4.27	4.31	4.31	4.28	มากที่สุด
		N	1,912	1,909	1,912	1,909	1,909	9,551	
		SD	0.89	0.90	0.87	0.84	0.87	0.87	
- ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.03	4.13	4.19	4.23	4.26	4.17	มาก
		N	426	426	426	426	425	2,129	
		SD	1.03	1.00	0.98	0.92	0.94	0.98	
	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	4.29	4.34	4.30	4.28	4.25	4.29	มากที่สุด
		N	78	77	79	79	80	393	
		SD	0.69	0.66	0.69	0.73	0.74	0.70	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.07	4.16	4.21	4.23	4.26	4.19	มาก
		N	504	503	505	505	505	2,522	
		SD	0.99	0.96	0.94	0.90	0.91	0.94	
- การบริการสุขภาพอนามัย	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.28	4.22	4.27	4.31	4.30	4.28	มากที่สุด
		N	422	422	422	422	421	2,109	
		SD	0.87	0.90	0.85	0.80	0.84	0.85	
	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	4.21	4.22	4.14	4.18	4.14	4.18	มาก
		N	73	72	73	72	72	362	
		SD	0.76	0.70	0.71	0.76	0.81	0.75	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.27	4.22	4.25	4.29	4.28	4.26	มากที่สุด
		N	495	494	495	494	493	2,471	
		SD	0.85	0.87	0.83	0.80	0.84	0.84	

ฝ่ายปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ค่าสถิติ	ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ (สิ่งอำนวยความสะดวก)					คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
			1. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	2. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ	3. ความเหมาะสมของช่องทางการสื่อสาร	4. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการมีข้อมูลที่เพียงพอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	5. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการทันต่อเหตุการณ์		
- การบริการด้านโภชนาการ (โรงอาหาร ร้านค้าของสมาคมฯ)	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.31	4.21	4.31	4.36	4.33	4.30	มากที่สุด
		N	424	424	424	424	424	2,120	
		SD	0.80	0.85	0.82	0.79	0.82	0.82	
	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	4.21	4.13	4.08	4.11	4.08	4.12	มาก
		N	76	75	76	75	76	378	
		SD	0.79	0.81	0.78	0.83	0.83	0.81	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.29	4.20	4.27	4.32	4.29	4.28	มากที่สุด
		N	500	499	500	499	500	2,498	
		SD	0.80	0.85	0.82	0.80	0.82	0.82	
- การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.44	4.37	4.36	4.45	4.45	4.41	มากที่สุด
		N	413	413	412	411	411	2,060	
		SD	0.76	0.81	0.79	0.77	0.77	0.78	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.44	4.37	4.36	4.45	4.45	4.41	มากที่สุด
		N	413	413	412	411	411	2,060	
		SD	0.76	0.81	0.79	0.77	0.77	0.78	
4. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.38	4.36	4.30	4.34	4.37	4.35	มากที่สุด
		N	813	812	814	814	812	4,065	
		SD	0.76	0.76	0.85	0.80	0.81	0.80	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.38	4.36	4.30	4.34	4.37	4.35	มากที่สุด
		N	813	812	814	814	812	4,065	
		SD	0.76	0.76	0.85	0.80	0.81		
- งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.44	4.47	4.33	4.41	4.42	4.41	มากที่สุด
		N	412	411	412	412	412	2,059	
		SD	0.70	0.71	0.80	0.74	0.75	0.74	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.44	4.47	4.33	4.41	4.42	4.41	มากที่สุด
		N	412	411	412	412	412	2,059	
		SD	0.70	0.71	0.80	0.74	0.75	0.74	
- งานอาคารสถานที่	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.29	4.28	4.22	4.25	4.27	4.26	มากที่สุด
		N	401	401	402	402	400	2,006	
		SD	0.80	0.79	0.90	0.85	0.87	0.84	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.29	4.28	4.22	4.25	4.27	4.26	มากที่สุด
		N	401	401	402	402	400	2,006	
		SD	0.80	0.79	0.90	0.85	0.87	0.84	



ฝ่ายปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ค่าสถิติ	ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ (สิ่งอำนวยความสะดวก)					คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
			1. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	2. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ	3. ความเหมาะสมของช่องทางในการสื่อสาร	4. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการมีข้อมูลที่เพียงพอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	5. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการทันต่อเหตุการณ์		
5. ฝ่ายวิชาการ	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.41	4.35	4.33	4.34	4.36	4.36	มากที่สุด
		N	418	418	417	418	417	2,088	
		SD	0.74	0.73	0.77	0.78	0.79	0.76	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.41	4.35	4.33	4.34	4.36	4.36	มากที่สุด
		N	418	418	417	418	417	2,088	
		SD	0.74	0.73	0.77	0.78	0.79	0.76	
6. ฝ่ายคลังและพัสดุ	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.37	4.33	4.30	4.37	4.42	4.36	มากที่สุด
		N	398	398	397	397	396	1,986	
		SD	0.70	0.75	0.78	0.74	0.71	0.74	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.37	4.33	4.30	4.37	4.42	4.36	มากที่สุด
		N	398	398	397	397	396	1,986	
		SD	0.70	0.75	0.78	0.74	0.71	0.74	
7. ฝ่ายอำนวยการ	ครู/เจ้าหน้าที่	คะแนนเฉลี่ย	4.34	4.15	4.10	3.90	3.90	4.08	มาก
		N	86	86	86	86	86	430	
		SD	0.70	0.85	0.74	0.84	0.91	0.82	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.34	4.15	4.10	3.90	3.90	4.08	มาก
		N	86	86	86	86	86	430	
		SD	0.70	0.85	0.74	0.84	0.91	0.82	
ศูนย์คอมพิวเตอร์	ครู/เจ้าหน้าที่	คะแนนเฉลี่ย	4.38	4.16	4.13	4.08	4.24	4.20	มาก
		N	87	87	87	88	88	437	
		SD	0.69	0.79	0.82	0.79	0.83	0.79	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.38	4.16	4.13	4.08	4.24	4.20	มาก
		N	87	87	87	88	88	437	
		SD	0.69	0.79	0.82	0.79	0.83	0.79	

ฝ่ายปฏิบัติการ	กลุ่มตัวอย่าง	ค่าสถิติ	ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ (สิ่งอำนวยความสะดวก)					คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
			1. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	2. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ	3. ความเหมาะสมของช่องทางในการสื่อสาร	4. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการมีข้อมูลที่เพียงพอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	5. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการทันต่อเหตุการณ์		
คะแนนเฉลี่ยรวม (1.-7.)	นักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.30	4.25	4.26	4.31	4.30	4.28	มากที่สุด
		N	4,149	4,148	4,147	4,147	4,140	20,731	
		SD	0.82	0.84	0.85	0.82	0.83	0.83	
	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	4.24	4.23	4.18	4.19	4.16	4.20	มาก
		N	227	224	228	226	228	1,133	
		SD	0.74	0.73	0.73	0.77	0.79	0.75	
	ครู/เจ้าหน้าที่	คะแนนเฉลี่ย	4.34	4.15	4.10	3.90	3.90	4.08	มาก
		N	86	86	86	86	86	430	
		SD	0.70	0.85	0.74	0.84	0.91	0.82	
	รวม	คะแนนเฉลี่ย	4.30	4.23	4.22	4.23	4.22	4.24	มากที่สุด
		N	4,462	4,458	4,461	4,459	4,454	22,294	
		SD	0.82	0.84	0.85	0.82	0.83	0.83	

4.3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คะแนน) ซึ่งจะพิจารณาจากมิติด้านผลผลิต/ผลงาน (Product) ที่ผู้รับบริการได้รับ ประกอบด้วย (1) สาขาวิชา ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (4.17 คะแนน) และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.30 คะแนน) ดังตารางที่ 47 ทั้งนี้คณะผู้วิจัยแบ่งประเด็นในการพิจารณาออกเป็น 2 ประเด็น คือ

4.3.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาวิชา

4.3.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ

ตารางที่ 47 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านผลผลิต	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
- สาขาวิชา	4.17	มาก
- ฝ่ายปฏิบัติการ	4.30	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.25	มากที่สุด

อนึ่ง พิจารณาความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คะแนน) ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 คะแนน) ในขณะที่ครู/เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน) ดังตารางที่ 48

ตารางที่ 48 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามกลุ่มผู้รับบริการ

ประเด็น	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/ เจ้าหน้าที่	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
ความพึงพอใจในภาพรวม (1.-2.)	4.25	4.34	4.20	4.25	มากที่สุด
1. สาขาวิชา (1.1-1.10)	4.17			4.17	มาก
1.1 คณิตศาสตร์	4.21			4.21	มากที่สุด
1.2 ฟิสิกส์	4.05			4.05	มาก
1.3 เคมี	4.15			4.15	มาก
1.4 ชีววิทยา	4.21			4.21	มากที่สุด
1.5 วิทยาการคอมพิวเตอร์	4.07			4.07	มาก
1.6 ภาษาไทย	4.36			4.36	มากที่สุด
1.7 ภาษาต่างประเทศ	4.28			4.28	มากที่สุด
1.8 พละนาฏย	3.99			3.99	มาก
1.9 สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	3.95			3.95	มาก
1.10 ศิลปะ	4.34			4.34	มากที่สุด
2. ฝ่ายปฏิบัติการ (2.1-2.7)	4.32	4.34	4.20	4.30	มากที่สุด
2.1 ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	4.41	4.33		4.40	มากที่สุด
2.2 ฝ่ายวิทยบริการ	4.18			4.18	มาก
2.3 ฝ่ายกิจการนักเรียน	4.23	4.31		4.24	มากที่สุด
- ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก	4.23	4.32		4.25	มากที่สุด
- การบริการสุขภาพอนามัย	4.45	4.30		4.42	มากที่สุด
- การบริการด้านโภชนาการ (โรงอาหาร ร้านค้า ของสมาคมฯ)	4.27	4.29		4.27	มากที่สุด
- การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา	4.44			4.44	มากที่สุด
2.4 ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	4.43	4.36		4.42	มากที่สุด
- งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร	4.47	4.34		4.45	มากที่สุด
- งานอาคารสถานที่	4.38	4.39		4.38	มากที่สุด
2.5 ฝ่ายวิชาการ	4.27	4.48		4.31	มากที่สุด
2.6 ฝ่ายคลังและพัสดุ	4.52			4.52	มากที่สุด
2.7 ฝ่ายอำนวยการ			4.20	4.20	มาก
ศูนย์คอมพิวเตอร์			4.53	4.53	มากที่สุด
ศูนย์กีฬา	4.24			4.24	มากที่สุด
สนามกีฬากลางแจ้ง	4.17			4.17	มาก
ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ	4.29			4.29	มากที่สุด
ห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์	4.49			4.49	มากที่สุด



4.3.1 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาวิชา

ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาวิชาอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 คะแนน) ทั้งนี้พบว่า นักเรียนได้รับความพึงพอใจต่อผลผลิต/ผลงานของสาขาวิชาภาษาไทยสูงที่สุด (4.36 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาศิลปะ (4.34 คะแนน) และวิชาภาษาต่างประเทศ (4.28 คะแนน) ตามลำดับ

อนึ่ง พิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นเรื่องการส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด (4.23 คะแนน) รองลงมา คือ การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์ (4.15 คะแนน) ดังตารางที่ 49

ตารางที่ 49 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสาขาวิชา

สาขาวิชา	ค่าสถิติ	ผลผลิต/ผลงาน			คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		1. องค์กรที่รับรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	2. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	3. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง		
1. คณิตศาสตร์	คะแนนเฉลี่ย	4.18	4.14	4.30	4.21	มากที่สุด
	N	88	88	88	264	
	SD	0.32	0.31	0.32	0.32	
2. ฟิสิกส์	คะแนนเฉลี่ย	4.01	4.03	4.10	4.05	มาก
	N	87	87	87	261	
	SD	0.29	0.26	0.22	0.25	
3. เคมี	คะแนนเฉลี่ย	4.09	4.18	4.20	4.15	มาก
	N	85	85	85	255	
	SD	0.29	0.44	0.41	0.38	
4. ชีววิทยา	คะแนนเฉลี่ย	4.22	4.19	4.23	4.21	มากที่สุด
	N	89	89	89	267	
	SD	0.21	0.38	0.39	0.33	
5. วิทยาการคอมพิวเตอร์	คะแนนเฉลี่ย	3.88	4.15	4.20	4.07	มาก
	N	84	84	84	252	
	SD	0.32	0.24	0.13	0.23	
6. ภาษาไทย	คะแนนเฉลี่ย	4.35	4.32	4.42	4.36	มากที่สุด
	N	83	84	84	251	
	SD	0.02	0.10	0.01	0.04	

สาขาวิชา	ค่าสถิติ	ผลผลิต/ผลงาน			คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		1. องค์กรความรู้ที่ได้รับ/ผลิตภัณฑ์ทางการศึกษา	2. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	3. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง		
7. ภาษาต่างประเทศ	คะแนนเฉลี่ย	4.27	4.25	4.33	4.28	มากที่สุด
	N	83	83	83	249	
	SD	0.06	0.04	0.08	0.06	
8. พละนาฏย	คะแนนเฉลี่ย	4.01	3.93	4.02	3.99	มาก
	N	83	83	83	249	
	SD	0.31	0.31	0.44	0.35	
9. สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	คะแนนเฉลี่ย	3.88	3.96	3.99	3.95	มาก
	N	83	84	84	251	
	SD	0.20	0.24	0.20	0.21	
10. ศิลปะ	คะแนนเฉลี่ย	4.34	4.30	4.40	4.34	มากที่สุด
	N	84	84	85	253	
	SD	0.23	0.06	0.10	0.13	
คะแนนเฉลี่ยรวม (1.-10.)	คะแนนเฉลี่ย	4.14	4.15	4.23	4.17	มาก
	N	849	851	852	2,552	
	SD	0.18	0.13	0.15	0.15	

4.3.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ

ภาพรวมความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 คะแนน) โดยพบว่าผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจต่อผลผลิต/ผลงานของฝ่ายคลังและพัสดุสูงสุด (4.52 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (4.42 คะแนน) และฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (4.40 คะแนน)

อนึ่ง พิจารณารายประเด็นด้านผลผลิต/ผลงานของแต่ละฝ่ายปฏิบัติการพบว่า (1) ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ประเด็นเรื่องเอกสารประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมและโครงการในต่างประเทศมีความถูกต้อง สมบูรณ์ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.51 คะแนน) (2) ฝ่ายวิทยบริการ ประเด็นเรื่องการมีระบบสืบค้นข้อมูลที่ง่าย และรวดเร็วได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.26 คะแนน) (3) ฝ่ายกิจการนักเรียน ซึ่งประกอบด้วย ระบบการดูแลหอพักนักเรียน ประเด็นเรื่องการดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่และชีวิตประจำวันของนักเรียนที่อาศัยอยู่ในหอพักได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.39 คะแนน) การบริการสุขภาพอนามัย ประเด็นเรื่องการบริการตรวจสุขภาพประจำปีของนักเรียนด้วยรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.52 คะแนน) การบริการด้านโภชนาการ ประเด็นเรื่องความเหมาะสมของราคาสินค้าในโรงอาหารได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.39 คะแนน) และการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา ประเด็นเรื่องการได้รับคำปรึกษาที่เหมาะสมทางด้านจิตวิทยาได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.52 คะแนน) (4) ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ซึ่งประกอบด้วย งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร พบว่าประเด็นเรื่องการดูแลรักษาความปลอดภัยในโรงเรียนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.49 คะแนน) และงานอาคารสถานที่ ประเด็นเรื่องภูมิทัศน์ภายในโรงเรียนมีความสวยงาม ร่มรื่นได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.44 คะแนน) (5) ฝ่ายวิชาการ ประเด็นเรื่องความถูกต้องของรายงานผลการศึกษาได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.46 คะแนน) (6) ฝ่ายคลังและพัสดุ ประเด็นเรื่องการได้รับเงินโอนเงินสนับสนุนการศึกษาที่ครบถ้วนได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.55 คะแนน) (7) ฝ่ายอำนวยการ ประเด็นเรื่องการบริการ/อำนวยความสะดวกในการรับ-ส่งใบลาประเภทต่างๆ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.38 คะแนน)

นอกจากนี้ยังพิจารณาถึงการให้บริการอื่นๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ได้แก่ (1) ศูนย์คอมพิวเตอร์ ซึ่งพิจารณาจากความพึงพอใจของครู/เจ้าหน้าที่เท่านั้น พบว่าประเด็นเรื่องการให้บริการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์เสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนดได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.54 คะแนน) (2) ศูนย์กีฬา ประเด็นเรื่องการดูแลความปลอดภัยในระหว่างเล่นกีฬาได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.24 คะแนน) (3) สนามกีฬากลางแจ้ง ประเด็นเรื่องความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสนามกีฬากลางแจ้งได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.08 คะแนน) (4) ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการ ประเด็น



เรื่องห้องปฏิบัติการมีความปลอดภัยได้รับความพึงพอใจสูงสุด (4.43 คะแนน) และ (5) ห้องประชุมและ
โสตทัศนูปกรณ์ ประเด็นเรื่องห้องประชุมมีความสะอาดเป็นระเบียบได้รับความพึงพอใจสูงสุด
(4.51 คะแนน) ดังตารางที่ 50

ตารางที่ 50 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ

ด้านผลผลิต	ค่าสถิติ	กลุ่มตัวอย่าง			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
		นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/เจ้าหน้าที่		
ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม (A.-G.)	คะแนนเฉลี่ย	4.32	4.34	4.20	4.30	มากที่สุด
	N	11,809	1,258	261	13,328	
	SD	0.86	0.72	0.77	0.86	
A. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	คะแนนเฉลี่ย	4.41	4.33		4.40	มากที่สุด
	N	1,171	75		1,171	
	SD	0.80	0.74		0.80	
1. เอกสารประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมและโครงการในต่างประเทศมีความถูกต้อง สมบูรณ์	คะแนนเฉลี่ย	4.51			4.51	มากที่สุด
	N	391			391	
	SD	0.70			0.70	
2. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งผลให้การดำเนินการเป็นไปอย่างทันเวลา	คะแนนเฉลี่ย	4.39			4.39	มากที่สุด
	N	391			391	
	SD	0.79			0.79	
3. นักเรียนที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมและโครงการในต่างประเทศประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ	คะแนนเฉลี่ย	4.33	4.33		4.33	มากที่สุด
	N	389	75		464	
	SD	0.90	0.74		0.88	
B. ฝ่ายวิทยบริการ	คะแนนเฉลี่ย	4.18			4.18	มาก
	N	1,230			1,230	
	SD	0.95			0.95	
1. การมีระบบสืบค้นข้อมูลที่ง่าย และรวดเร็ว	คะแนนเฉลี่ย	4.26			4.26	มากที่สุด
	N	410			410	
	SD	0.93			0.93	
2. ความมีประสิทธิภาพของเทคโนโลยีในการให้บริการของห้องสมุด	คะแนนเฉลี่ย	4.21			4.21	มากที่สุด
	N	410			410	
	SD	0.96			0.96	
3. ความทันสมัยของหนังสือและสื่อที่ให้บริการในห้องสมุด	คะแนนเฉลี่ย	4.09			4.09	มาก
	N	410			410	
	SD	0.95			0.95	

ด้านผลผลิต	ค่าสถิติ	กลุ่มตัวอย่าง			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
		นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/เจ้าหน้าที่		
C. ฝ่ายกิจการนักเรียน (C1.-C4.)	คะแนนเฉลี่ย	4.23	4.31		4.24	มากที่สุด
	N	5,327	865		6,192	
	SD	0.89	0.74		0.87	
C1. ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก	คะแนนเฉลี่ย	4.23	4.32		4.25	มากที่สุด
	N	1,643	316		1,959	
	SD	1.01	0.72		0.97	
1. การดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่และชีวิตประจำวันของนักเรียนที่อาศัยอยู่ในหอพัก	คะแนนเฉลี่ย	4.39	4.39		4.39	มากที่สุด
	N	411	79		490	
	SD	0.94	0.67		0.90	
2. การดูแลความประพฤติและพฤติกรรมของนักเรียนที่อาศัยอยู่ในหอพัก	คะแนนเฉลี่ย	4.25	4.41		4.27	มากที่สุด
	N	411	79		490	
	SD	1.00	0.63		0.95	
3. การดูแลความปลอดภัยในหอพัก	คะแนนเฉลี่ย	4.30	4.42		4.32	มากที่สุด
	N	411	79		490	
	SD	0.93	0.69		0.90	
4. การดูแลความสะอาดของหอพัก	คะแนนเฉลี่ย	3.98	4.08		4.00	มาก
	N	410	79		489	
	SD	1.12	0.83		1.08	
C2. การบริการสุขภาพอนามัย	คะแนนเฉลี่ย	4.45	4.30		4.42	มากที่สุด
	N	1,230	233		1,463	
	SD	0.78	0.76		0.78	
1. การได้รับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นถูกต้องทันเวลา	คะแนนเฉลี่ย	4.44	4.32		4.43	มากที่สุด
	N	410	77		487	
	SD	0.77	0.77		0.77	
2. การบริการตรวจสอบสุขภาพประจำปีของนักเรียนด้วยรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสม	คะแนนเฉลี่ย	4.54	4.37		4.52	มากที่สุด
	N	411	78		489	
	SD	0.72	0.70		0.72	
3. การส่งเสริมการป้องกันและควบคุมโรค	คะแนนเฉลี่ย	4.35	4.22		4.33	มากที่สุด
	N	409	78		487	
	SD	0.83	0.80		0.83	

ด้านผลผลิต	ค่าสถิติ	กลุ่มตัวอย่าง			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
		นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/เจ้าหน้าที่		
C3. การบริการด้านโภชนาการ (โรงอาหาร ร้านค้าของสมาคมฯ)	คะแนนเฉลี่ย	4.27	4.29		4.27	มากที่สุด
	N	1,642	316		1,958	
	SD	0.88	0.74		0.86	
1. ความสะอาด ปลอดภัย และมีคุณภาพของอาหารในโรงอาหาร และมินิมาร์ท	คะแนนเฉลี่ย	4.15	4.15		4.15	มาก
	N	410	79		489	
	SD	0.91	0.82		0.89	
2. ความเหมาะสมของราคาสินค้าในโรงอาหาร	คะแนนเฉลี่ย	4.38	4.41		4.39	มากที่สุด
	N	411	79		490	
	SD	0.85	0.69		0.82	
3. ความเหมาะสมของราคาสินค้าในมินิมาร์ท	คะแนนเฉลี่ย	4.31	4.38		4.32	มากที่สุด
	N	411	79		490	
	SD	0.87	0.67		0.84	
4. ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และถูกสุขลักษณะของโรงอาหาร	คะแนนเฉลี่ย	4.24	4.22		4.24	มากที่สุด
	N	410	79		489	
	SD	0.86	0.78		0.85	
C4. การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา	คะแนนเฉลี่ย	4.44			4.44	มากที่สุด
	N	812			812	
	SD	0.80			0.80	
1. การได้รับคำปรึกษาที่เหมาะสมทางด้านจิตวิทยา	คะแนนเฉลี่ย	4.52			4.52	มากที่สุด
	N	405			405	
	SD	0.72			0.72	
2. องค์ความรู้ที่ได้รับจากคาบเรียน MySelf	คะแนนเฉลี่ย	4.35			4.35	มากที่สุด
	N	407			407	
	SD	0.86			0.86	
D. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (D1.-D2.)	คะแนนเฉลี่ย	4.43	4.36		4.42	มากที่สุด
	N	1,639	316		1,955	
	SD	0.76	0.68		0.75	
D1. งานรักษาความปลอดภัย และจัดการจราจร	คะแนนเฉลี่ย	4.47	4.34		4.45	มากที่สุด
	N	819	158		977	
	SD	0.74	0.68		0.73	
1. การดูแลรักษาความปลอดภัยในโรงเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.49	4.44		4.49	มากที่สุด
	N	411	79		490	
	SD	0.72	0.64		0.71	



ด้านผลผลิต	ค่าสถิติ	กลุ่มตัวอย่าง			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
		นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/เจ้าหน้าที่		
2. การจัดระบบการจราจรภายในโรงเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.45	4.24		4.41	มากที่สุด
	N	408	79		487	
	SD	0.76	0.72		0.75	
D2. งานอาคารสถานที่	คะแนนเฉลี่ย	4.38	4.39		4.38	มากที่สุด
	N	820	158		978	
	SD	0.79	0.67		0.77	
1. ความสะอาดของอาคารสถานที่ภายในโรงเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.31	4.35		4.32	มากที่สุด
	N	410	79		489	
	SD	0.80	0.70		0.78	
2. ภูมิทัศน์ภายในโรงเรียนมีความสวยงามร่มรื่น	คะแนนเฉลี่ย	4.45	4.42		4.44	มากที่สุด
	N	410	79		489	
	SD	0.77	0.65		0.75	
E. ฝ่ายวิชาการ	คะแนนเฉลี่ย	4.27	4.48		4.31	มากที่สุด
	N	1,635	77		1,712	
	SD	0.85	0.70		0.84	
1. ความถูกต้องของรายงานผลการศึกษา	คะแนนเฉลี่ย	4.46	4.48		4.46	มากที่สุด
	N	411	77		488	
	SD	0.75	0.70		0.74	
2. ความสะดวกรวดเร็วของการขอหนังสือรับรอง	คะแนนเฉลี่ย	4.11			4.11	มาก
	N	410			410	
	SD	0.89			0.89	
3. การได้รับคำปรึกษาที่เหมาะสมเกี่ยวกับการศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ	คะแนนเฉลี่ย	4.27			4.27	มากที่สุด
	N	407			407	
	SD	0.84			0.84	
4. ความสมบูรณ์ของข้อมูล/ข่าวสารและคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ	คะแนนเฉลี่ย	4.26			4.26	มากที่สุด
	N	407			407	
	SD	0.88			0.88	
F. ฝ่ายคลังและพัสดุ	คะแนนเฉลี่ย	4.52			4.52	มากที่สุด
	N	807			807	
	SD	0.72			0.72	
1. การได้รับเงินโอนเงินสนับสนุนการศึกษาตรงตามเวลา	คะแนนเฉลี่ย	4.49			4.49	มากที่สุด
	N	404			404	
	SD	0.74			0.74	



ด้านผลผลิต	ค่าสถิติ	กลุ่มตัวอย่าง			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
		นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/เจ้าหน้าที่		
2. การได้รับเงินโอนเงินสนับสนุนการศึกษาที่ครบถ้วน	คะแนนเฉลี่ย	4.55			4.55	มากที่สุด
	N	403			403	
	SD	0.70			0.70	
G. ฝ่ายอำนวยการ	คะแนนเฉลี่ย			4.20	4.20	มาก
	N			261	261	
	SD			0.77	0.77	
1. การบริการ/อำนวยความสะดวกในการรับ-ส่งใบลาประเภทต่าง ๆ	คะแนนเฉลี่ย			4.38	4.38	มากที่สุด
	N			87	87	
	SD			0.75	0.75	
2. การจัดประชุมโรงเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	คะแนนเฉลี่ย			4.17	4.17	มาก
	N			87	87	
	SD			0.73	0.73	
3. การบริการ/อำนวยความสะดวกในการรับ-ส่งหนังสือภายในและบันทึกข้อความ	คะแนนเฉลี่ย			4.05	4.05	มาก
	N			87	87	
	SD			0.79	0.79	
H. ศูนย์คอมพิวเตอร์	คะแนนเฉลี่ย			4.53	4.53	มากที่สุด
	N			180	180	
	SD			0.66	0.66	
1. การให้บริการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์เสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด	คะแนนเฉลี่ย			4.54	4.54	มากที่สุด
	N			90	90	
	SD			0.60	0.60	
2. การซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	คะแนนเฉลี่ย			4.52	4.52	มากที่สุด
	N			90	90	
	SD			0.71	0.71	
I. ศูนย์กีฬา	คะแนนเฉลี่ย	4.18			4.18	มาก
	N	829			829	
	SD	0.93			0.93	
1. ความพร้อมของสนามกีฬาที่ให้บริการ	คะแนนเฉลี่ย	4.12			4.12	มาก
	N	415			415	
	SD	0.96			0.96	
2. การดูแลความปลอดภัยในระหว่างเล่นกีฬา	คะแนนเฉลี่ย	4.24			4.24	มากที่สุด
	N	414			414	
	SD	0.91			0.91	



ด้านผลผลิต	ค่าสถิติ	กลุ่มตัวอย่าง			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
		นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/เจ้าหน้าที่		
J. สนามกีฬากลางแจ้ง	คะแนนเฉลี่ย	4.17			4.17	มาก
	N	824			824	
	SD	1.02			1.02	
1. ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสนามกีฬากลางแจ้ง	คะแนนเฉลี่ย	4.26			4.26	มากที่สุด
	N	412			412	
	SD	0.94			0.94	
2. ประสิทธิภาพและความพร้อมใช้งานของสนามกีฬากลางแจ้ง	คะแนนเฉลี่ย	4.08			4.08	มาก
	N	412			412	
	SD	1.09			1.09	
K. ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ	คะแนนเฉลี่ย	4.29			4.29	มากที่สุด
	N	2,478			2,478	
	SD	0.86			0.86	
1. ห้องเรียนมีความสะอาดเป็นระเบียบ	คะแนนเฉลี่ย	4.27			4.27	มากที่สุด
	N	413			413	
	SD	0.88			0.88	
2. ห้องเรียนมีบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้	คะแนนเฉลี่ย	4.15			4.15	มาก
	N	413			413	
	SD	0.94			0.94	
3. ห้องเรียนมีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ครบถ้วน	คะแนนเฉลี่ย	4.23			4.23	มากที่สุด
	N	413			413	
	SD	0.89			0.89	
4. ห้องปฏิบัติการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์การทดลองที่สอดคล้องกับการเรียนการสอน	คะแนนเฉลี่ย	4.37			4.37	มากที่สุด
	N	413			413	
	SD	0.80			0.80	
5. ห้องปฏิบัติการมีความสะอาด	คะแนนเฉลี่ย	4.27			4.27	มากที่สุด
	N	413			413	
	SD	0.89			0.89	
6. ห้องปฏิบัติการมีความปลอดภัย	คะแนนเฉลี่ย	4.43			4.43	มากที่สุด
	N	413			413	
	SD	0.73			0.73	

ด้านผลผลิต	ค่าสถิติ	กลุ่มตัวอย่าง			คะแนนเฉลี่ยรวม	ระดับความพึงพอใจ
		นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/เจ้าหน้าที่		
L. ห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์	คะแนนเฉลี่ย	4.49			4.49	มากที่สุด
	N	1,239			1,239	
	SD	0.72			0.72	
1. ห้องประชุมมีความสะอาดเป็นระเบียบ	คะแนนเฉลี่ย	4.51			4.51	มากที่สุด
	N	413			413	
	SD	0.70			0.70	
2. ห้องประชุมมีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ครบถ้วน	คะแนนเฉลี่ย	4.49			4.49	มากที่สุด
	N	413			413	
	SD	0.76			0.76	
3. โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย	คะแนนเฉลี่ย	4.48			4.48	มากที่สุด
	N	413			413	
	SD	0.69			0.69	

4.4 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการ

ในภาพรวมความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการตามกลุ่มเป้าหมายอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.15 คะแนน) ซึ่งพิจารณาจากมิติด้านปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ ขั้นตอนการดำเนินงาน (Process) และผลผลิต/ผลงาน (Product) ปรากฏประเด็นย่อยต่างๆ ดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.21 คะแนน)

2) ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนได้รับคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 คะแนน) และ

3) ความพึงพอใจต่อการบริการของฝ่ายปฏิบัติการได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 คะแนน)

ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของ 3 กิจกรรมหลักดังกล่าว เท่ากับ 4.15 คะแนน หรือคิดเป็น ร้อยละ 83.07 ดังตารางที่ 51

ตารางที่ 51 ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการ

กิจกรรม	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการตามเป้าหมาย	4.15	มาก	83.07
1. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	4.21	มากที่สุด	84.20
2. การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	3.87	มาก	77.40
3. การบริการของฝ่ายปฏิบัติการ	4.29	มากที่สุด	85.79

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

4.4.1 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

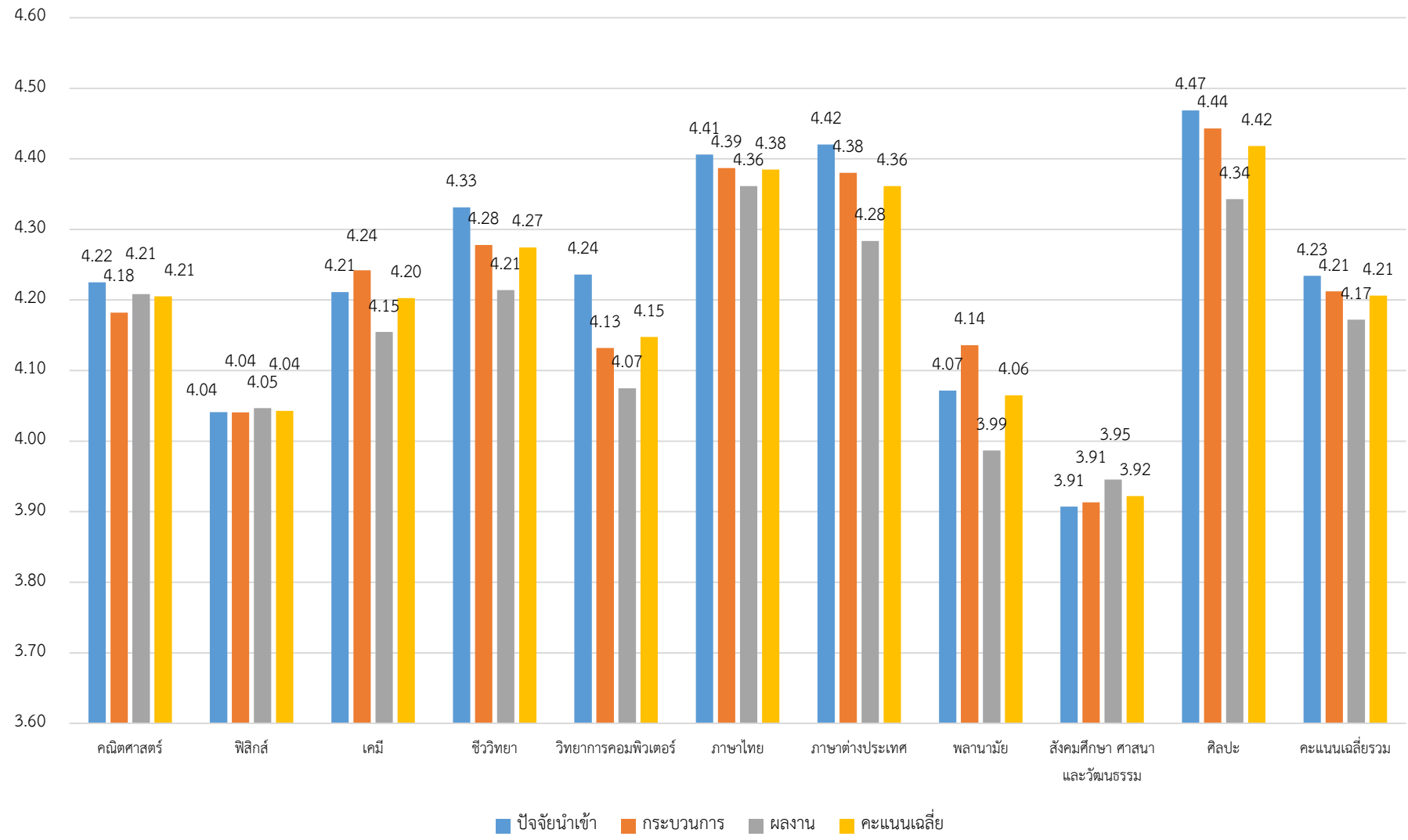
ตารางที่ 52 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

สาขาวิชา	ค่าสถิติ	ปัจจัยนำเข้า					ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอน การจัด กิจกรรม	ผลผลิต/ ผลงาน	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
		ด้าน ครูผู้สอน	สิ่งอำนวยความสะดวก			รวม				
			ด้านสื่อ/ อุปกรณ์/ กิจกรรม /เอกสาร ประกอบ การเรียน การสอน	ด้าน ช่องทาง การติดต่อ สื่อสาร	รวม					
คณิตศาสตร์	คะแนนเฉลี่ย	4.30	4.36	3.94	4.15	4.22	4.18	4.21	4.21	มากที่สุด
	N	615	439	176	615	1,230	440	264	1,934	
	SD	0.27	0.05	0.30	0.17	0.22	0.33	0.32	0.29	
ฟิสิกส์	คะแนนเฉลี่ย	4.08	4.15	3.85	4.00	4.04	4.04	4.05	4.04	มาก
	N	609	435	174	609	1,218	435	261	1,914	
	SD	0.19	0.17	0.02	0.10	0.15	0.17	0.25	0.19	
เคมี	คะแนนเฉลี่ย	4.30	4.22	4.03	4.12	4.21	4.24	4.15	4.20	มาก
	N	595	424	170	594	1,189	425	255	1,869	
	SD	0.18	0.23	0.33	0.28	0.23	0.28	0.38	0.30	
ชีววิทยา	คะแนนเฉลี่ย	4.39	4.35	4.20	4.28	4.33	4.28	4.21	4.27	มากที่สุด
	N	623	442	178	620	1,243	445	267	1,955	
	SD	0.20	0.18	0.22	0.20	0.20	0.26	0.33	0.26	
วิทยาการ คอมพิวเตอร์	คะแนนเฉลี่ย	4.29	4.30	4.05	4.18	4.24	4.13	4.07	4.15	มาก
	N	595	425	170	595	1,190	425	252	1,867	
	SD	0.04	0.14	0.09	0.11	0.08	0.07	0.23	0.12	
ภาษาไทย	คะแนนเฉลี่ย	4.50	4.36	4.27	4.31	4.41	4.39	4.36	4.38	มากที่สุด
	N	588	420	168	588	1,176	420	251	1,847	
	SD	0.06	0.02	0.10	0.04	0.05	0.03	0.04	0.02	
ภาษา ต่างประเทศ	คะแนนเฉลี่ย	4.49	4.30	4.41	4.35	4.42	4.38	4.28	4.36	มากที่สุด
	N	588	420	164	584	1,172	415	249	1,836	
	SD	0.06	0.01	0.08	0.04	0.05	0.16	0.06	0.09	
พลานามัย	คะแนนเฉลี่ย	4.11	4.16	3.90	4.03	4.07	4.14	3.99	4.06	มาก
	N	588	420	166	586	1,174	415	249	1,838	
	SD	0.25	0.28	0.32	0.30	0.27	0.18	0.35	0.27	
สังคมศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม	คะแนนเฉลี่ย	4.04	3.89	3.65	3.77	3.91	3.91	3.95	3.92	มาก
	N	588	419	168	587	1,175	420	251	1,846	
	SD	0.06	0.05	0.10	0.02	0.02	0.16	0.21	0.13	
ศิลปะ	คะแนนเฉลี่ย	4.64	4.45	4.15	4.30	4.47	4.44	4.34	4.42	มากที่สุด
	N	588	420	168	588	1,176	420	253	1,849	
	SD	0.06	0.07	0.11	0.09	0.08	0.01	0.13	0.01	



สาขาวิชา	ค่าสถิติ	ปัจจัยนำเข้า					ด้าน กระบวนการ/ การ/ ขั้นตอน การจัด กิจกรรม	ผลผลิต/ ผลงาน	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
		ด้าน ครูผู้สอน	สิ่งอำนวยความสะดวก			รวม				
			ด้านสื่อ/ อุปกรณ์/ กิจกรรม /เอกสาร ประกอบ การเรียน การสอน	ด้าน ช่องทาง การติดต่อ สื่อสาร	รวม					
คะแนน เฉลี่ยรวม	คะแนนเฉลี่ย	4.31	4.25	4.06	4.16	4.23	4.21	4.17	4.21	มากที่สุด
	N	5,977	4,264	1,702	5,966	11,943	4,260	2,552	18,755	
	SD	0.20	0.16	0.22	0.18	0.18	0.17	0.15	0.16	

ภาพที่ 3 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน



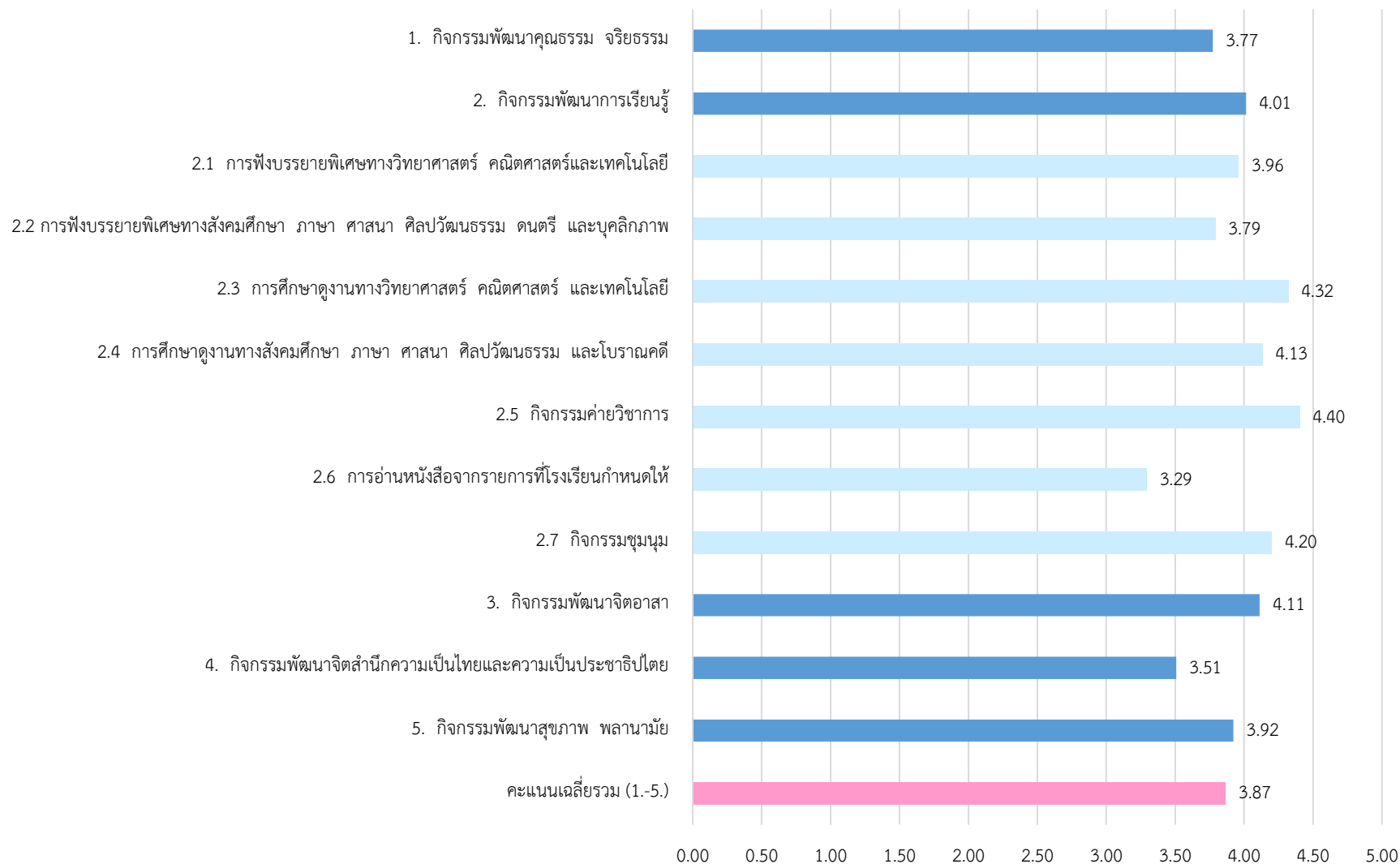
4.4.2 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

ตารางที่ 53 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	คะแนนเฉลี่ย	N	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม	3.77	8,157	0.39	มาก
2. กิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้	4.01	7,299	0.21	มาก
2.1 การฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี	3.96	1,290	0.33	มาก
2.2 การฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ	3.79	1,289	0.14	มาก
2.3 การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	4.32	860	0.16	มากที่สุด
2.4 การศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	4.13	860	0.13	มาก
2.5 กิจกรรมค่ายวิชาการ	4.40	1,284	0.20	มากที่สุด
2.6 การอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดให้	3.29	858	0.38	ปานกลาง
2.7 กิจกรรมชุมนุม	4.20	858	0.12	มาก
3. กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา	4.11	1,716	0.15	มาก
4. กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย	3.51	1,287	0.28	มาก
5. กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	3.92	858	0.45	มาก
คะแนนเฉลี่ยรวม (1.-5.)	3.87	19,317	0.24	มาก



ภาพที่ 4 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน



4.4.3 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการบริการของฝ่ายปฏิบัติการ

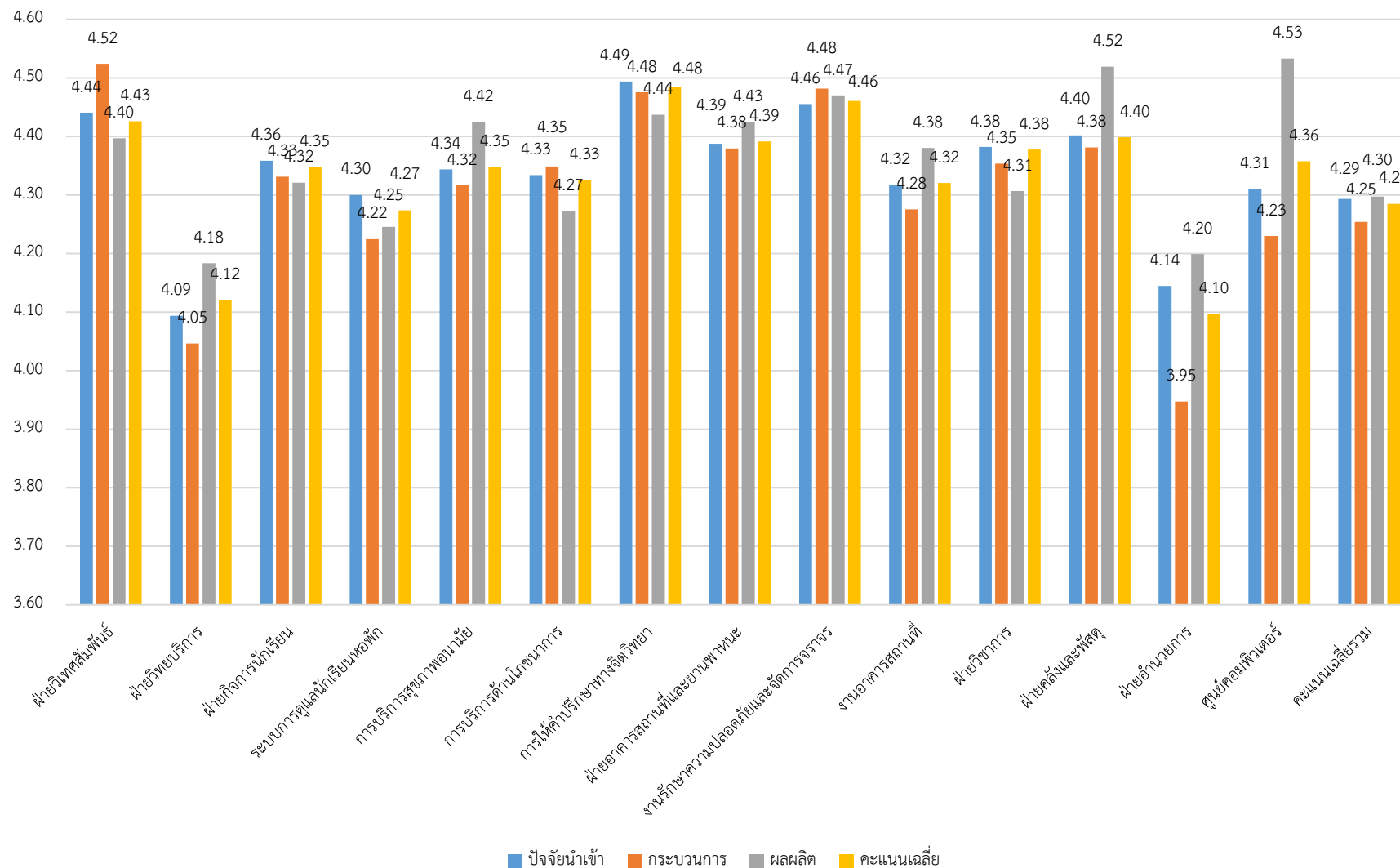
ตารางที่ 54 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการบริการของฝ่ายปฏิบัติการ

สาขาวิชา	ค่าสถิติ	ปัจจัยนำเข้า			ด้าน กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ผลผลิต/ ผลงาน	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
		ด้าน เจ้าหน้าที่	สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/ วัสดุอุปกรณ์/ สถานที่)	รวม				
1. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	คะแนนเฉลี่ย	4.52	4.34	4.44	4.37	4.40	4.43	มากที่สุด
	N	2,466	2,050	4,516	816	1,171	6,503	
	SD	0.72	0.80	0.76	0.80	0.80	0.78	
2. ฝ่ายวิทยบริการ	คะแนนเฉลี่ย	4.05	4.15	4.09	4.18	4.18	4.12	มาก
	N	2,553	2,124	4,677	844	1,230	6,751	
	SD	1.03	0.94	0.99	0.91	0.95	0.97	
3. ฝ่ายกิจการนักเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.43	4.28	4.36	4.33	4.24	4.35	มาก
	N	11,521	9,551	21,072	3,822	6,192	31,086	
	SD	0.79	0.87	0.81	0.86	0.87	0.83	
- ระบบการดูแลนักเรียน หอพัก	คะแนนเฉลี่ย	4.40	4.19	4.30	4.22	4.25	4.27	มากที่สุด
	N	3,039	2,522	5,561	1,010	1,959	8,530	
	SD	0.84	0.94	0.89	0.95	0.97	0.92	
- การบริการสุขภาพ อนามัย	คะแนนเฉลี่ย	4.41	4.26	4.34	4.32	4.42	4.35	มากที่สุด
	N	2,988	2,471	5,459	989	1,463	7,911	
	SD	0.76	0.84	0.80	0.81	0.78	0.80	
- การบริการด้าน โภชนาการ (โรงอาหาร ร้านค้าของสมาคมฯ)	คะแนนเฉลี่ย	4.38	4.28	4.33	4.35	4.27	4.33	มากที่สุด
	N	3,013	2,498	5,511	997	1,958	8,466	
	SD	0.75	0.82	0.78	0.80	0.86	0.80	
- การให้คำปรึกษาทาง จิตวิทยา	คะแนนเฉลี่ย	4.56	4.41	4.49	4.48	4.44	4.48	มากที่สุด
	N	2,481	2,060	4,541	826	812	6,179	
	SD	0.69	0.78	0.74	0.74	0.80	0.75	
4. ฝ่ายอาคารสถานที่และ ยานพาหนะ	คะแนนเฉลี่ย	4.42	4.35	4.39	4.37	4.42	4.39	มากที่สุด
	N	4,885	4,065	8,950	1,622	1,955	12,527	
	SD	0.73		0.76	0.77	0.75	0.76	
- งานรักษาความปลอดภัย และจัดการจราจร	คะแนนเฉลี่ย	4.49	4.41	4.46	4.48	4.45	4.46	มากที่สุด
	N	2,469	2,059	4,528	820	977	6,325	
	SD	0.69	0.74	0.72	0.67	0.73	0.71	

สาขาวิชา	ค่าสถิติ	ปัจจัยนำเข้า			ด้าน กระบวนการ /ขั้นตอนการ ให้บริการ	ผลผลิต/ ผลงาน	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความพึง พอใจ
		ด้าน เจ้าหน้าที่	สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/ วัสดุอุปกรณ์/ สถานที่)	รวม				
- งานอาคารสถานที่	คะแนนเฉลี่ย	4.36	4.26	4.32	4.28	4.38	4.32	มากที่สุด
	N	2,416	2,006	4,422	802	978	6,202	
	SD	0.77	0.84	0.80	0.84	0.77	0.81	
5. ฝ่ายวิชาการ	คะแนนเฉลี่ย	4.40	4.36	4.38	4.35	4.31	4.38	มากที่สุด
	N	2,521	2,088	4,609	834	1,712	7,155	
	SD	0.74	0.76	0.75	0.79	0.84	0.78	
6. ฝ่ายคลังและพัสดุ	คะแนนเฉลี่ย	4.44	4.36	4.40	4.38	4.52	4.40	มากที่สุด
	N	2,383	1,986	4,369	792	807	5,968	
	SD	0.71	0.74	0.72	0.73	0.72	0.73	
7. ฝ่ายอำนวยการ	คะแนนเฉลี่ย	4.21	4.08	4.14	3.95	4.20	4.10	มาก
	N	516	430	946	172	261	1,379	
	SD	0.74	0.82	0.78	0.78	0.77	0.78	
ศูนย์คอมพิวเตอร์	คะแนนเฉลี่ย	4.42	4.20	4.31	4.23	4.53	4.36	มากที่สุด
	N	532	437	969	174	180	1,323	
	SD	0.72	0.79	0.68	0.81	0.66	0.68	
คะแนนเฉลี่ยรวม (1.-7.)	คะแนนเฉลี่ย	4.34	4.24	4.29	4.25	4.30	4.29	มากที่สุด
	N	26,845	22,294	49,139	8,902	13,328	71,369	
	SD	0.79	0.83	0.80	0.82	0.86	0.82	



ภาพที่ 5 ความพึงพอใจในภาพรวมด้านการบริการของฝ่ายปฏิบัติการ



อนึ่ง พิจารณานำจำนวนการตอบแบบสอบถามในทุกประเด็นของผู้รับบริการที่มีระดับความพึงพอใจต่อกิจกรรมทั้ง 3 กิจกรรมในระดับมาก และมากที่สุดเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 83.39 จากจำนวนการตอบทั้งหมดของผู้รับบริการ ดังตารางที่ 55

ตารางที่ 55 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับความพึงพอใจ

ประเด็น		ระดับความพึงพอใจ					Top Two Box	N	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	จำนวน	270	488	2,478	6,824	8,695	15,519	18,755	4.21	มากที่สุด
	ร้อยละ	1.44	2.60	13.21	36.38	46.37	82.75			
2. การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	จำนวน	965	850	3,251	6,688	7,563	14,251	19,317	3.87	มาก
	ร้อยละ	5.00	4.40	16.83	34.62	39.15	73.77			
3. การบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ	จำนวน	628	1,387	7,869	24,381	37,179	61,560	71,444	4.29	มากที่สุด
	ร้อยละ	0.88	1.94	11.01	34.13	52.04	86.17			
ความพึงพอใจในภาพรวม	จำนวน	1,863	2,725	13,598	37,893	53,437	91,330	109,516	4.15	มาก
	ร้อยละ	1.70	2.49	12.42	34.60	48.79	83.39			

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 ทั้งนี้ การสำรวจในประเด็นด้านความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน และความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มนักเรียน และผู้ปกครองเท่านั้น ขณะที่ประเด็นความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของทั้ง 3 กลุ่ม ผลการสำรวจในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 คะแนน) โดยความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน ได้รับความเชื่อมั่นสูงที่สุด (4.51 คะแนน) รองลงมา คือ ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ (4.39 คะแนน) ดังตารางที่ 56

ตารางที่ 56 ความเชื่อมั่นในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความเชื่อมั่น		นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/เจ้าหน้าที่	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน	คะแนนเฉลี่ย	4.29	4.42		4.31	มากที่สุด
	N	2,100	385		2,485	
	SD	0.16	0.07		0.09	
ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ	คะแนนเฉลี่ย	4.34	4.54	4.49	4.39	มากที่สุด
	N	1,260	231	279	1,770	
	SD	0.19	0.02	0.06	0.10	
ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน	คะแนนเฉลี่ย	4.48	4.71		4.51	มากที่สุด
	N	840	154		994	
	SD	0.22	0.04		0.17	
คะแนนเฉลี่ยรวม	คะแนนเฉลี่ย	4.37	4.56	4.49	4.41	มากที่สุด
	N	4200	770	279	5249	
	SD	0.19	0.15	0.06	0.10	



5.1 ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอนในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน) โดยนักเรียนมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน) เช่นเดียวกับผู้ปกครองที่มีความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอนในระดับมากที่สุด (4.42 คะแนน) หากพิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็นเรื่องครูผู้สอนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพได้รับความเชื่อมั่นสูงสุด (4.46 คะแนน) รองลงมา คือ ครูวัดและประเมินผลการเรียนการสอนด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส (4.44 คะแนน) และครูเลือกกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมให้นักเรียน (4.46 คะแนน) ตามลำดับ ดังตารางที่ 57

ตารางที่ 57 ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน

ประเด็น	นักเรียน	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน (1.-5.)	4.29	4.42	4.31	มากที่สุด
1. ครูผู้สอนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพ	4.44	4.52	4.46	มากที่สุด
2. ครูเลือกกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมให้นักเรียน	4.23	4.42	4.26	มากที่สุด
3. ครูเอาใจใส่นักเรียนทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.14	4.38	4.18	มาก
4. ครูให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของนักเรียน	4.21	4.35	4.23	มากที่สุด
5. ครูวัดและประเมินผลการเรียนการสอนด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส	4.44	4.45	4.44	มากที่สุด

5.2 ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คะแนน) โดยผู้ปกครองมีความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการสูงที่สุด (4.54 คะแนน) รองลงมา คือ ครู/เจ้าหน้าที่ (4.39 คะแนน) และนักเรียน (4.34 คะแนน) ตามลำดับ หากพิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใสได้รับความเชื่อมั่นสูงที่สุด (4.46 คะแนน) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และความมีน้ำใจ (4.38 คะแนน) ดังตารางที่ 58

ตารางที่ 58 ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ

ประเด็น	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/ เจ้าหน้าที่	คะแนน เฉลี่ย	ระดับ ความเชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ (6.-8.)	4.34	4.54	4.49	4.39	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และ ความมีน้ำใจ	4.33	4.56	4.47	4.38	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	4.42	4.55	4.56	4.46	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามกฎระเบียบด้วยความ เสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	4.28	4.52	4.44	4.33	มากที่สุด

5.3 ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน

ในภาพรวมผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นต่อความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.51 คะแนน) โดยนักเรียนมีความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนในระดับมากที่สุด (4.48 คะแนน) เช่นเดียวกับ ผู้ปกครอง (4.71 คะแนน) หากพิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็นเรื่องโรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ประจักษ์ ได้รับความเชื่อมั่นสูงสุด (4.55 คะแนน) รองลงมา คือ โรงเรียนสามารถสร้างอนาคตที่ดีให้แก่ นักเรียน (4.48 คะแนน) ดังตารางที่ 59

ตารางที่ 59 ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน

ประเด็น	นักเรียน	ผู้ปกครอง	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเชื่อมั่น
ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน (9.-10..)	4.48	4.71	4.51	มากที่สุด
9. โรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ประจักษ์	4.51	4.74	4.55	มากที่สุด
10. โรงเรียนสามารถสร้างอนาคตที่ดีให้แก่ นักเรียน	4.44	4.69	4.48	มากที่สุด

ตารางที่ 60 ความเชื่อมั่นในภาพรวมเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการจำแนกตามระดับความเชื่อมั่น

ประเด็น	กลุ่มตัวอย่าง	ระดับความพึงพอใจ					N	คะแนนเฉลี่ย	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความเชื่อมั่นในภาพรวม	นักเรียน	52	80	386	1,488	2,194	4,200	4.37	0.19	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0	9	53	239	469	770	4.56	0.15	มากที่สุด
	ครู-เจ้าหน้าที่	0	4	17	96	162	279	4.49	0.06	มากที่สุด
	รวม	52	93	456	1,823	2,825	5,249	4.41	0.10	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน	นักเรียน	20	43	231	794	1,012	2,100	4.29	0.16	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0	7	27	147	204	385	4.42	0.07	มากที่สุด
	รวม	20	50	258	941	1,216	2,485	4.31	0.09	มากที่สุด
1. ครูผู้สอนเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ และมีคุณภาพ	นักเรียน	5	2	31	143	240	421	4.44	0.16	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0	1	3	28	45	77	4.52	0.64	มากที่สุด
	รวม	5	3	34	171	285	498	4.46	0.05	มากที่สุด
2. ครูเลือกกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมให้นักเรียน	นักเรียน	2	11	44	188	174	419	4.23	0.16	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0	1	5	32	39	77	4.42	0.68	มากที่สุด
	รวม	2	12	49	220	213	496	4.26	0.13	มากที่สุด
3. ครูเอาใจใส่นักเรียนทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	นักเรียน	4	16	65	162	173	420	4.14	0.18	มาก
	ผู้ปกครอง	0	2	7	28	40	77	4.38	0.76	มากที่สุด
	รวม	4	18	72	190	213	497	4.18	0.17	มาก
4. ครูให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของนักเรียน	นักเรียน	7	9	55	163	186	420	4.21	0.25	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0	1	10	27	39	77	4.35	0.76	มากที่สุด
	รวม	7	10	65	190	225	497	4.23	0.10	มากที่สุด
5. ครูวัดและประเมินผล การเรียนการสอนด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส	นักเรียน	2	5	36	138	239	420	4.44	0.07	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0	2	2	32	41	77	4.45	0.68	มากที่สุด
	รวม	2	7	38	170	280	497	4.44	0.01	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ	นักเรียน	13	27	97	487	636	1,260	4.34	0.19	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0	0	20	66	145	231	4.54	0.02	มากที่สุด
	ครู-เจ้าหน้าที่	0	4	17	96	162	279	4.49	0.06	มากที่สุด
	รวม	13	31	134	649	943	1,770	4.39	0.10	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และความมีน้ำใจ	นักเรียน	2	13	27	175	203	420	4.33	0.17	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0	0	7	20	50	77	4.56	0.66	มากที่สุด
	ครู-เจ้าหน้าที่	0	1	6	34	52	93	4.47	0.67	มากที่สุด
	รวม	2	14	40	229	305	590	4.38	0.11	มากที่สุด



ประเด็น	กลุ่มตัวอย่าง	ระดับความพึงพอใจ					N	คะแนนเฉลี่ย	SD	ระดับความเชื่อมั่น
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส	นักเรียน	5	4	32	144	235	420	4.42	0.15	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0	0	6	23	48	77	4.55	0.64	มากที่สุด
	ครู-เจ้าหน้าที่	0	1	4	30	58	93	4.56	0.63	มากที่สุด
	รวม	5	5	42	197	341	590	4.46	0.08	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามกฎระเบียบด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	นักเรียน	6	10	38	168	198	420	4.28	0.25	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0	0	7	23	47	77	4.52	0.66	มากที่สุด
	ครู-เจ้าหน้าที่	0	2	7	32	52	93	4.44	0.73	มากที่สุด
	รวม	6	12	52	223	297	590	4.33	0.12	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน	นักเรียน	19	10	58	207	546	840	4.48	0.22	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0	2	6	26	120	154	4.71	0.04	มากที่สุด
	รวม	19	12	64	233	666	994	4.51	0.17	มากที่สุด
9. โรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ประจักษ์	นักเรียน	9	2	29	100	280	420	4.51	0.17	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0	1	3	11	62	77	4.74	0.59	มากที่สุด
	รวม	9	3	32	111	342	497	4.55	0.16	มากที่สุด
10. โรงเรียนสามารถสร้างอนาคตที่ดีให้แก่นักเรียน	นักเรียน	10	8	29	107	266	420	4.44	0.26	มากที่สุด
	ผู้ปกครอง	0	1	3	15	58	77	4.69	0.61	มากที่สุด
	รวม	10	9	32	122	324	497	4.48	0.18	มากที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

จากการดำเนินการสำรวจความความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อให้การดำเนินเป็นไปอย่างรอบด้านและครอบคลุม คณะผู้วิจัยได้จำแนก แนวทางการสำรวจเป็น 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

GENDER	แทน	เพศ (กำหนดให้ เพศชาย=0 และเพศหญิง=1)
GRADE	แทน	ระดับชั้น (กำหนดให้ ระดับชั้น ม.5=0 และระดับชั้น ม.6=1)
POSITION	แทน	ตำแหน่ง (กำหนดให้ ครูผู้สอน=0 และเจ้าหน้าที่=1)
TEACHER	แทน	ปัจจัยด้านครูผู้สอน
ADMIN	แทน	ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่
MEDIA1	แทน	ปัจจัยด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน
MEDIA2	แทน	ปัจจัยด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ของฝ่ายปฏิบัติการ
CONNECT	แทน	ปัจจัยด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร
PROCESS1	แทน	ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรมของกิจกรรมการเรียนการสอน
PROCESS2	แทน	ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ
Y	แทน	ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ



6.1.2 สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

SE_b	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์
SE_{est}	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์
b	แทน	ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (Score Weight)
t-value	แทน	ค่าการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
p-value	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณได้จากค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน
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

จากกรอบการดำเนินงานในการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของนักเรียน สามารถจำแนกออกเป็น 2 งานบริการหลัก ได้แก่ (1) การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน และ (2) การบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ



- การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

1) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation)

การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ ระดับชั้น ด้านครูผู้สอน ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการสอน ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรมของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในวิชาต่างๆ จากการตอบแบบสอบถามของนักเรียน จำนวน 432 คน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของกิจกรรมการเรียนการสอนกับตัวแปรพยากรณ์ด้านอื่นๆ คู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม มีค่าความสัมพันธ์ 0.888 (ระดับสูง) รองลงมา คือ ด้านครูผู้สอน มีค่าความสัมพันธ์ 0.851 (ระดับสูง) และด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน มีค่าความสัมพันธ์ 0.831 (ระดับสูง) ตามลำดับ ดังตารางที่ 61

ตารางที่ 61 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของกิจกรรมการเรียนการสอนกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ

ตัวแปร	ค่าความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
GENDER	-0.043	ต่ำ
GRADE	-0.157	ต่ำ
TEACHER	0.851	สูง
MEDIA1	0.831	สูง
CONNECT	0.521	ปานกลาง
PROCESS1	0.888	สูง

2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน จากแบบสอบถามทั้งหมด 432 ชุด พร้อมทั้งกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 62 จะเห็นได้ว่าปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจได้ร้อยละ 81.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ +0.31



เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่าตัวแปรด้านระดับชั้นของนักเรียน ด้านครูผู้สอน และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรมสามารถทำนายค่าความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \text{ value} < 0.05$) ส่วนตัวแปรด้านเพศของนักเรียน ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน และด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารไม่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักเรียนสูงสุด คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่ระดับ 0.555 หมายความว่า หากปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการมากที่สุด จะเพิ่มขึ้น 0.555 หน่วย รองลงมา คือ ด้านครูผู้สอน มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่ระดับ 0.223 หมายความว่า หากปัจจัยด้านครูผู้สอนเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการมากที่สุด จะเพิ่มขึ้น 0.555 หน่วย

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = -0.119 (\text{GRADE}) + 0.223 (\text{TEACHER}) + 0.555 (\text{PROCESS2})$$

หรือ

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ} &= -0.119 (\text{ระดับชั้น}) + 0.223 (\text{ปัจจัยด้านครูผู้สอน}) \\ \text{นักเรียนต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน} &+ 0.555 (\text{ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ} \\ &\text{การจัดกิจกรรม}) \end{aligned}$$

ตารางที่ 62 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

ตัวแปรอิสระ	b	SE _b	t-value	P-value
Constant	-0.014	0.114	-0.12	0.901
GENDER	-0.018	0.315	-0.37	0.709
GRADE	-0.119	0.317	-3.75	0.000*
TEACHER	0.223	0.057	3.93	0.000*
MEDIA1	0.239	0.045	5.33	0.1505
CONNECT	-0.0153	0.018	-0.87	0.386
PROCESS1	0.555	0.053	10.42	0.000*
R ² = 0.810 Adj. R ² = 0.807 SE _{est} = 0.31				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



- การบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ

1) การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation)

การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ ระดับชั้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ จากการตอบแบบสอบถามของนักเรียน จำนวน 432 คน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านอื่นๆ คู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ 0.725 (ระดับสูง) รองลงมา คือ ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ มีค่าความสัมพันธ์ 0.716 (ระดับสูง) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ 0.706 (ระดับปานกลาง) ตามลำดับดังตารางที่ 63

ตารางที่ 63 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายงานปฏิบัติการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ

ตัวแปร	ค่าความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
GENDER	0.125	ต่ำ
GRADE	0.061	ต่ำ
ADMIN	0.725	สูง
MEDIA2	0.716	สูง
PROCESS2	0.706	ปานกลาง

2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ จากแบบสอบถามทั้งหมด 432 ชุด พร้อมทั้งกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 64 จะเห็นได้ว่าปัจจัยทั้ง 4 ปัจจัยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจได้ร้อยละ 24.07 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ ± 0.85

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่ามีเพียงตัวแปรด้านเพศ และด้านเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำนายค่าความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p \text{ value} < 0.05$) ส่วนตัวแปร



ด้านสื่อ/อุปกรณ์/สถานที่ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการไม่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักเรียนสูงสุด คือ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่ระดับ 0.597 หมายความว่า หากปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการมากที่สุด จะเพิ่มขึ้น 0.597 หน่วยรองลงมา คือ ปัจจัยด้านเพศ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่ระดับ 0.187

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 0.187 (\text{GENDER}) + 0.597 (\text{ADMIN})$$

หรือ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของนักเรียนต่อการให้บริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ = 0.187 (เพศ) + 0.597 (ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่)

ตารางที่ 64 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์ความพึงพอใจของนักเรียนต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ

ตัวแปรอิสระ	b	SE _b	t-value	P value
Constant	0.229	0.366	0.62	0.033*
GENDER	0.187	0.087	2.14	0.362
GRADE	0.079	0.087	0.91	0.914
ADMIN	0.021	0.193	0.11	0.002*
MEDIA2	0.597	0.193	3.09	0.210
PROCESS2	0.269	0.214	1.26	0.535
R ² = 0.2407 Adj. R ² = 0.2315 SE _{est} = 0.85				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.3.2 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้ปกครอง

1) การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation)

การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ ระดับชั้น ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ จากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับฝ่ายปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับผู้ปกครอง จำนวน 80 คน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านอื่นๆ คู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ มีค่าความสัมพันธ์ 0.760 (ระดับสูง) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์ 0.564 (ระดับปานกลาง) และด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ของฝ่ายงานปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์ 0.481 (ระดับปานกลาง) ตามลำดับ ดังตารางที่ 65

ตารางที่ 65 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อคุณภาพการให้บริการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ

ตัวแปร	ค่าความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
GENDER	0.148	ต่ำ
GRADE	0.226	ต่ำ
ADMIN	0.760	สูง
MEDIA2	0.481	ปานกลาง
PROCESS2	0.564	ปานกลาง

2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ จากแบบสอบถามทั้งหมด 80 ชุด พร้อมทั้งกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 66 จะเห็นว่าปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจได้ร้อยละ 66.27 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ ± 0.46



เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่าตัวแปรทุกตัวสามารถทำนายค่าความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ปกครองสูงสุด คือ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่ระดับ 1.043 หมายความว่า หากปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการมากที่สุด จะเพิ่มขึ้น 1.043 หน่วยรองลงมา คือ ปัจจัยด้านเพศ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่ระดับ 0.280

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 0.280 (\text{GENDER}) + 0.235 (\text{GRADE}) + 1.043 (\text{ADMIN}) - 0.251 (\text{MEDIA2}) + 0.211 (\text{PROCESS2})$$

หรือ

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในคุณภาพการ} &= 0.280 (\text{เพศ}) + 0.235 (\text{ระดับชั้น}) + 1.043 (\text{ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่}) \\ \text{ให้บริการของผู้ปกครอง} &+ 0.251 (\text{ปัจจัยด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่}) \\ &+ 0.211 (\text{ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ}) \end{aligned}$$

ตารางที่ 66 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ

ตัวแปรอิสระ	b	SE _b	t-value	P value
Constant	-0.383	0.415	-0.92	0.360
GENDER	0.280	0.106	2.65	0.010*
GRADE	0.235	0.105	2.24	0.028*
ADMIN	1.043	0.129	8.07	0.000*
MEDIA2	-0.251	0.105	-2.38	0.020*
PROCESS2	0.211	0.087	2.42	0.018*
R ² = 0.6627 Adj. R ² = 0.6399 SE _{est} = 0.46				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของครู และเจ้าหน้าที่

1) การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation)

การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ ได้แก่ ตำแหน่ง เพศ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ จากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับฝ่ายอำนวยการของครู และเจ้าหน้าที่ จำนวน 93 คน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านอื่นๆ คู่ที่มีความสัมพันธ์สูงสุด คือ ความสัมพันธ์ของตัวแปรด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการกับปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ที่มีค่าความสัมพันธ์ 0.904 (ระดับสูง) รองลงมา คือ ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ของฝ่ายปฏิบัติการ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากันที่ 0.885 (ระดับสูง) ดังตารางที่ 67

ตารางที่ 67 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของตัวแปรพยากรณ์ด้านความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ต่อคุณภาพการให้บริการกับตัวแปรพยากรณ์ด้านต่างๆ

ตัวแปร	ค่าความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
POSITION	0.319	ปานกลาง
GENDER	0.164	ต่ำ
ADMIN	0.904	สูง
MEDIA2	0.885	สูง
PROCESS2	0.885	สูง

2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ จากแบบสอบถามทั้งหมด 93 ชุด พร้อมทั้งกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

จากตารางที่ 68 จะเห็นได้ว่าปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจได้ร้อยละ 59.78 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความคาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ +0.43

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่ามีเพียงตัวแปรด้านสื่อ/อุปกรณ์/สถานที่ และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการที่สามารถทำนายค่าความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญ



ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักเรียนสูงสุด คือ ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกที่ระดับ 0.398 หมายความว่า หากปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการเพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการมากที่สุดจะเพิ่มขึ้น 0.398 หน่วย รองลงมา คือ ปัจจัยด้านสื่อ/อุปกรณ์/สถานที่ มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกที่ระดับ 0.320 หมายความว่า หากปัจจัยด้านสื่อ/อุปกรณ์/สถานที่เพิ่มขึ้น 1 หน่วย ความพึงพอใจของนักเรียนในคุณภาพการให้บริการมากที่สุดจะเพิ่มขึ้น 0.320 หน่วย

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 1.080 + 0.320 (\text{MEDIA2}) + 0.398 (\text{PROCESS2})$$

หรือ

$$\begin{aligned} \text{ความพึงพอใจในคุณภาพ} &= 1.080 + 0.320 (\text{ปัจจัยด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่}) \\ \text{การให้บริการของครูและ} &+ 0.398 (\text{ปัจจัยด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ}) \\ \text{เจ้าหน้าที่} & \end{aligned}$$

ตารางที่ 68 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการพยากรณ์ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ต่อคุณภาพการให้บริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ

ตัวแปรอิสระ	b	SE _b	t-value	P value
Constant	1.080	0.364	2.97	0.004*
GENDER	-0.019	0.099	-0.19	0.850
POSITION	0.019	0.105	0.18	0.857
ADMIN	0.060	0.130	0.46	0.645
MEDIA2	0.320	0.470	2.18	0.032*
PROCESS2	0.398	0.137	2.90	0.005*
R ² = 0.5978 Adj. R ² = 0.5727 SE _{est} = 0.43				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ซึ่งครอบคลุมประเด็นด้านความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการนั้น คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการสำรวจ และวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งข้อมูลเชิงคุณภาพเป็นข้อมูลจากการสอบถาม การสัมภาษณ์ และการจัดประชุมกลุ่มผู้รับบริการ ทั้งนี้ สามารถจำแนกผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพตามกระบวนการให้บริการของโรงเรียนเป็น 3 ประเภท ดังนี้

7.1 การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

ภาพรวมจากการสอบถามนักเรียนในด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า คือ ครูผู้สอน สื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน และช่องทางการติดต่อสื่อสาร และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรมในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับคำตอบที่ได้รับจากการจัดประชุมนักเรียน รายละเอียดจำแนก ดังนี้

1. ด้านปัจจัยนำเข้า

ประกอบด้วย

(1) **ด้านครูผู้สอน** จากการสอบถามนักเรียน พบว่า ครูผู้สอนได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งครูผู้สอนในวิชาศิลปะ ภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ตามลำดับ ซึ่งประเด็นด้านการใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสมของครูผู้สอน ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุดในขณะที่ประเด็นด้านเทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งนี้จากการจัดประชุมนักเรียน พบว่า นักเรียนมีความรู้สึกชื่นชมครูผู้สอนบางท่านที่เอาใจใส่นักเรียน คุณครูได้จัดการสอนเพิ่มเติมให้นักเรียนที่ยังไม่เข้าใจในเนื้อหาที่สอน คุณครูบางท่านมีเทคนิคการสอนที่สามารถปรับให้เข้ากับนักเรียนแต่ละคน อย่างไรก็ตามได้พบประเด็นปัญหาด้านครูผู้สอนได้แก่ ครูผู้สอนบางท่านไม่เปิดโอกาสให้นักเรียนได้แสดงความคิดเห็น อีกทั้งมีการปฏิบัติต่อนักเรียนแต่ละคนอย่างไม่เสมอภาค โดยมุ่งให้ความสนใจแก่นักเรียนที่มีความสามารถสูง

(2) ด้านการให้เวลาในการตอบข้อซักถาม และการตอบสนองต่อการนัดหมายของนักเรียนที่ติดต่อไปยังครูผู้สอน พบว่า แม้ครูผู้สอนจะมีช่องทางในการติดต่อหลากหลายช่องทาง แต่นักเรียนไม่ได้รับการตอบสนองจากคุณครูบางท่าน ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ อีเมล และโซเชียลมีเดีย อาทิ แอปพลิเคชันไลน์ (Line)

2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม

ประกอบด้วย

(1) วิธีจัดกิจกรรมการเรียนการสอน จากการสอบถามนักเรียน พบว่ามีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในระดับมาก โดยวิชาศิลปะ ภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้การจัดประชุมนักเรียน นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนในระดับมากที่สุดเช่นกัน ทั้งนี้ เนื่องจากโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์เป็นโรงเรียนที่มีรูปแบบการจัดการเรียนการสอนเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ครูผู้สอนมีความกระตือรือร้นในการถ่ายทอดองค์ความรู้ แต่อย่างไรก็ตามได้ปรากฏประเด็นปัญหาที่นักเรียนเห็นว่ามี ความสำคัญ กล่าวคือ 1) รูปแบบของการจัดการเรียนการสอนที่ครูผู้สอนต้องการเพิ่มศักยภาพให้แก่ นักเรียนผ่านการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือการสอนแบบ Self-Learning ซึ่งในทัศนะของนักเรียนเห็นว่าการสอนด้วยรูปแบบดังกล่าวทำให้นักเรียนถูกมอบหมายภาระงานที่มากเกินไป โดยบางวิชาได้มอบหมายงานให้นักเรียนจัดทำสื่อการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่เรียน เพื่อสอน/ถ่ายทอดให้เพื่อนร่วมชั้นเรียนเดียวกัน ซึ่งส่งผลให้เวลาที่นักเรียนจะได้ใช้ในการทบทวนบทเรียนลดลง 2) การที่นักเรียนโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ได้ชื่อว่าเป็นนักเรียนที่ผ่านการสอบคัดเลือกอย่างเข้มข้น ส่งผลให้ครูผู้สอนบางคนมีความคาดหวังต่อความรู้ ความสามารถ และทักษะของนักเรียนในระดับที่สูงมาก ส่งผลให้การเรียนการสอนของครูผู้สอนบางคนมุ่งเน้นในเนื้อหาสาระที่เข้มข้นและลึกมาก รวมทั้งทำการสอนอย่างรวดเร็ว และข้ามการสอนเนื้อหาพื้นฐานที่จำเป็น ซึ่งส่งผลให้นักเรียนขาดความเข้าใจในเนื้อหาสาระของวิชานั้นๆ

อนึ่ง ในมุมมองของครูผู้สอนบางคน เห็นว่าการเรียนการสอนแบบ Self-Learning นั้น ครูผู้สอนควรมียุทธศาสตร์ความรู้ที่สามารถเชื่อมโยงประสานเนื้อหาในส่วนต่างๆ ของบทเรียนได้ และสามารถถ่ายทอดให้นักเรียนสามารถเข้าใจได้ง่าย อีกทั้งเป็นการกระตุ้นให้นักเรียนสามารถเพิ่มพูนความรู้ได้ด้วยตนเอง

(2) การวัดและประเมินผลการศึกษา จากการสอบถามนักเรียน พบว่า มีความพึงพอใจต่อการวัดและประเมินผลการเรียนในระดับมาก ทั้งนี้มีนักเรียนบางคนที่ไม่พึงพอใจต่อการประเมินผลระหว่างเรียนหรือ

การสอบเก็บคะแนนรายจุดประสงค์ เนื่องจากนักเรียนมีภาระงานที่ค่อนข้างมาก ดังนั้น การสอบอย่างค่อนข้างถี่จะส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการงานที่นักเรียนได้รับมอบหมายในแต่ละสาขาวิชา นอกเหนือจากนั้น การสอบปลายภาคแบบรวบยอดควบคู่กับการสอบระหว่างเรียนจะยิ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการของนักเรียนสำหรับภาระงานต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายอย่างมากมาย

7.2 การบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ

7.2.1 ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์

จากการสอบถามนักเรียน พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ แต่ยังคงปรากฏปัญหาในด้านความล่าช้าของการติดต่อประสานงานกับโรงเรียนในต่างประเทศ ซึ่งอาจส่งผลต่อค่าใช้จ่ายของนักเรียนในการจองตั๋วเครื่องบินราคาแพง อย่างไรก็ตาม ความล่าช้าในการประสานงานอาจเกิดจากปัจจัยภายนอกที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่สามารถดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักเรียนได้ ดังนั้น เพื่อให้นักเรียนรับทราบขั้นตอนการดำเนินงาน ควรมีการแจ้งความก้าวหน้าของการดำเนินงานเป็นระยะๆ นอกเหนือจากนี้ กลุ่มผู้ปกครองมีความเห็นว่าช่องทางการประชาสัมพันธ์ยังมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอที่จะทำให้ผู้ปกครองรับทราบข่าวสารเกี่ยวกับทุน และโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนในต่างประเทศได้อย่างทั่วถึง

7.2.2 ฝ่ายวิทยบริการ

ภาพรวมจากการสอบถามนักเรียน พบว่า มีความพึงพอใจต่อฝ่ายวิทยบริการในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับจากการจัดประชุมนักเรียน ทั้งนี้ปรากฏประเด็นที่เป็นปัญหาเกิดจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีท่าทางที่ไม่สุภาพ/เหมาะสม อีกทั้งในบางครั้งส่งเสียงดังในการพูดคุยกันเอง มีการนำอาหารที่มีกลิ่นเข้ามารับประทานในห้องสมุด และมีการควิดีโอระหว่างปฏิบัติหน้าที่ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ได้ละเลย หรือไม่มีความสามารถในการควบคุมหรือบังคับใช้ข้อกำหนดของการเข้าใช้บริการ เช่น เมื่อเกิดเสียงดังภายในห้องสมุด เจ้าหน้าที่มักจะละเลยในการเข้าตักเตือนผู้ส่งเสียงดัง อย่างไรก็ตามเนื่องจากห้องสมุดเป็นสถานที่ซึ่งนักเรียนเข้ามาใช้บริการในแต่ละวันเป็นจำนวนค่อนข้างมาก เพื่อทบทวนบทเรียน อ่านหนังสือ หรือทำการบ้าน/งานที่ได้รับมอบหมาย การบังคับใช้ข้อกำหนดของการใช้สถานที่ดังกล่าวจึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ต้องกระทำและเข้มงวด

7.2.3 ฝ่ายกิจการนักเรียน

ประกอบด้วย

1) ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก

ภาพรวมจากการสอบถามนักเรียนและผู้ปกครอง พบว่า ระบบการดูแลนักเรียนได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องข้อมูลที่ได้จากการจัดประชุมนักเรียน โดยปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดในประเด็นความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น แต่ทั้งนี้ในมุมมองของนักเรียนยังปรากฏประเด็นปัญหาที่สมควรได้รับการแก้ไข ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ พบว่า เจ้าหน้าที่แต่ละคนมีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ไม่เหมือนกัน โดยเฉพาะเรื่องความยืดหยุ่นต่อกฎระเบียบ ซึ่งบางครั้งมีการผ่อนผันกฎระเบียบ แต่บางครั้งมีความเข้มงวดมาก อีกทั้งการตัดสินใจลงโทษนักเรียนเมื่อกระทำผิดกฎระเบียบไม่เป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน นอกจากนี้ ยังปรากฏประเด็นปัญหาเรื่องความล่าช้าในการปรับปรุง ซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค รวมทั้งเครื่องใช้ไฟฟ้าและอุปกรณ์ต่างๆ ภายในหอพักเมื่อเกิดการชำรุด พร้อมทั้ง ปัญหาเรื่องความสะอาดภายในหอพัก ซึ่งประเด็นปัญหาที่ปรากฏนั้น สอดคล้องกับมุมมองของผู้ปกครองที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ กล่าวคือ ผู้ปกครองให้ความสำคัญกับสถานที่พักอาศัยของบุตรหลาน ส่งผลให้เรื่องระบบสาธารณูปโภคและความสะอาดภายในหอพักเป็นสองประเด็นที่ผู้ปกครองให้ความสำคัญเช่นกัน

2) การบริการสุขภาพอนามัย

จากการสอบถาม พบว่า ในภาพรวมของการบริการสุขภาพอนามัยได้รับคะแนนความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากที่สุด โดยประเด็นเรื่องการบริการตรวจสุขภาพประจำปีของนักเรียนด้วยรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมได้รับคะแนนสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ แต่จากการจัดประชุมนักเรียนพบปัญหาเรื่องความไม่เพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ และการเลือกใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับผู้ป่วย เช่น ไม้ค้ำยันไม่สามารถปรับระดับให้เหมาะสมกับความสูงของผู้ป่วย

3) การบริการด้านโภชนาการ (โรงอาหาร ร้านค้าของสมาคมฯ)

ภาพรวมของการบริการด้านโภชนาการ ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากนักเรียนในระดับมากที่สุด ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้สอดคล้องกันทั้งจากการสอบถามและการจัดประชุมนักเรียน แต่สำหรับผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านโภชนาการในระดับมากเท่านั้น ทั้งนี้ผลจากการจัดประชุมนักเรียนและการสัมภาษณ์ผู้ปกครอง พบว่า ทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญกับความถูกต้องสุขลักษณะของร้านค้าภายในโรงอาหาร ความสะอาดของอาหาร และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่างๆ อาทิ ช้อน-ส้อม เป็นสำคัญ

4) การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา

จากการสอบถามและจัดประชุมนักเรียน พบว่า ในภาพรวมของการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยไม่พบประเด็นปัญหาจากการให้บริการ

7.2.4 ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

ประกอบด้วย

1) งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร

จากการสอบถาม พบว่า ในภาพรวมของงานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจรได้รับคะแนนความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากที่สุด แต่จากการจัดประชุมนักเรียนพบว่ายังปรากฏประเด็นที่เป็นปัญหาในบางครั้งของการละเลยการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ในการตรวจบัตรนักเรียนเพื่อเข้า-ออกโรงเรียน

2) งานอาคารสถานที่

ในภาพรวมของงานอาคารสถานที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากที่สุด แต่ยังปรากฏประเด็นที่เป็นปัญหาในเรื่องการจัดการอย่างไม่เป็นระบบของการประสานงานขอเข้าใช้สถานที่ หรือห้องประชุม ซึ่งในบางครั้งได้เกิดความผิดพลาดในการระบุวัน-เวลาที่ทำการจอง รวมทั้งปัญหาความล่าช้าของการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

7.2.5 ฝ่ายวิชาการ

จากการสอบถาม พบว่า ในภาพรวมของฝ่ายวิชาการได้คะแนนรับความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากที่สุด โดยประเด็นด้านความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้รับคะแนนสูงที่สุด ซึ่งใกล้เคียงกับประเด็นด้านการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างใดก็ตาม จากการจัดประชุมนักเรียนปรากฏประเด็นปัญหาที่สมควรได้รับการแก้ไข คือ ช่วงระยะเวลาในการให้บริการแก่นักเรียนไม่สอดคล้องกับช่วงเวลาที่นักเรียนมีความสะดวกในการเข้ารับบริการ

7.2.6 ฝ่ายคลังและพัสดุ

จากการสอบถามและจัดประชุมนักเรียน พบว่า ในภาพรวมของฝ่ายคลังและพัสดุได้รับคะแนนความพึงพอใจจากนักเรียนในระดับมากที่สุด โดยไม่พบประเด็นปัญหาของการให้บริการ

7.2.7 ฝ่ายอำนวยการ

จากการสอบถามครู และเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมของฝ่ายอำนวยการได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้รับจากการจัดประชุมครูและเจ้าหน้าที่ โดยประเด็นเรื่องเจ้าหน้าที่มีการใช้คำพูด การแต่งกาย และกิจกรรมายาทที่สุภาพ เหมาะสม ได้รับคะแนนสูงสุด อนึ่ง ข้อมูลที่ได้จากการจัดประชุมปรากฏประเด็นปัญหาที่สมควรได้รับการแก้ไข คือ ด้านมาตรฐานการบริการของเจ้าหน้าที่ กล่าวคือ เจ้าหน้าที่แต่ละคนให้การบริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนที่แตกต่างกัน ซึ่งส่งผลให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมีความแตกต่างกันเช่นกัน นอกจากนี้ ยังปรากฏประเด็นเรื่องความต้องการให้มีการปรับปรุงระบบการแจ้งเตือนต่างๆ โดยให้เพิ่มความถี่มากขึ้น อาทิ ในการประชุมควรมีการแจ้งล่วงหน้าก่อนวันประชุม และแจ้งเพิ่มเติมก่อนเวลาประชุม นอกจากนี้ ที่ประชุมได้มีข้อเสนอเรื่องการปรับปรุงรูปแบบบันทึกการลา และการขออนุมัติต่างๆ ซึ่งอาจจะทำผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น

7.2.8 ศูนย์คอมพิวเตอร์

จากการสอบถามและการจัดประชุมครู และเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมของศูนย์คอมพิวเตอร์ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการให้บริการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์เสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนดได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้จากการจัดประชุม ครูและเจ้าหน้าที่ พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ในเรื่องความกระตือรือร้นในการให้บริการ แต่ยังปรากฏประเด็นปัญหาที่สมควรได้รับการแก้ไขในเรื่องเสถียรภาพของระบบไร้สาย (Wifi) ซึ่งในทัศนะของผู้รับบริการรู้สึกว่ารบบดังกล่าวทำงานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ยังพบปัญหาเรื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และโน้ตบุ๊กเริ่มหมดอายุการใช้งาน

7.3 กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

ภาพรวมจากการสอบถามนักเรียน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนอยู่ในระดับมาก โดยสามารถจำแนกตามรายการกิจกรรม ดังนี้

7.3.1 กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม

จากการสอบถามและจัดประชุมนักเรียน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมในระดับมาก นักเรียนมีความเห็นว่าเนื้อหาส่วนใหญ่ของกิจกรรมมีลักษณะเป็นนามธรรม ยากต่อการทำความเข้าใจ ทั้งนี้ต้องการให้มีการปรับปรุงรูปแบบของกิจกรรมให้นักเรียนสามารถเรียนรู้และเข้าใจง่ายขึ้น รวมทั้งสามารถนำไปปรับใช้ได้ในชีวิตประจำวัน

7.3.2 การฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี และการฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ

จากการสอบถามและจัดประชุมนักเรียน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมฟังบรรยายในระดับมาก โดยการฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี ส่งเสริมให้นักเรียนได้รับข้อมูลที่หลากหลายเกี่ยวกับงานวิจัย อีกทั้งความรู้ใหม่ๆ ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยีได้กระตุ้นความพึงพอใจสูงสุด อย่างไรก็ตาม นักเรียนมีความเห็นว่าประเด็นที่สมควรปรับปรุง คือ การลดระยะเวลาการฟังบรรยาย การเพิ่มกิจกรรมที่น่าสนใจควบคู่กับการฟังบรรยาย

7.3.3 การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี และการศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี

จากการสอบถามและจัดประชุมนักเรียน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการศึกษาดูงานข้างต้นในระดับมากที่สุด โดยการศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี ส่งเสริมให้นักเรียนได้มีโอกาสเปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ดังกล่าว อย่างไรก็ตาม ยังคงปรากฏประเด็นปัญหาที่สมควรได้รับการแก้ไข คือ การเพิ่มด้านความหลากหลายของสถานที่การศึกษาดูงาน รวมทั้งการเปิดโอกาสให้นักเรียนสามารถนำเสนอสถานที่ศึกษาดูงานที่นักเรียนสนใจ

7.3.4 กิจกรรมค่ายวิชาการ

จากการสอบถามนักเรียน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมค่ายวิชาการในระดับมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลที่ได้จากการจัดประชุมนักเรียน อนึ่ง กิจกรรมค่ายวิชาการเป็นกิจกรรมที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนอื่น โดยนักเรียนให้ความเห็นว่า กิจกรรมค่ายวิชาการเป็นกิจกรรมที่สนุก ที่ได้เรียนรู้ในหลากหลายรูปแบบ อีกทั้ง การจัดกิจกรรมนอกสถานที่ได้ส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่น

7.3.5 การอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด

จากการสอบถามนักเรียน พบว่า ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นที่ได้รับจากการจัดประชุมนักเรียน ซึ่งนักเรียนมีความเห็นว่าโรงเรียนควรปรับลดจำนวนหนังสือที่ต้องอ่านลง เนื่องจากกิจกรรมนี้ไม่ได้ส่งเสริมให้นักเรียนรักการอ่านอย่างแท้จริง ในทางกลับกัน นักเรียนส่วนใหญ่รู้สึกว่าเป็นกิจกรรมที่บังคับให้นักเรียนอ่านหนังสือที่อยู่นอกเหนือความสนใจของตน นอกเหนือจากนั้น วิธีการให้คะแนนของกิจกรรม ให้ความสำคัญกับภาษาของหนังสือมากกว่าเนื้อหาสาระที่ได้จากการอ่าน อนึ่ง แม้ว่าโรงเรียนจะมีทางเลือกให้แก่นักเรียนในการนำเสนอรายการหนังสือที่ต้องการ แต่การพิจารณาให้ความเห็นชอบใช้เวลาค่อนข้างนาน

7.3.6 กิจกรรมชุมนุม

จากการสอบถามและการจัดประชุมนักเรียน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมชุมนุมในระดับมาก โดยกิจกรรมชุมนุมส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้คะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด ทั้งนี้จากการจัดประชุมนักเรียน พบว่า การปรับเปลี่ยนระบบการเลือกลงชุมนุมของโรงเรียนส่งผลกระทบต่อนักเรียนบางส่วนที่ได้เก็บหน่วยกิตในกิจกรรมชุมนุมเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

7.3.7 กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา

จากการสอบถามและจัดประชุมนักเรียน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาจิตอาสาในระดับมาก โดยประเด็นเรื่องกิจกรรมพัฒนาจิตอาสาส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาลักษณะนิสัยของการเป็นผู้ให้ ได้คะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด ทั้งนี้ จากการจัดประชุมนักเรียน นักเรียนมีความเห็นว่ารูปแบบกิจกรรมที่ทำนั้น ไม่ได้ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดจิตสำนึกตามวัตถุประสงค์ของโครงการอย่างครบถ้วน โดยบางกิจกรรมมีความซ้ำซ้อนกับความรับผิดชอบของบุคคล/เจ้าหน้าที่ส่วนอื่น เช่น การทำความสะอาดภายในโรงเรียน

7.3.8 กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย

จากการสอบถามและจัดประชุมนักเรียน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตยในระดับมาก โดยประเด็นเรื่องกิจกรรมนี้ส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับนาฏศิลป์ไทยและดนตรีไทย รวมทั้งเกิดความซาบซึ้ง เห็นความงาม และเห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมไทยได้คะแนนความพึงพอใจสูงสุด อย่างไรก็ตามจากการจัดประชุมนักเรียน พบว่า รูปแบบของกิจกรรมยังไม่ชัดเจน อีกทั้ง บางกิจกรรมมีความคาบเกี่ยวกับกิจกรรมอื่น ก่อให้เกิดความสับสนต่อการนับและเก็บจำนวนชั่วโมง เช่น การรำไทยในวันสำคัญต่างๆ

7.3.9 กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย

จากการสอบถามและจัดประชุมนักเรียน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมพัฒนาสุขภาพพลานามัยในระดับมาก โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการส่งเสริมให้นักเรียนมีสุขภาพดี แข็งแรง ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด อย่างไรก็ตามยังพบประเด็นที่สมควรได้รับการแก้ไข คือ ความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ของวิธีการลงบันทึกจำนวนชั่วโมงของการทำกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย (กิจกรรมการออกกำลังกาย) เนื่องจากมีนักเรียนบางคนไม่ได้ออกกำลังกายจริง แต่ได้บันทึกว่าได้ร่วมกิจกรรมออกกำลังกาย นอกเหนือจากนั้น จากการจัดประชุมนักเรียน พบว่า นักเรียนที่ต้องเข้าร่วมกิจกรรมภายนอกโรงเรียน เช่น ต้องไปเข้าค่าย ได้รับผลกระทบจากการที่มีความจำเป็นต้องเก็บจำนวนชั่วโมงให้ครบถ้วนเท่ากับนักเรียนปกติภายในระยะเวลาที่เหลืออยู่ในภาคการศึกษาหนึ่งๆ

นอกเหนือจากสาระในเชิงคุณภาพตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น จากการจัดประชุมครู และเจ้าหน้าที่ พบว่า ปัญหาสำคัญที่ครู และเจ้าหน้าที่ประสบเป็น ปัญหาในการทำงาน คือ การขาดความสุข เนื่องจากมีภาระงานที่หนัก และต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ทำให้เหลือเวลาในการทำกิจกรรมส่วนตัวค่อนข้างน้อย ดังนั้น ผู้บริหารโรงเรียนควรพิจารณาดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวนี้ ซึ่งอาจกระทำได้หลายรูปแบบ เช่น การดำเนินการสำรวจความต้องการของบุคลากร การจัดกิจกรรมสันทนาการนอกสถานที่ เป็นต้น

สรุปผลการสำรวจ ปัญหา ข้อเสนอแนะ และมาตรการในทางปฏิบัติ

8.1 สรุปผลการสำรวจ

โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การพัฒนาผู้เรียน และสภาพแวดล้อมของโรงเรียน ซึ่งขอบเขตของการดำเนินงานสำรวจ จำแนกเป็น 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) สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่

ข้อมูลของการสำรวจประกอบด้วย (1) ข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวนรวมทั้งสิ้น 1,037 ชุด หรือคิดเป็นร้อยละ 91.93 จากเป้าหมายทั้งหมด โดยผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มนักเรียน จำนวน 432 คน (ทำแบบสอบถามคนละ 2 ชุด) กลุ่มผู้ปกครอง จำนวน 80 คน และกลุ่มครู และเจ้าหน้าที่ จำนวน 93 คน (2) ข้อมูลจากการจัดประชุมระดมความคิดเห็น จำนวน 2 ครั้ง แบ่งเป็น การจัดประชุม นักเรียน จำนวน 37 คน และกลุ่มครูและเจ้าหน้าที่ จำนวน 10 คน และ (3) ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร จำนวน 4 คน และผู้ปกครอง จำนวน 4 คน

อนึ่ง ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2561 สรุปได้ดังนี้

1. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.21 คะแนน หรือคิดเป็นร้อยละ 84.19 และปรากฏประเด็นย่อยต่างๆ ดังนี้



1.1) ภาพรวมความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาอยู่ในระดับมาก โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 คะแนน ทั้งนี้ หากพิจารณาในรายประเด็นย่อย ปรากฏผลการสำรวจดังนี้

- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งหากพิจารณาในมิติกระบวนการดำเนินงาน (Process) พบว่า ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.22 คะแนน) ประกอบด้วย (1) สาขาวิชา ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน) โดยรายวิชาศิลปะ ได้รับคะแนนสูงสุด (4.44 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.39 คะแนน) หากพิจารณาประเด็นย่อยของข้อคำถามด้านกระบวนการพบว่า การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอนได้รับคะแนนสูงสุด (4.45 คะแนน) และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) โดยฝ่ายคลังและพัสดุได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (4.38 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ และฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (คะแนนเท่ากันที่ 4.37 คะแนน) โดยประเด็นย่อยเรื่องการมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็วได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด (4.27 คะแนน)

- การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ซึ่งพิจารณารวม 3 มิติ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการดำเนินงาน (Process) และผลผลิต (Product) ปรากฏผลว่า ในภาพรวมของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.21 คะแนน) โดยวิชาศิลปะ ได้รับคะแนนสูงสุด (ระดับคะแนนเท่ากันที่ 4.42 คะแนน) รองลงมา คือ ภาษาไทย (4.38 คะแนน) และภาษาต่างประเทศ (4.36 คะแนน) ตามลำดับ

- สาขาวิชาคณิตศาสตร์

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 คะแนน) ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่ (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.22 คะแนน) (2) กระบวนการดำเนินงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.18 คะแนน) และ (3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน)

- สาขาวิชาฟิสิกส์

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 คะแนน) ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่ (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 คะแนน) (2) กระบวนการดำเนินงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.04 คะแนน) และ (3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.05 คะแนน)

- สาขาวิชาเคมี

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน) ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่ (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน) (2) กระบวนการดำเนินงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน) และ (3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.15 คะแนน)

- สาขาวิชาชีววิทยา

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 คะแนน) ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่ (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.33 คะแนน) (2) กระบวนการดำเนินงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.28 คะแนน) และ (3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน)

- สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน) ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่ (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน) (2) กระบวนการดำเนินงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.13 คะแนน) และ (3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.07 คะแนน)

- สาขาวิชาภาษาไทย

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 คะแนน) ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่ (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.41 คะแนน) (2) กระบวนการดำเนินงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.39 คะแนน) และ (3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.36 คะแนน)

- สาขาวิชาภาษาต่างประเทศ

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 คะแนน) ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่ (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.42 คะแนน) (2) กระบวนการดำเนินงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.38 คะแนน) และ (3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.28 คะแนน)

- สาขาวิชาพลานามัย

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 คะแนน) ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่ (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.07 คะแนน) (2) กระบวนการดำเนินงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (4.14 คะแนน) และ (3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.99 คะแนน)

- รายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 คะแนน) ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่ (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.91 คะแนน) (2) กระบวนการดำเนินงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.91 คะแนน) และ (3) ผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมาก (3.95 คะแนน)

- รายวิชาศิลปะ

ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คะแนน) ประกอบด้วยประเด็นต่างๆ ได้แก่ (1) ปัจจัยนำเข้า ได้รับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (4.47 คะแนน) (2) กระบวนการดำเนินงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.44 คะแนน) เช่นเดียวกับ (3) ด้านผลผลิต/ผลงาน ได้รับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.34 คะแนน)

- การวัดและประเมินผลการเรียน ซึ่งพิจารณาในมิติกระบวนการดำเนินงาน (Process) พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน) โดยวิชาศิลปะได้รับคะแนนสูงสุด (4.42 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.30 คะแนน)

- การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ซึ่งพิจารณาในมิติผลผลิต (Product) พบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 คะแนน) โดยกิจกรรมพัฒนาจิตอาสาได้รับคะแนนสูงสุด (4.11 คะแนน) รองลงมา คือ กิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้ (4.01 คะแนน) แต่หากพิจารณากิจกรรมภายในกิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้ พบว่า กิจกรรมค่ายวิชาการได้รับคะแนนสูงสุด (4.40 คะแนน)

1.2) ภาพรวมความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้รับคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 คะแนน และหากจำแนกบุคลากรเป็น 2 กลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจด้านครูผู้สอนอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 คะแนน) โดยครูที่ทำการสอนในวิชาศิลปะได้รับคะแนนสูงสุด (4.64 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาไทย (4.50 คะแนน) เช่นเดียวกับความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 คะแนน) โดยเจ้าหน้าที่งานฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ได้รับคะแนนสูงสุด (4.52 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายคลังและพัสดุ (4.44 คะแนน)

1.3) ภาพรวมความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งพิจารณาในมิติของปัจจัยนำเข้าพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 คะแนน) จำแนกเป็น 1) สาขาวิชา ได้รับคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก (4.16 คะแนน) โดยวิชาศิลปะได้รับคะแนนสูงสุด (4.47 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาภาษาต่างประเทศ (4.42 คะแนน) และ 2) ฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุด (4.24 คะแนน) โดยฝ่ายวิชาการ และฝ่ายคลังและพัสดุได้รับคะแนนสูงสุด (คะแนนเท่ากันที่ 4.36 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (4.35 คะแนน)

2. การความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน พบว่า มิติผลผลิต (Product) ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.25 คะแนน) และจำแนกเป็น 2 ด้าน คือ (1) สาขาวิชา ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 คะแนน) โดยวิชาภาษาไทยได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (4.36 คะแนน) รองลงมา คือ วิชาศิลปะ (4.34 คะแนน) และ (2) ฝ่ายปฏิบัติการ ในภาพรวมนักเรียนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.30 คะแนน) โดยฝ่ายคลังและพัสดุได้รับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (4.52 คะแนน) รองลงมา คือ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (4.42 คะแนน)

3. ภาพรวมของการสรุปผลระดับการบรรลุเป้าหมายเชิงปริมาณ ซึ่งพิจารณาจาก 3 กิจกรรมหลักที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ (1) กิจกรรมการเรียนการสอน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.21 คะแนน) (2) กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก (3.87 คะแนน) และ (3) การบริการของฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.29 คะแนน) ส่งผลให้คะแนนเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักของ 3 กิจกรรมหลักดังกล่าวอยู่ในระดับมาก ที่คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 คะแนน หรือคิดเป็น ร้อยละ 83.07 อนึ่ง หากพิจารณาจากจำนวนการตอบแบบสอบถามในทุกประเด็นของผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจต่อกิจกรรมทั้ง 3 กิจกรรมในระดับมาก และมากที่สุดเท่านั้น จะคิดเป็นร้อยละ 83.39 จากจำนวนการตอบแบบสอบถามทั้งหมดของผู้รับบริการ

4. การสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ความสำคัญกับควมมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ 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/ครูฝ่ายปฏิบัติการพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของ

ทั้ง 3 กลุ่ม โดยผลการสำรวจในภาพรวม พบว่า ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยได้คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 คะแนน และหากพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า (1) ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอนได้รับความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน) โดยประเด็นย่อยด้านครูผู้สอนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพได้รับคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุด (4.46 คะแนน) (2) ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ ได้รับความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คะแนน) โดยประเด็นย่อยด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส ได้รับคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุด (4.46 คะแนน) (3) ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียนได้รับความเชื่อมั่นในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 คะแนน) โดยประเด็นย่อยด้านโรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ประจักษ์ได้รับคะแนนความเชื่อมั่นสูงสุด (4.55 คะแนน)

8.2 ปัญหา ข้อเสนอแนะและมาตรการในการปฏิบัติ

แสดงดังนี้

1. กิจกรรมการเรียนการสอน

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ และมาตรการในทางปฏิบัติ
ครูผู้สอน ปฏิบัติต่อนักเรียนอย่างไม่เสมอภาค	- จัดอบรมครูผู้สอนที่ให้ความสำคัญต่อรูปแบบ วิธีการสอน และจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน - ดำเนินการจัดทำแบบประเมินการเรียนการสอนของครูผู้สอน ในแต่ละรายวิชา - ประเมินผล และนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงรูปแบบการจัดการเรียนการสอนของครูผู้สอนแต่ละราย
ครูผู้สอน ขาดการตอบสนองต่อการนัดหมายของนักเรียน	กำหนดแบบฟอร์มการนัดหมายที่เป็นทางการ พร้อมทั้งตรวจสอบการตอบสนองการนัดหมายโดยผู้ที่ได้รับมอบหมายในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของครูผู้สอน
การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบ Self-Learning ส่งผลกระทบบต่อภาระงานของนักเรียน	- ดำเนินการกำหนดรายวิชาที่จำเป็นต้องมีการจัดการเรียนการสอนแบบ Self-Learning - กำหนดสัดส่วนของการดำเนินการจัดการเรียนการสอนแบบ Self-Learning ในแต่ละรายวิชาที่เหมาะสม - ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการจัดการเรียนการสอนแบบ Self-Learning

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ และมาตรการในทางปฏิบัติ
● การปรับเปลี่ยนรูปแบบการวัดและประเมินผลการเรียนก่อให้เกิดภาระหนักแก่นักเรียน (ทั้งในช่วงเวลาเรียน ช่วงเวลาการทบทวนบทเรียน ช่วงเวลาการสอบรวดยอด และดำเนินกิจกรรมอื่น)	● สร้างความเข้าใจในรูปแบบและวิธีการของการจัดการวัดและประเมินผลรูปแบบใหม่ให้แก่ทั้งนักเรียนและครูผู้สอน ● รับฟังความคิดเห็นที่มีต่อการวัดและประเมินผลรูปแบบใหม่จากทั้งนักเรียนและครูผู้สอน ● ประเมินผลสำเร็จของการวัดและประเมินผลรูปแบบใหม่ ● เปรียบเทียบข้อดี-ข้อเสียของการวัดและประเมินผลระหว่างรูปแบบใหม่ และรูปแบบเดิม

2. การบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ

ฝ่ายงานปฏิบัติการ	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ และมาตรการในทางปฏิบัติ
ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์	● การติดต่อประสานงานกับโรงเรียนในต่างประเทศมีความล่าช้า	● ทบทวนขั้นตอนการดำเนินงานในการติดต่อประสานงานกับโรงเรียนในต่างประเทศ ● พัฒนา ปรับปรุง หรือลดขั้นตอนการดำเนินงาน โดยการกำหนดตัวชี้วัดผลผลิต/ผลงาน และเวลาในการดำเนินงานที่สะท้อนถึงการปรับปรุงดังกล่าว
	● การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้รับบริการ (โดยเฉพาะกลุ่มผู้ปกครอง) เป็นไปอย่างไม่ทั่วถึง	● สำรวจความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครองเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร และช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่สะดวกในการรับทราบข้อมูล ● ดำเนินการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารที่ตรงกับความต้องการผ่านช่องทางที่สะดวก และเหมาะสม
ฝ่ายวิทยบริการ	● ผู้ให้บริการบางรายใช้คำพูด และมีกิริยาที่ไม่สุภาพเหมาะสมของ	● จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นจากผู้รับบริการ ● ชี้แจงให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่รับทราบ เพื่อปรับปรุง พัฒนาการให้บริการ
	● ผู้ให้บริการบางรายละเลยการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อมีผู้กระทำผิดกฎระเบียบ ข้อบังคับ (เช่น ไม่กล่าวตักเตือนเมื่อมีเสียงดังเกิดขึ้นภายในห้องสมุด)	● จัดช่องทางในการร้องเรียนให้แก่ทั้งนักเรียนเมื่อมีผู้กระทำผิด ● บังคับใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด โดยการตักเตือนผู้กระทำผิดทันทีเมื่อได้รับการร้องเรียน และสอดส่องความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสภาพแวดล้อมภายในจุดให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

ฝ่ายงานปฏิบัติการ	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ และมาตรการในทางปฏิบัติ
ฝ่ายกิจการนักเรียน	● เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบการดูแลหอพักนักเรียนบางรายขาดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	● จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของนักเรียนต่อการดูแลหอพักนักเรียน ● ประเมินผลการให้บริการ พร้อมชี้แจงผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อปรับปรุง และพัฒนา
	● การดำเนินงานซ่อมบำรุงระบบสาธารณูปโภคค่อนข้างล่าช้า	● ทบทวนขั้นตอนการดำเนินการซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภคต่างๆ เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินงาน ● กำหนดตารางตรวจเช็คระบบสาธารณูปโภคภายในโรงเรียนโดยช่างผู้ชำนาญการอย่างสม่ำเสมอ
	● จำนวนเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการสุขภาพอนามัยไม่เพียงพอ (เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน)	● สำรวจข้อมูลจำนวนผู้เข้ารับบริการฝ่ายบริการสุขภาพอนามัยต่อจำนวนผู้ให้บริการ ● พิจารณาจัดสรรหรือบริหารจัดการด้านเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับจำนวนนักเรียนที่มาใช้บริการ หรือการมอบหมายความรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่อื่นของโรงเรียนให้สามารถรักษาพยาบาลเบื้องต้นได้ (เมื่อไม่มีพยาบาลประจำห้องพยาบาล) ● จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรการรักษาพยาบาลเบื้องต้น
ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	● เจ้าหน้าที่บางรายละเลยการปฏิบัติงานของตามข้อบังคับของโรงเรียนในการตรวจบัตรนักเรียนเพื่อเข้า-ออกสถานศึกษา	● กำกับ ดูแล ตรวจสอบการบังคับใช้กฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เพื่อให้มาตรการรักษาความปลอดภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
ฝ่ายวิชาการ	● ช่วงระยะเวลาในการให้บริการไม่สอดคล้องกับช่วงระยะเวลานักเรียนสะดวกในการเข้ารับบริการ	● จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับช่วงเวลาที่นักเรียนสะดวกในการเข้ารับบริการ ● บริหารจัดการช่วงเวลาการให้บริการให้สอดคล้องกับช่วงเวลาที่นักเรียนสามารถใช้บริการได้ อาทิ การเปิดให้บริการในช่วงเวลากลางวัน

ฝ่ายงานปฏิบัติการ	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ และมาตรการในทางปฏิบัติ
ฝ่ายอำนวยการ	● เจ้าหน้าที่บางรายให้บริการแบบเลือกปฏิบัติ	● จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นการให้บริการ ● ประเมินผล พร้อมชี้แจงผลการประเมินให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อปรับปรุงกระบวนการในการให้บริการ
	● จำนวนครั้งของการแจ้งเตือนนัดหมายไม่เพียงพอ	● สำรวจความต้องการของครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่ที่ได้รับบริการเกี่ยวกับข้อมูล ตารางเวลา และช่องทางการแจ้งเตือน ● ปรับปรุงจำนวนความถี่ในการแจ้งเตือนให้สอดคล้องกับความต้องการในช่องทางที่เหมาะสม ● ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการปรับปรุงระบบการแจ้งเตือน
	● รูปแบบการทํานันทิกขาดความชัดเจน	● สำรวจความต้องการของครูผู้สอนและเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับแบบฟอร์มการทํานันทิกสำคัญต่างๆ อาทิ ใบลา และช่องทางที่สะดวกในการขออนุมัติ ● จัดทำแบบฟอร์มตัวอย่างเกี่ยวกับการทํานันทิกต่างๆ พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้รับบริการได้รับทราบ
ศูนย์คอมพิวเตอร์	● ระบบไร้สาย (wifi) ขาดเสถียรภาพ	● สำรวจความต้องการ และจุดให้บริการที่มักเกิดปัญหาด้านเสถียรภาพของระบบไร้สาย ● ดำเนินการปรับปรุงระบบไร้สายให้มีความเสถียร และพิจารณาปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่มีในปัจจุบัน พร้อมทั้งติดตั้งอุปกรณ์ให้ครอบคลุมพื้นที่ความต้องการ
	● อุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรือโน้ตบุ๊กเริ่มหมดอายุการใช้งาน	● การจัดทำตารางเวลาในการตรวจสอบสภาพอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่แต่ละบุคคล รวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในโรงเรียน ● การพิจารณาปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ที่หมดสภาพใช้งานให้มีความทันสมัย สามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ และมาตรการในทางปฏิบัติ
รูปแบบการลงทะเบียนของนักเรียนมีความไม่เท่าเทียม และการขาดความเสถียรของระบบการลงทะเบียน	- จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็นของนักเรียนต่อรูปแบบวิธีการลงทะเบียนที่เหมาะสม - ดำเนินการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการลงทะเบียนให้สอดคล้องกับรูปแบบที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดความเสมอภาค - ปรับปรุงระบบการลงทะเบียนออนไลน์ให้มีความเสถียรเมื่อมีผู้ใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก ก่อนการเปิดให้มีการลงทะเบียนจริง - ติดตาม และประเมินผลเมื่อมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการลงทะเบียน
รูปแบบกิจกรรมขาดความชัดเจน นักเรียนรู้สึกเหมือนไม่ได้รับการส่งเสริมตามวัตถุประสงค์	- ศึกษารูปแบบการดำเนินกิจกรรมที่จัดโดยหน่วยงานอื่น เพื่อใช้เป็นตัวอย่างและเป็นทางเลือก - สำรวจความต้องการรูปแบบของกิจกรรมจากนักเรียน - จัดกิจกรรมที่แสดงความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมกับความต้องการของนักเรียน - ดำเนินการประเมินผลการจัดกิจกรรม
กิจกรรมการอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนดไม่สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน	- จัดทำแบบสำรวจความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับหนังสือที่นักเรียนให้ความสนใจ - ตรวจสอบประเภทหนังสือในรายการให้มีความสอดคล้องกับความสนใจของนักเรียน - ดำเนินการทบทวนหรือปรับลดจำนวนชั่วโมงและจำนวนหนังสือในกิจกรรมการอ่านหนังสือให้มีความสมดุลระหว่างระยะเวลาในการทบทวนบทเรียนและระยะเวลาในการทำกิจกรรมดังกล่าว - ดำเนินการประเมินผลสัมฤทธิ์ที่นักเรียนได้รับจากการร่วมกิจกรรม

ปัญหา	ข้อเสนอแนะ และมาตรการในทางปฏิบัติ
นักเรียนบางรายร่วมกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย (กิจกรรมการออกกำลังกาย) ไม่ครบถ้วนตามกำหนดและมีช่องทางในการกระทำทุจริตในส่วนของ การบันทึกชั่วโมงการร่วมกิจกรรม	- ศึกษาวิธีที่เหมาะสมในการลงบันทึกจำนวนชั่วโมงการทำกิจกรรม - ปรับปรุงวิธีการลงบันทึกจำนวนชั่วโมงของการทำกิจกรรม ให้มีความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ - ตรวจสอบประสิทธิภาพ และความถูกต้องของวิธีการลงบันทึกจำนวนชั่วโมง

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 วานิชย์บัญชา. (2544). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2551). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2528). *การบริหารบุคคล*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). เอกสารการสอนชุดวิชา 304 หน่วยที่ 6-16. สาขาวิทยาการจัดการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูวิทย์ รัตนพลแสนย์, ฐณัฐ วงศ์สายเชื้อ, กุลธิดา นุกุลธรรม, ดนุพล แสงนาค, อัญชรี แสงพฤกษ์, จันทรมณี จันทน์แย้ม, และอัญชัน มาศวิวัฒน์. (2557). *โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2557*. นครปฐม: ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ธีรศักดิ์ สร้อยศิริ, สมิตร์ สุวรรณ, วิไลลักษณ์ สร้อยศิริ, และสุธารัตน์ ขาวนาฟาง. (2558). *โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2558*. นครปฐม: ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน
- พงษ์เทพ สันติพันธ์. (2546). *ความพึงพอใจของลูกค้าจากการใช้บริการสินเชื่อเพื่อซื้อบ้านพร้อมที่ดินของธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไพโรพนา ศรีเสน. (2544). *ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศิริราช คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ตามนโยบายประกันสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก).
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). *คุณภาพในงานบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์บริษัทประชาชน.
- สมสรณุก์ วงษ์อ่อนน้อย และมานิดา ขอบธรรม. (2559). *การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2559*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- ศูนย์บริการวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). *การสำรวจและประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ปีงบประมาณ 2560*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.



ภาคผนวก ก

ภาพรวมผลการสำรวจ
โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561



ตารางที่ ผก1 คะแนนภาพรวมความพึงพอใจจำแนกรายประเด็น

ประเด็นการประเมินผล	คะแนนความพึงพอใจ			คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/ เจ้าหน้าที่		
1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ	4.23	4.27	4.08	4.21	84.19
1.1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล การเรียน และการจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	4.12	4.24	3.95	4.11	82.19
- ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ: กระบวนการ (Process)	4.27	4.24	3.95	4.22	84.34
1) สาขาวิชา	4.21			4.21	84.20
2) ฝ่ายปฏิบัติการ	4.32	4.24	3.95	4.25	85.05
- การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน: ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Product)	4.21			4.21	84.20
- การวัดและประเมินผลการเรียนรู้	4.13			4.13	82.60
- การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน: ผลผลิต (Product)	3.87			3.87	77.40
1.2) ความพึงพอใจด้านครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ: ปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านบุคลากร	4.34	4.36	4.21	4.32	86.45
- ความพึงพอใจด้านครู	4.31			4.31	86.20
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.37	4.36	4.21	4.34	86.88
1.3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสื่อการเรียนการสอน: ปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	4.20	4.08	4.20	83.92
- สาขาวิชา	4.16			4.16	83.20
- ฝ่ายปฏิบัติการ	4.28	4.20	4.08	4.24	84.77
2) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ: ผลผลิต (Product)	4.25	4.34	4.20	4.25	85.08
- สาขาวิชา	4.17			4.17	83.40
- ฝ่ายปฏิบัติการ	4.32	4.34	4.20	4.30	86.08
3) ความพึงพอใจในภาพรวมต่อคุณภาพการให้บริการตามเป้าหมาย	4.14	4.29	4.10	4.15	83.07
- กิจกรรมการจัดการเรียนการสอน	4.21			4.21	84.20
- กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน	3.87			3.87	77.40
- การบริการของฝ่ายปฏิบัติการ	4.33	4.29	4.10	4.29	85.79

ประเด็นการประเมินผล	คะแนนความพึงพอใจ			คะแนนเฉลี่ย	ร้อยละ
	นักเรียน	ผู้ปกครอง	ครู/ เจ้าหน้าที่		
4) ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยให้ ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์	4.37	4.56	4.49	4.41	88.30
- ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน	4.29	4.42		4.31	86.27
- ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ	4.34	4.54	4.49	4.39	87.85
- ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน	4.48	4.71		4.51	90.29

ภาคผนวก ข

ตารางอย่างละเอียดของการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน
และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน



ตารางที่ ผข1 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาคณิตศาสตร์

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ ผลงาน)	ม.5	0.19	0.58	9.69	37.02	52.52	1,032	4.41	0.03	มากที่สุด
	ม.6	1.11	5.21	18.29	36.14	39.25	902	4.00	0.06	มาก
	รวม	0.62	2.74	13.70	36.61	46.33	1,934	4.21	0.29	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	ม.5	0.30	0.61	10.21	35.98	52.90	656	4.38	0.15	มากที่สุด
	ม.6	1.05	5.40	15.85	34.49	43.21	574	4.07	0.06	มาก
	รวม	0.65	2.85	12.85	35.28	48.37	1,230	4.22	0.22	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	ม.5	0.00	0.91	6.71	35.06	57.32	328	4.49	0.18	มากที่สุด
	ม.6	1.05	5.92	17.42	32.06	43.55	287	4.11	0.30	มาก
	รวม	0.49	3.25	11.71	33.66	50.89	615	4.30	0.27	มากที่สุด
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	0.00	0.00	0.00	29.79	70.21	47	4.70	0.46	มากที่สุด
	ม.6	0.00	4.88	9.76	39.02	46.34	41	4.27	0.84	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.27	4.55	34.09	59.09	88	4.49	0.31	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	0.00	2.13	2.13	34.04	61.70	47	4.55	0.65	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	14.63	39.02	46.34	41	4.32	0.72	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.14	7.95	36.36	54.55	88	4.44	0.17	มากที่สุด
3. ความรู้ ความชำนาญ และ ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	ม.5	0.00	0.00	4.26	31.91	63.83	47	4.60	0.58	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.44	14.63	36.59	46.34	41	4.27	0.81	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.14	9.09	34.09	55.68	88	4.43	0.23	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้ นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ โดยง่ายและน่าสนใจ	ม.5	0.00	2.13	19.15	40.43	38.30	47	4.15	0.81	มาก
	ม.6	2.44	14.63	31.71	31.71	19.51	41	3.51	1.05	มาก
	รวม	1.14	7.95	25.00	36.36	29.55	88	3.83	0.45	มาก
5. ความสามารถในการตอบ ข้อซักถาม/ข้อสงสัย	ม.5	0.00	2.17	2.17	34.78	60.87	46	4.54	0.66	มากที่สุด
	ม.6	0.00	4.88	17.07	24.39	53.66	41	4.27	0.92	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.45	9.20	29.89	57.47	87	4.41	0.19	มากที่สุด
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียน อย่างเสมอภาค	ม.5	0.00	0.00	8.51	29.79	61.70	47	4.53	0.65	มากที่สุด
	ม.6	4.88	9.76	19.51	24.39	41.46	41	3.88	1.21	มาก
	รวม	2.27	4.55	13.64	27.27	52.27	88	4.20	0.46	มาก
7. การเริ่ม – เลิกการเรียน การสอนตรงต่อเวลา	ม.5	0.00	0.00	10.64	44.68	44.68	47	4.34	0.67	มากที่สุด
	ม.6	0.00	4.88	14.63	29.27	51.22	41	4.27	0.90	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.27	12.50	37.50	47.73	88	4.30	0.05	มากที่สุด



ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่า เฉลี่ย	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียนการสอน , ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	0.61	0.30	13.72	36.89	48.48	328	4.27	0.17	มากที่สุด
	ม.6	1.05	4.88	14.29	36.93	42.86	287	4.03	0.42	มาก
	รวม	0.81	2.44	13.98	36.91	45.85	615	4.15	0.17	มาก
●ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียน การสอน (8.-12.)	ม.5	0.43	0.43	9.40	38.89	50.85	234	4.39	0.11	มากที่สุด
	ม.6	0.49	2.44	13.17	31.71	52.20	205	4.33	0.15	มากที่สุด
	รวม	0.46	1.37	11.16	35.54	51.48	439	4.36	0.05	มากที่สุด
8. ความเพียงพอของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	8.51	34.04	57.45	47	4.49	0.66	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.44	7.32	36.59	53.66	41	4.41	0.74	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.14	7.95	35.23	55.68	88	4.45	0.05	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอนกับ เนื้อหาวิชา	ม.5	0.00	0.00	10.64	36.17	53.19	47	4.43	0.68	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.44	9.76	31.71	56.10	41	4.41	0.77	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.14	10.23	34.09	54.55	88	4.42	0.01	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.13	8.51	27.66	61.70	47	4.49	0.75	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.44	9.76	31.71	56.10	41	4.41	0.77	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.27	9.09	29.55	59.09	88	4.45	0.05	มากที่สุด
11. ความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	8.51	51.06	40.43	47	4.32	0.63	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.44	17.07	26.83	53.66	41	4.32	0.85	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.14	12.50	39.77	46.59	88	4.32	0.00	มากที่สุด
12. จำนวนและความ เหมาะสมของการบ้าน/งานที่ ครูได้มอบหมาย	ม.5	2.17	0.00	10.87	45.65	41.30	46	4.24	0.82	มากที่สุด
	ม.6	2.44	2.44	21.95	31.71	41.46	41	4.07	0.98	มาก
	รวม	2.30	1.15	16.09	39.08	41.38	87	4.16	0.12	มาก
●ด้านช่องทางการ ติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	ม.5	1.06	0.00	24.47	31.91	42.55	94	4.15	0.09	มาก
	ม.6	2.44	10.98	17.07	50.00	19.51	82	3.73	0.00	มาก
	รวม	1.70	5.11	21.02	40.34	31.82	176	3.94	0.30	มาก
13. การมีช่องทางใน การติดต่อสื่อสารระหว่าง นักเรียนกับครู	ม.5	2.13	0.00	27.66	27.66	42.55	47	4.09	0.95	มาก
	ม.6	2.44	9.76	19.51	48.78	19.51	41	3.73	0.98	มาก
	รวม	2.27	4.55	23.86	37.50	31.82	88	3.91	0.25	มาก
14. การมีเวลาในการให้ คำปรึกษานอกคาบเรียน	ม.5	0.00	0.00	21.28	36.17	42.55	47	4.21	0.78	มากที่สุด
	ม.6	2.44	12.20	14.63	51.22	19.51	41	3.73	1.00	มาก
	รวม	1.14	5.68	18.18	43.18	31.82	88	3.97	0.34	มาก

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	ม.5	0.00	0.00	10.21	38.30	51.49	235	4.41	0.14	มากที่สุด
	ม.6	1.46	5.37	22.44	38.05	32.68	205	3.95	0.18	มาก
	รวม	0.68	2.50	15.91	38.18	42.73	440	4.18	0.33	มาก
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	14.89	40.43	44.68	47	4.30	0.72	มากที่สุด
	ม.6	2.44	7.32	24.39	34.15	31.71	41	3.85	1.04	มาก
	รวม	1.14	3.41	19.32	37.50	38.64	88	4.08	0.31	มาก
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	ม.5	0.00	0.00	10.64	44.68	44.68	47	4.34	0.67	มากที่สุด
	ม.6	0.00	4.88	24.39	36.59	34.15	41	4.00	0.89	มาก
	รวม	0.00	2.27	17.05	40.91	39.77	88	4.17	0.24	มาก
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	ม.5	0.00	0.00	8.51	38.30	53.19	47	4.45	0.65	มากที่สุด
	ม.6	2.44	7.32	21.95	36.59	31.71	41	3.88	1.03	มาก
	รวม	1.14	3.41	14.77	37.50	43.18	88	4.16	0.40	มาก
18. วิธีการวัดและประเมินผล การเรียนของนักเรียน	ม.5	0.00	0.00	12.77	40.43	46.81	47	4.34	0.70	มากที่สุด
	ม.6	2.44	7.32	21.95	46.34	21.95	41	3.78	0.96	มาก
	รวม	1.14	3.41	17.05	43.18	35.23	88	4.06	0.40	มาก
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	4.26	27.66	68.09	47	4.64	0.57	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	19.51	36.59	43.90	41	4.24	0.77	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	11.36	31.82	56.82	88	4.44	0.28	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	ม.5	0.00	1.42	6.38	39.72	52.48	141	4.43	0.09	มากที่สุด
	ม.6	0.81	4.07	22.76	40.65	31.71	123	3.98	0.08	มาก
	รวม	0.38	2.65	14.02	40.15	42.80	264	4.21	0.32	มากที่สุด
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	0.00	2.13	2.13	48.94	46.81	47	4.40	0.65	มากที่สุด
	ม.6	0.00	4.88	24.39	41.46	29.27	41	3.95	0.86	มาก
	รวม	0.00	3.41	12.50	45.45	38.64	88	4.18	0.32	มาก
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	ม.5	0.00	2.13	12.77	31.91	53.19	47	4.36	0.79	มากที่สุด
	ม.6	2.44	4.88	21.95	39.02	31.71	41	3.93	0.98	มาก
	รวม	1.14	3.41	17.05	35.23	43.18	88	4.14	0.31	มาก
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	ม.5	0.00	0.00	4.26	38.30	57.45	47	4.53	0.58	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.44	21.95	41.46	34.15	41	4.07	0.82	มาก
	รวม	0.00	1.14	12.50	39.77	46.59	88	4.30	0.32	มากที่สุด



ตารางที่ ผข2 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาฟิสิกส์

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ ผลงาน)	ม.5	1.16	1.45	17.79	36.75	42.84	1,034	4.18	0.04	มาก
	ม.6	4.77	6.93	14.89	36.59	36.82	880	3.91	0.04	มาก
	รวม	2.82	3.97	16.46	36.68	40.07	1,914	4.04	0.19	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	ม.5	0.91	1.98	17.78	36.17	43.16	658	4.14	0.10	มาก
	ม.6	5.54	5.89	13.39	37.50	37.68	560	3.94	0.01	มาก
	รวม	3.04	3.78	15.76	36.78	40.64	1,218	4.04	0.15	มาก
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	ม.5	1.22	1.22	17.33	35.26	44.98	329	4.22	0.26	มากที่สุด
	ม.6	6.79	6.07	11.43	37.50	38.21	280	3.94	0.31	มาก
	รวม	3.78	3.45	14.61	36.29	41.87	609	4.08	0.19	มาก
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	0.00	0.00	10.64	38.30	51.06	47	4.40	0.68	มากที่สุด
	ม.6	2.50	5.00	7.50	35.00	50.00	40	4.25	0.98	มากที่สุด
	รวม	1.15	2.30	9.20	36.78	50.57	87	4.33	0.11	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	2.13	0.00	19.15	31.91	46.81	47	4.21	0.91	มากที่สุด
	ม.6	2.50	7.50	5.00	47.50	37.50	40	4.10	0.98	มาก
	รวม	2.30	3.45	12.64	39.08	42.53	87	4.16	0.08	มาก
3. ความรู้ ความชำนาญ และ ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	ม.5	2.13	0.00	14.89	36.17	46.81	47	4.26	0.87	มากที่สุด
	ม.6	2.50	5.00	17.50	37.50	37.50	40	4.03	1.00	มาก
	รวม	2.30	2.30	16.09	36.78	42.53	87	4.14	0.16	มาก
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้ นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ โดยง่ายและน่าสนใจ	ม.5	2.13	6.38	31.91	38.30	21.28	47	3.70	0.95	มาก
	ม.6	15.00	10.00	22.50	35.00	17.50	40	3.30	1.30	ปานกลาง
	รวม	8.05	8.05	27.59	36.78	19.54	87	3.50	0.28	มาก
5. ความสามารถในการตอบ ข้อซักถาม/ข้อสงสัย	ม.5	2.13	0.00	19.15	44.68	34.04	47	4.09	0.86	มาก
	ม.6	10.00	5.00	12.50	35.00	37.50	40	3.85	1.27	มาก
	รวม	5.75	2.30	16.09	40.23	35.63	87	3.97	0.17	มาก
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียน อย่างเสมอภาค	ม.5	0.00	2.13	10.64	34.04	53.19	47	4.38	0.77	มากที่สุด
	ม.6	5.00	7.50	7.50	32.50	47.50	40	4.10	1.15	มาก
	รวม	2.30	4.60	9.20	33.33	50.57	87	4.24	0.20	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียน การสอนตรงต่อเวลา	ม.5	0.00	0.00	14.89	23.40	61.70	47	4.47	0.75	มากที่สุด
	ม.6	10.00	2.50	7.50	40.00	40.00	40	3.98	1.23	มาก
	รวม	4.60	1.15	11.49	31.03	51.72	87	4.22	0.35	มากที่สุด



ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่า เฉลี่ย	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียนการสอน , ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	0.61	2.74	18.24	37.08	41.34	329	4.07	0.28	มาก
	ม.6	4.29	5.71	15.36	37.50	37.14	280	3.93	0.14	มาก
	รวม	2.30	4.11	16.91	37.27	39.41	609	4.00	0.10	มาก
●ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียน การสอน (8.-12.)	ม.5	0.00	1.28	15.74	37.45	45.53	235	4.27	0.10	มากที่สุด
	ม.6	4.50	2.50	16.50	38.50	38.00	200	4.03	0.15	มาก
	รวม	2.07	1.84	16.09	37.93	42.07	435	4.15	0.17	มาก
8. ความเพียงพอของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	19.15	31.91	48.94	47	4.30	0.78	มากที่สุด
	ม.6	2.50	2.50	15.00	40.00	40.00	40	4.13	0.94	มาก
	รวม	1.15	1.15	17.24	35.63	44.83	87	4.21	0.12	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอนกับ เนื้อหาวิชา	ม.5	0.00	0.00	6.38	48.94	44.68	47	4.38	0.61	มากที่สุด
	ม.6	2.50	2.50	15.00	35.00	45.00	40	4.18	0.96	มาก
	รวม	1.15	1.15	10.34	42.53	44.83	87	4.28	0.15	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.13	12.77	40.43	44.68	47	4.28	0.77	มากที่สุด
	ม.6	2.50	5.00	10.00	42.50	40.00	40	4.13	0.97	มาก
	รวม	1.15	3.45	11.49	41.38	42.53	87	4.20	0.11	มาก
11. ความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.13	23.40	36.17	38.30	47	4.11	0.84	มาก
	ม.6	7.50	0.00	20.00	42.50	30.00	40	3.88	1.09	มาก
	รวม	3.45	1.15	21.84	39.08	34.48	87	3.99	0.16	มาก
12. จำนวนและความ เหมาะสมของการบ้าน/งานที่ ครูได้มอบหมาย	ม.5	0.00	2.13	17.02	29.79	51.06	47	4.30	0.83	มากที่สุด
	ม.6	7.50	2.50	22.50	32.50	35.00	40	3.85	1.17	มาก
	รวม	3.45	2.30	19.54	31.03	43.68	87	4.07	0.32	มาก
●ด้านช่องทางการ ติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	ม.5	2.13	6.38	24.47	36.17	30.85	94	3.87	0.06	มาก
	ม.6	3.75	13.75	12.50	35.00	35.00	80	3.84	0.05	มาก
	รวม	2.87	9.77	18.97	35.63	32.76	174	3.85	0.02	มาก
13. การมีช่องทางใน การติดต่อสื่อสารระหว่าง นักเรียนกับครู	ม.5	2.13	6.38	25.53	38.30	27.66	47	3.83	0.99	มาก
	ม.6	5.00	10.00	10.00	42.50	32.50	40	3.88	1.14	มาก
	รวม	3.45	8.05	18.39	40.23	29.89	87	3.85	0.03	มาก
14. การมีเวลาในการให้ คำปรึกษานอกคาบเรียน	ม.5	2.13	6.38	23.40	34.04	34.04	47	3.91	1.02	มาก
	ม.6	2.50	17.50	15.00	27.50	37.50	40	3.80	1.20	มาก
	รวม	2.30	11.49	19.54	31.03	35.63	87	3.86	0.08	มาก



ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่า เฉลี่ย	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การจัดกิจกรรม (15.-19.)	ม.5	1.28	0.85	20.43	35.32	42.13	235	4.16	0.19	มาก
	ม.6	3.00	9.00	17.00	35.00	36.00	200	3.92	0.19	มาก
	รวม	2.07	4.60	18.85	35.17	39.31	435	4.04	0.17	มาก
15. วิธีการจัดกิจกรรมการ เรียนการสอน	ม.5	0.00	2.13	25.53	38.30	34.04	47	4.04	0.83	มาก
	ม.6	5.00	7.50	15.00	40.00	32.50	40	3.88	1.11	มาก
	รวม	2.30	4.60	20.69	39.08	33.33	87	3.96	0.12	มาก
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/ สนับสนุนศักยภาพของ นักเรียน	ม.5	2.13	0.00	25.53	40.43	31.91	47	4.00	0.88	มาก
	ม.6	2.50	12.50	22.50	22.50	40.00	40	3.85	1.17	มาก
	รวม	2.30	5.75	24.14	32.18	35.63	87	3.93	0.11	มาก
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	ม.5	2.13	0.00	25.53	29.79	42.55	47	4.11	0.94	มาก
	ม.6	2.50	10.00	17.50	37.50	32.50	40	3.88	1.07	มาก
	รวม	2.30	4.60	21.84	33.33	37.93	87	3.99	0.16	มาก
18. วิธีการวัดและประเมินผล การเรียนรู้ของนักเรียน	ม.5	2.13	0.00	19.15	36.17	42.55	47	4.17	0.89	มาก
	ม.6	5.00	7.50	20.00	42.50	25.00	40	3.75	1.08	มาก
	รวม	3.45	3.45	19.54	39.08	34.48	87	3.96	0.30	มาก
19. การเปิดโอกาสให้มีการ ซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียน การสอน	ม.5	0.00	2.13	6.38	31.91	59.57	47	4.49	0.72	มากที่สุด
	ม.6	0.00	7.50	10.00	32.50	50.00	40	4.25	0.93	มากที่สุด
	รวม	0.00	4.60	8.05	32.18	55.17	87	4.37	0.17	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	ม.5	2.13	0.00	13.48	41.84	42.55	141	4.23	0.02	มากที่สุด
	ม.6	4.17	8.33	18.33	35.00	34.17	120	3.87	0.08	มาก
	รวม	3.07	3.83	15.71	38.70	38.70	261	4.05	0.25	มาก
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	2.13	0.00	12.77	44.68	40.43	47	4.21	0.83	มากที่สุด
	ม.6	7.50	7.50	17.50	32.50	35.00	40	3.80	1.22	มาก
	รวม	4.60	3.45	14.94	39.08	37.93	87	4.01	0.29	มาก
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิด กระบวนการคิดวิเคราะห์และ คิดสร้างสรรค์	ม.5	2.13	0.00	14.89	40.43	42.55	47	4.21	0.86	มากที่สุด
	ม.6	2.50	7.50	20.00	42.50	27.50	40	3.85	1.00	มาก
	รวม	2.30	3.45	17.24	41.38	35.63	87	4.03	0.26	มาก
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิด ทักษะในการเรียนรู้และ แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	ม.5	2.13	0.00	12.77	40.43	44.68	47	4.26	0.85	มากที่สุด
	ม.6	2.50	10.00	17.50	30.00	40.00	40	3.95	1.11	มาก
	รวม	2.30	4.60	14.94	35.63	42.53	87	4.10	0.22	มาก



ตารางที่ ผข3 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาเคมี

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ ผลงาน)	ม.5	0.67	0.89	8.09	38.14	52.22	902	4.41	0.03	มากที่สุด
	ม.6	3.93	3.52	14.58	40.23	37.75	967	3.99	0.09	มาก
	รวม	2.35	2.25	11.45	39.22	44.73	1,869	4.20	0.30	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	ม.5	0.87	1.05	8.71	37.28	52.09	574	4.37	0.08	มากที่สุด
	ม.6	4.39	2.76	14.96	36.59	41.30	615	4.05	0.18	มาก
	รวม	2.69	1.93	11.94	36.92	46.51	1,189	4.21	0.23	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	ม.5	1.05	1.05	6.27	37.28	54.36	287	4.43	0.20	มากที่สุด
	ม.6	2.92	2.60	13.64	35.71	45.13	308	4.18	0.17	มาก
	รวม	2.02	1.85	10.08	36.47	49.58	595	4.30	0.18	มากที่สุด
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	0.00	0.00	4.88	36.59	58.54	41	4.54	0.60	มากที่สุด
	ม.6	2.27	2.27	4.55	36.36	54.55	44	4.39	0.87	มากที่สุด
	รวม	1.18	1.18	4.71	36.47	56.47	85	4.46	0.11	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	2.44	2.44	4.88	29.27	60.98	41	4.44	0.90	มากที่สุด
	ม.6	0.00	6.82	18.18	31.82	43.18	44	4.11	0.95	มาก
	รวม	1.18	4.71	11.76	30.59	51.76	85	4.28	0.23	มากที่สุด
3. ความรู้ ความชำนาญ และ ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	ม.5	0.00	2.44	2.44	34.15	60.98	41	4.54	0.67	มากที่สุด
	ม.6	4.55	0.00	13.64	34.09	47.73	44	4.20	1.00	มาก
	รวม	2.35	1.18	8.24	34.12	54.12	85	4.37	0.23	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้ นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ โดยง่ายและน่าสนใจ	ม.5	4.88	0.00	19.51	43.90	31.71	41	3.98	0.99	มาก
	ม.6	4.55	4.55	20.45	38.64	31.82	44	3.89	1.06	มาก
	รวม	4.71	2.35	20.00	41.18	31.76	85	3.93	0.06	มาก
5. ความสามารถในการตอบ ข้อซักถาม/ข้อสงสัย	ม.5	0.00	0.00	7.32	36.59	56.10	41	4.49	0.64	มากที่สุด
	ม.6	2.27	2.27	13.64	29.55	52.27	44	4.27	0.95	มากที่สุด
	รวม	1.18	1.18	10.59	32.94	54.12	85	4.38	0.15	มากที่สุด
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียน อย่างเสมอภาค	ม.5	0.00	2.44	2.44	36.59	58.54	41	4.51	0.68	มากที่สุด
	ม.6	4.55	2.27	15.91	36.36	40.91	44	4.07	1.04	มาก
	รวม	2.35	2.35	9.41	36.47	49.41	85	4.29	0.31	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียน การสอนตรงต่อเวลา	ม.5	0.00	0.00	2.44	43.90	53.66	41	4.51	0.55	มากที่สุด
	ม.6	2.27	0.00	9.09	43.18	45.45	44	4.30	0.82	มากที่สุด
	รวม	1.18	0.00	5.88	43.53	49.41	85	4.40	0.15	มากที่สุด



ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่า เฉลี่ย	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียนการสอน , ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	0.70	1.05	11.15	37.28	49.83	287	4.32	0.09	มากที่สุด
	ม.6	5.86	2.93	16.29	37.46	37.46	307	3.92	0.18	มาก
	รวม	3.37	2.02	13.80	37.37	43.43	594	4.12	0.28	มาก
●ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียน การสอน (8.-12.)	ม.5	0.98	0.98	9.27	36.59	52.20	205	4.38	0.21	มากที่สุด
	ม.6	5.02	2.74	13.70	39.27	39.27	219	4.05	0.18	มาก
	รวม	3.07	1.89	11.56	37.97	45.52	424	4.22	0.23	มากที่สุด
8. ความเพียงพอของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	7.32	29.27	63.41	41	4.56	0.63	มากที่สุด
	ม.6	4.55	4.55	11.36	40.91	38.64	44	4.05	1.06	มาก
	รวม	2.35	2.35	9.41	35.29	50.59	85	4.30	0.36	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอนกับ เนื้อหาวิชา	ม.5	0.00	0.00	2.44	34.15	63.41	41	4.61	0.54	มากที่สุด
	ม.6	2.27	4.55	6.82	34.09	52.27	44	4.30	0.95	มากที่สุด
	รวม	1.18	2.35	4.71	34.12	57.65	85	4.45	0.22	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	12.20	36.59	51.22	41	4.39	0.70	มากที่สุด
	ม.6	4.65	0.00	16.28	32.56	46.51	43	4.16	1.02	มาก
	รวม	2.38	0.00	14.29	34.52	48.81	84	4.28	0.16	มากที่สุด
11. ความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.44	14.63	43.90	39.02	41	4.20	0.78	มาก
	ม.6	6.82	0.00	25.00	38.64	29.55	44	3.84	1.08	มาก
	รวม	3.53	1.18	20.00	41.18	34.12	85	4.02	0.25	มาก
12. จำนวนและความ เหมาะสมของการบ้าน/งานที่ ครูได้มอบหมาย	ม.5	4.88	2.44	9.76	39.02	43.90	41	4.15	1.04	มาก
	ม.6	6.82	4.55	9.09	50.00	29.55	44	3.91	1.10	มาก
	รวม	5.88	3.53	9.41	44.71	36.47	85	4.03	0.17	มาก
●ด้านช่องทางการ ติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	ม.5	0.00	1.22	15.85	39.02	43.90	82	4.26	0.02	มากที่สุด
	ม.6	7.95	3.41	22.73	32.95	32.95	88	3.80	0.10	มาก
	รวม	4.12	2.35	19.41	35.88	38.24	170	4.03	0.33	มาก
13. การมีช่องทางใน การติดต่อสื่อสารระหว่าง นักเรียนกับครู	ม.5	0.00	0.00	17.07	41.46	41.46	41	4.24	0.73	มากที่สุด
	ม.6	6.82	2.27	20.45	38.64	31.82	44	3.86	1.11	มาก
	รวม	3.53	1.18	18.82	40.00	36.47	85	4.05	0.27	มาก
14. การมีเวลาในการให้ คำปรึกษานอกคาบเรียน	ม.5	0.00	2.44	14.63	36.59	46.34	41	4.27	0.81	มากที่สุด
	ม.6	9.09	4.55	25.00	27.27	34.09	44	3.73	1.25	มาก
	รวม	4.71	3.53	20.00	31.76	40.00	85	4.00	0.38	มาก

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่า เฉลี่ย	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การจัดกิจกรรม (15.-19.)	ม.5	0.49	0.00	8.29	37.56	53.66	205	4.44	0.11	มากที่สุด
	ม.6	2.73	5.00	13.64	42.27	36.36	220	4.05	0.13	มาก
	รวม	1.65	2.59	11.06	40.00	44.71	425	4.24	0.28	มากที่สุด
15. วิธีการจัดกิจกรรมการ เรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	9.76	41.46	48.78	41	4.39	0.67	มากที่สุด
	ม.6	2.27	9.09	11.36	45.45	31.82	44	3.95	1.01	มาก
	รวม	1.18	4.71	10.59	43.53	40.00	85	4.17	0.31	มาก
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/ สนับสนุนศักยภาพของ นักเรียน	ม.5	0.00	0.00	7.32	41.46	51.22	41	4.44	0.63	มากที่สุด
	ม.6	2.27	6.82	13.64	50.00	27.27	44	3.93	0.95	มาก
	รวม	1.18	3.53	10.59	45.88	38.82	85	4.19	0.36	มาก
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	ม.5	2.44	0.00	4.88	36.59	56.10	41	4.44	0.81	มากที่สุด
	ม.6	4.55	2.27	18.18	40.91	34.09	44	3.98	1.02	มาก
	รวม	3.53	1.18	11.76	38.82	44.71	85	4.21	0.33	มากที่สุด
18. วิธีการวัดและประเมินผล การเรียนรู้ของนักเรียน	ม.5	0.00	0.00	12.20	43.90	43.90	41	4.32	0.69	มากที่สุด
	ม.6	2.27	2.27	13.64	40.91	40.91	44	4.16	0.91	มาก
	รวม	1.18	1.18	12.94	42.35	42.35	85	4.24	0.11	มากที่สุด
19. การเปิดโอกาสให้มีการ ซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียน การสอน	ม.5	0.00	0.00	7.32	24.39	68.29	41	4.61	0.63	มากที่สุด
	ม.6	2.27	4.55	11.36	34.09	47.73	44	4.20	0.98	มาก
	รวม	1.18	2.35	9.41	29.41	57.65	85	4.41	0.29	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	ม.5	0.00	1.63	4.88	43.09	50.41	123	4.42	0.11	มากที่สุด
	ม.6	3.79	4.55	14.39	53.79	23.48	132	3.89	0.02	มาก
	รวม	1.96	3.14	9.80	48.63	36.47	255	4.15	0.38	มาก
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	0.00	4.88	2.44	51.22	41.46	41	4.29	0.75	มากที่สุด
	ม.6	4.55	4.55	6.82	65.91	18.18	44	3.89	0.92	มาก
	รวม	2.35	4.71	4.71	58.82	29.41	85	4.09	0.29	มาก
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิด กระบวนการคิดวิเคราะห์และ คิดสร้างสรรค์	ม.5	0.00	0.00	7.32	36.59	56.10	41	4.49	0.64	มากที่สุด
	ม.6	2.27	6.82	20.45	43.18	27.27	44	3.86	0.98	มาก
	รวม	1.18	3.53	14.12	40.00	41.18	85	4.18	0.44	มาก
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิด ทักษะในการเรียนรู้และ แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	ม.5	0.00	0.00	4.88	41.46	53.66	41	4.49	0.60	มากที่สุด
	ม.6	4.55	2.27	15.91	52.27	25.00	44	3.91	0.96	มาก
	รวม	2.35	1.18	10.59	47.06	38.82	85	4.20	0.41	มาก



ตารางที่ ผข4 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาชีพ

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ ผลงาน)	ม.5	0.28	0.38	6.55	37.23	55.56	1,053	4.46	0.01	มากที่สุด
	ม.6	1.00	3.33	17.18	36.36	42.13	902	4.09	0.10	มาก
	รวม	0.61	1.74	11.46	36.83	49.36	1,955	4.27	0.26	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	ม.5	0.45	0.45	6.13	36.02	56.95	669	4.47	0.08	มากที่สุด
	ม.6	1.05	3.31	14.81	35.37	45.47	574	4.19	0.08	มาก
	รวม	0.72	1.77	10.14	35.72	51.65	1,243	4.33	0.20	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	ม.5	0.60	0.00	5.65	33.33	60.42	336	4.53	0.16	มากที่สุด
	ม.6	1.74	2.44	16.72	27.87	51.22	287	4.24	0.23	มากที่สุด
	รวม	1.12	1.12	10.75	30.82	56.18	623	4.39	0.20	มากที่สุด
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	0.00	0.00	0.00	29.17	70.83	48	4.71	0.46	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.44	7.32	19.51	70.73	41	4.59	0.74	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.12	3.37	24.72	70.79	89	4.65	0.09	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	0.00	0.00	6.25	29.17	64.58	48	4.58	0.61	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.44	14.63	29.27	53.66	41	4.34	0.82	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.12	10.11	29.21	59.55	89	4.46	0.17	มากที่สุด
3. ความรู้ ความชำนาญ และ ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	ม.5	0.00	0.00	2.08	22.92	75.00	48	4.73	0.49	มากที่สุด
	ม.6	2.44	2.44	14.63	21.95	58.54	41	4.32	0.99	มากที่สุด
	รวม	1.12	1.12	7.87	22.47	67.42	89	4.52	0.29	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้ นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ โดยง่ายและน่าสนใจ	ม.5	2.08	0.00	8.33	45.83	43.75	48	4.29	0.80	มากที่สุด
	ม.6	2.44	4.88	31.71	29.27	31.71	41	3.83	1.02	มาก
	รวม	2.25	2.25	19.10	38.20	38.20	89	4.06	0.33	มาก
5. ความสามารถในการตอบ ข้อซักถาม/ข้อสงสัย	ม.5	0.00	0.00	2.08	43.75	54.17	48	4.52	0.55	มากที่สุด
	ม.6	2.44	2.44	19.51	26.83	48.78	41	4.17	1.00	มาก
	รวม	1.12	1.12	10.11	35.96	51.69	89	4.35	0.25	มากที่สุด
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียน อย่างเสมอภาค	ม.5	0.00	0.00	8.33	33.33	58.33	48	4.50	0.65	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	19.51	29.27	51.22	41	4.32	0.79	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	13.48	31.46	55.06	89	4.41	0.13	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียน การสอนตรงต่อเวลา	ม.5	2.08	0.00	12.50	29.17	56.25	48	4.38	0.87	มากที่สุด
	ม.6	4.88	2.44	9.76	39.02	43.90	41	4.15	1.04	มาก
	รวม	3.37	1.12	11.24	33.71	50.56	89	4.26	0.16	มากที่สุด



ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียนการสอน , ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	0.30	0.90	6.61	38.74	53.45	333	4.42	0.09	มากที่สุด
	ม.6	0.35	4.18	12.89	42.86	39.72	287	4.14	0.12	มาก
	รวม	0.32	2.42	9.52	40.65	47.10	620	4.28	0.20	มากที่สุด
●ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียน การสอน (8.-12.)	ม.5	0.42	0.42	5.49	38.40	55.27	237	4.48	0.08	มากที่สุด
	ม.6	0.49	2.44	13.17	41.95	41.95	205	4.22	0.17	มากที่สุด
	รวม	0.45	1.36	9.05	40.05	49.10	442	4.35	0.18	มากที่สุด
8. ความเพียงพอของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	2.08	0.00	6.25	31.25	60.42	48	4.48	0.80	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	14.63	34.15	51.22	41	4.37	0.73	มากที่สุด
	รวม	1.12	0.00	10.11	32.58	56.18	89	4.42	0.08	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอนกับ เนื้อหาวิชา	ม.5	0.00	0.00	2.08	35.42	62.50	48	4.60	0.54	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.44	9.76	43.90	43.90	41	4.29	0.75	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.12	5.62	39.33	53.93	89	4.45	0.22	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.08	8.33	31.25	58.33	48	4.46	0.74	มากที่สุด
	ม.6	0.00	4.88	0.00	51.22	43.90	41	4.34	0.73	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.37	4.49	40.45	51.69	89	4.40	0.08	มากที่สุด
11. ความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	0.00	53.19	46.81	47	4.47	0.50	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.44	17.07	41.46	39.02	41	4.17	0.80	มาก
	รวม	0.00	1.14	7.95	47.73	43.18	88	4.32	0.21	มากที่สุด
12. จำนวนและความ เหมาะสมของการบ้าน/งานที่ ครูได้มอบหมาย	ม.5	0.00	0.00	10.87	41.30	47.83	46	4.37	0.68	มากที่สุด
	ม.6	2.44	2.44	24.39	39.02	31.71	41	3.95	0.95	มาก
	รวม	1.15	1.15	17.24	40.23	40.23	87	4.16	0.30	มาก
●ด้านช่องทางการ ติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	ม.5	0.00	2.08	9.38	39.58	48.96	96	4.35	0.03	มากที่สุด
	ม.6	0.00	8.54	12.20	45.12	34.15	82	4.05	0.03	มาก
	รวม	0.00	5.06	10.67	42.13	42.13	178	4.20	0.22	มาก
13. การมีช่องทางการ การติดต่อสื่อสารระหว่าง นักเรียนกับครู	ม.5	0.00	2.08	10.42	39.58	47.92	48	4.33	0.75	มากที่สุด
	ม.6	0.00	7.32	14.63	46.34	31.71	41	4.02	0.88	มาก
	รวม	0.00	4.49	12.36	42.70	40.45	89	4.18	0.22	มาก
14. การมีเวลาในการให้ คำปรึกษานอกคาบเรียน	ม.5	0.00	2.08	8.33	39.58	50.00	48	4.38	0.73	มากที่สุด
	ม.6	0.00	9.76	9.76	43.90	36.59	41	4.07	0.93	มาก
	รวม	0.00	5.62	8.99	41.57	43.82	89	4.22	0.21	มากที่สุด

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	ม.5	0.00	0.42	7.92	37.08	54.58	240	4.46	0.14	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.93	22.93	35.61	38.54	205	4.10	0.19	มาก
	รวม	0.00	1.57	14.83	36.40	47.19	445	4.28	0.26	มากที่สุด
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	8.33	39.58	52.08	48	4.44	0.65	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.44	29.27	34.15	34.15	41	4.00	0.87	มาก
	รวม	0.00	1.12	17.98	37.08	43.82	89	4.22	0.31	มากที่สุด
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	ม.5	0.00	0.00	14.58	37.50	47.92	48	4.33	0.72	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.44	24.39	43.90	29.27	41	4.00	0.81	มาก
	รวม	0.00	1.12	19.10	40.45	39.33	89	4.17	0.24	มาก
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	ม.5	0.00	0.00	8.33	37.50	54.17	48	4.46	0.65	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	21.95	41.46	36.59	41	4.15	0.76	มาก
	รวม	0.00	0.00	14.61	39.33	46.07	89	4.30	0.22	มากที่สุด
18. วิธีการวัดและประเมินผล การเรียนของนักเรียน	ม.5	0.00	2.08	6.25	43.75	47.92	48	4.38	0.70	มากที่สุด
	ม.6	0.00	9.76	24.39	29.27	36.59	41	3.93	1.01	มาก
	รวม	0.00	5.62	14.61	37.08	42.70	89	4.15	0.32	มาก
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	2.08	27.08	70.83	48	4.69	0.51	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	14.63	29.27	56.10	41	4.41	0.74	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	7.87	28.09	64.04	89	4.55	0.19	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	ม.5	0.00	0.00	6.25	43.06	50.69	144	4.44	0.06	มากที่สุด
	ม.6	2.44	4.07	18.70	42.28	32.52	123	3.98	0.08	มาก
	รวม	1.12	1.87	11.99	42.70	42.32	267	4.21	0.33	มากที่สุด
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	0.00	0.00	6.25	50.00	43.75	48	4.38	0.61	มากที่สุด
	ม.6	2.44	2.44	17.07	41.46	36.59	41	4.07	0.93	มาก
	รวม	1.12	1.12	11.24	46.07	40.45	89	4.22	0.21	มากที่สุด
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	ม.5	0.00	0.00	2.08	50.00	47.92	48	4.46	0.54	มากที่สุด
	ม.6	2.44	4.88	21.95	39.02	31.71	41	3.93	0.98	มาก
	รวม	1.12	2.25	11.24	44.94	40.45	89	4.19	0.38	มาก
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	ม.5	0.00	0.00	10.42	29.17	60.42	48	4.50	0.68	มากที่สุด
	ม.6	2.44	4.88	17.07	46.34	29.27	41	3.95	0.95	มาก
	รวม	1.12	2.25	13.48	37.08	46.07	89	4.23	0.39	มากที่สุด



ตารางที่ ผข5 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ ผลงาน)	ม.5	1.36	4.46	16.20	35.01	42.97	1,031	4.06	0.14	มาก
	ม.6	1.79	2.99	8.25	39.59	47.37	836	4.24	0.06	มากที่สุด
	รวม	1.55	3.80	12.64	37.06	44.94	1,867	4.15	0.12	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	ม.5	1.37	3.65	14.59	34.04	46.35	658	4.18	0.12	มาก
	ม.6	0.94	3.01	7.52	40.04	48.50	532	4.29	0.05	มากที่สุด
	รวม	1.18	3.36	11.43	36.72	47.31	1,190	4.24	0.08	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	ม.5	1.22	2.43	15.20	31.00	50.15	329	4.26	0.27	มากที่สุด
	ม.6	1.13	2.63	7.14	40.98	48.12	266	4.32	0.12	มากที่สุด
	รวม	1.18	2.52	11.60	35.46	49.24	595	4.29	0.04	มากที่สุด
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	0.00	0.00	12.77	34.04	53.19	47	4.40	0.71	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.63	2.63	42.11	52.63	38	4.45	0.69	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.18	8.24	37.65	52.94	85	4.43	0.03	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	0.00	2.13	17.02	29.79	51.06	47	4.30	0.83	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.63	7.89	47.37	42.11	38	4.29	0.73	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.35	12.94	37.65	47.06	85	4.29	0.01	มากที่สุด
3. ความรู้ ความชำนาญ และ ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	ม.5	0.00	2.13	10.64	17.02	70.21	47	4.55	0.77	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.63	2.63	42.11	52.63	38	4.45	0.69	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.35	7.06	28.24	62.35	85	4.50	0.07	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้ นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ โดยง่ายและน่าสนใจ	ม.5	4.26	4.26	31.91	31.91	27.66	47	3.74	1.05	มาก
	ม.6	2.63	2.63	15.79	39.47	39.47	38	4.11	0.95	มาก
	รวม	3.53	3.53	24.71	35.29	32.94	85	3.92	0.25	มาก
5. ความสามารถในการตอบ ข้อซักถาม/ข้อสงสัย	ม.5	2.13	2.13	12.77	44.68	38.30	47	4.15	0.88	มาก
	ม.6	2.63	2.63	7.89	34.21	52.63	38	4.32	0.93	มากที่สุด
	รวม	2.35	2.35	10.59	40.00	44.71	85	4.23	0.12	มากที่สุด
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียน อย่างเสมอภาค	ม.5	0.00	6.38	12.77	34.04	46.81	47	4.21	0.91	มากที่สุด
	ม.6	2.63	0.00	10.53	36.84	50.00	38	4.32	0.87	มากที่สุด
	รวม	1.18	3.53	11.76	35.29	48.24	85	4.26	0.07	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียน การสอนตรงต่อเวลา	ม.5	2.13	0.00	8.51	25.53	63.83	47	4.49	0.83	มากที่สุด
	ม.6	0.00	5.26	2.63	44.74	47.37	38	4.34	0.78	มากที่สุด
	รวม	1.18	2.35	5.88	34.12	56.47	85	4.42	0.10	มากที่สุด



ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียนการสอน , ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	1.52	4.86	13.98	37.08	42.55	329	4.10	0.15	มาก
	ม.6	0.75	3.38	7.89	39.10	48.87	266	4.26	0.20	มากที่สุด
	รวม	1.18	4.20	11.26	37.98	45.38	595	4.18	0.11	มาก
●ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียน การสอน (8.-12.)	ม.5	1.28	4.26	12.34	37.02	45.11	235	4.20	0.24	มาก
	ม.6	0.53	2.63	5.26	39.47	52.11	190	4.40	0.09	มากที่สุด
	รวม	0.94	3.53	9.18	38.12	48.24	425	4.30	0.14	มากที่สุด
8. ความเพียงพอของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	2.13	2.13	4.26	40.43	51.06	47	4.36	0.85	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.63	10.53	39.47	47.37	38	4.32	0.77	มากที่สุด
	รวม	1.18	2.35	7.06	40.00	49.41	85	4.34	0.03	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอนกับ เนื้อหาวิชา	ม.5	2.13	4.26	6.38	34.04	53.19	47	4.32	0.93	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.63	0.00	44.74	52.63	38	4.47	0.65	มากที่สุด
	รวม	1.18	3.53	3.53	38.82	52.94	85	4.40	0.11	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	10.64	34.04	55.32	47	4.45	0.69	มากที่สุด
	ม.6	2.63	0.00	5.26	28.95	63.16	38	4.50	0.83	มากที่สุด
	รวม	1.18	0.00	8.24	31.76	58.82	85	4.47	0.04	มากที่สุด
11. ความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	2.13	8.51	12.77	42.55	34.04	47	3.98	1.01	มาก
	ม.6	0.00	2.63	5.26	42.11	50.00	38	4.39	0.72	มากที่สุด
	รวม	1.18	5.88	9.41	42.35	41.18	85	4.19	0.29	มาก
12. จำนวนและความ เหมาะสมของการบ้าน/งานที่ ครูได้มอบหมาย	ม.5	0.00	6.38	27.66	34.04	31.91	47	3.91	0.93	มาก
	ม.6	0.00	5.26	5.26	42.11	47.37	38	4.32	0.81	มากที่สุด
	รวม	0.00	5.88	17.65	37.65	38.82	85	4.12	0.28	มาก
●ด้านช่องทางการ ติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	ม.5	2.13	6.38	18.09	37.23	36.17	94	3.99	0.02	มาก
	ม.6	1.32	5.26	14.47	38.16	40.79	76	4.12	0.02	มาก
	รวม	1.76	5.88	16.47	37.65	38.24	170	4.05	0.09	มาก
13. การมีช่องทางใน การติดต่อสื่อสารระหว่าง นักเรียนกับครู	ม.5	0.00	6.38	23.40	34.04	36.17	47	4.00	0.93	มาก
	ม.6	2.63	5.26	10.53	39.47	42.11	38	4.13	0.99	มาก
	รวม	1.18	5.88	17.65	36.47	38.82	85	4.07	0.09	มาก
14. การมีเวลาในการให้ คำปรึกษานอกคาบเรียน	ม.5	4.26	6.38	12.77	40.43	36.17	47	3.98	1.07	มาก
	ม.6	0.00	5.26	18.42	36.84	39.47	38	4.11	0.89	มาก
	รวม	2.35	5.88	15.29	38.82	37.65	85	4.04	0.09	มาก

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	ม.5	1.70	5.11	16.60	36.17	40.43	235	4.09	0.18	มาก
	ม.6	3.68	2.63	10.53	38.42	44.74	190	4.18	0.20	มาก
	รวม	2.59	4.00	13.88	37.18	42.35	425	4.13	0.07	มาก
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	ม.5	2.13	6.38	14.89	46.81	29.79	47	3.96	0.95	มาก
	ม.6	5.26	2.63	21.05	31.58	39.47	38	3.97	1.10	มาก
	รวม	3.53	4.71	17.65	40.00	34.12	85	3.97	0.01	มาก
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	ม.5	2.13	10.64	14.89	36.17	36.17	47	3.94	1.07	มาก
	ม.6	7.89	0.00	13.16	42.11	36.84	38	4.00	1.12	มาก
	รวม	4.71	5.88	14.12	38.82	36.47	85	3.97	0.05	มาก
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	ม.5	2.13	2.13	19.15	34.04	42.55	47	4.13	0.95	มาก
	ม.6	2.63	7.89	5.26	34.21	50.00	38	4.21	1.04	มากที่สุด
	รวม	2.35	4.71	12.94	34.12	45.88	85	4.17	0.06	มาก
18. วิธีการวัดและประเมินผล การเรียนของนักเรียน	ม.5	2.13	6.38	17.02	36.17	38.30	47	4.02	1.01	มาก
	ม.6	0.00	2.63	10.53	44.74	42.11	38	4.26	0.76	มากที่สุด
	รวม	1.18	4.71	14.12	40.00	40.00	85	4.14	0.17	มาก
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	17.02	27.66	55.32	47	4.38	0.77	มากที่สุด
	ม.6	2.63	0.00	2.63	39.47	55.26	38	4.45	0.80	มากที่สุด
	รวม	1.18	0.00	10.59	32.94	55.29	85	4.42	0.05	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	ม.5	0.72	7.25	23.19	37.68	31.16	138	3.91	0.24	มาก
	ม.6	2.63	3.51	7.89	39.47	46.49	114	4.24	0.11	มากที่สุด
	รวม	1.59	5.56	16.27	38.49	38.10	252	4.07	0.23	มาก
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	2.17	13.04	26.09	34.78	23.91	46	3.65	1.06	มาก
	ม.6	2.63	5.26	10.53	42.11	39.47	38	4.11	0.98	มาก
	รวม	2.38	9.52	19.05	38.10	30.95	84	3.88	0.32	มาก
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	ม.5	0.00	4.35	23.91	41.30	30.43	46	3.98	0.86	มาก
	ม.6	2.63	2.63	5.26	39.47	50.00	38	4.32	0.90	มากที่สุด
	รวม	1.19	3.57	15.48	40.48	39.29	84	4.15	0.24	มาก
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	ม.5	0.00	4.35	19.57	36.96	39.13	46	4.11	0.88	มาก
	ม.6	2.63	2.63	7.89	36.84	50.00	38	4.29	0.93	มากที่สุด
	รวม	1.19	3.57	14.29	36.90	44.05	84	4.20	0.13	มาก

ตารางที่ ผข6 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาไทย

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ ผลงาน)	ม.5	2.48	1.65	7.02	29.55	59.30	968	4.40	0.04	มากที่สุด
	ม.6	0.57	1.93	9.56	34.02	53.92	879	4.37	0.04	มากที่สุด
	รวม	1.57	1.79	8.23	31.67	56.74	1,847	4.38	0.02	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	ม.5	2.60	1.14	6.01	30.19	60.06	616	4.44	0.14	มากที่สุด
	ม.6	0.89	2.32	8.93	32.50	55.36	560	4.37	0.12	มากที่สุด
	รวม	1.79	1.70	7.40	31.29	57.82	1,176	4.41	0.05	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	ม.5	2.27	0.65	4.55	25.97	66.56	308	4.54	0.09	มากที่สุด
	ม.6	0.36	1.79	7.14	33.21	57.50	280	4.46	0.12	มากที่สุด
	รวม	1.36	1.19	5.78	29.42	62.24	588	4.50	0.06	มากที่สุด
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	2.27	0.00	6.82	31.82	59.09	44	4.45	0.82	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	7.50	27.50	62.50	40	4.50	0.75	มากที่สุด
	รวม	1.19	1.19	7.14	29.76	60.71	84	4.48	0.03	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	2.27	0.00	2.27	27.27	68.18	44	4.59	0.76	มากที่สุด
	ม.6	0.00	5.00	5.00	35.00	55.00	40	4.40	0.81	มากที่สุด
	รวม	1.19	2.38	3.57	30.95	61.90	84	4.50	0.13	มากที่สุด
3. ความรู้ ความชำนาญ และ ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	ม.5	2.27	0.00	2.27	22.73	72.73	44	4.64	0.75	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	7.50	30.00	62.50	40	4.55	0.64	มากที่สุด
	รวม	1.19	0.00	4.76	26.19	67.86	84	4.59	0.06	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้ นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ โดยง่ายและน่าสนใจ	ม.5	2.27	0.00	4.55	29.55	63.64	44	4.52	0.79	มากที่สุด
	ม.6	2.50	0.00	15.00	37.50	45.00	40	4.23	0.89	มากที่สุด
	รวม	2.38	0.00	9.52	33.33	54.76	84	4.37	0.21	มากที่สุด
5. ความสามารถในการตอบ ข้อซักถาม/ข้อสงสัย	ม.5	2.27	0.00	4.55	36.36	56.82	44	4.45	0.79	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	5.00	35.00	57.50	40	4.48	0.72	มากที่สุด
	รวม	1.19	1.19	4.76	35.71	57.14	84	4.46	0.01	มากที่สุด
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียน อย่างเสมอภาค	ม.5	2.27	2.27	9.09	20.45	65.91	44	4.45	0.93	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	7.50	32.50	57.50	40	4.45	0.75	มากที่สุด
	รวม	1.19	2.38	8.33	26.19	61.90	84	4.45	0.00	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียน การสอนตรงต่อเวลา	ม.5	2.27	2.27	2.27	13.64	79.55	44	4.66	0.83	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	2.50	35.00	62.50	40	4.60	0.55	มากที่สุด
	รวม	1.19	1.19	2.38	23.81	71.43	84	4.63	0.04	มากที่สุด

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียนการสอน , ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	2.92	1.62	7.47	34.42	53.57	308	4.34	0.00	มากที่สุด
	ม.6	1.43	2.86	10.71	31.79	53.21	280	4.29	0.12	มากที่สุด
	รวม	2.21	2.21	9.01	33.16	53.40	588	4.31	0.04	มากที่สุด
●ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียน การสอน (8.-12.)	ม.5	3.18	1.82	6.36	35.00	53.64	220	4.34	0.12	มากที่สุด
	ม.6	2.00	2.50	7.00	33.00	55.50	200	4.38	0.09	มากที่สุด
	รวม	2.62	2.14	6.67	34.05	54.52	420	4.36	0.02	มากที่สุด
8. ความเพียงพอของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	2.27	2.27	4.55	40.91	50.00	44	4.34	0.86	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	7.50	32.50	57.50	40	4.45	0.75	มากที่สุด
	รวม	1.19	2.38	5.95	36.90	53.57	84	4.40	0.08	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอนกับ เนื้อหาวิชา	ม.5	2.27	2.27	9.09	25.00	61.36	44	4.41	0.92	มากที่สุด
	ม.6	2.50	0.00	7.50	30.00	60.00	40	4.45	0.85	มากที่สุด
	รวม	2.38	1.19	8.33	27.38	60.71	84	4.43	0.03	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	2.27	2.27	6.82	38.64	50.00	44	4.32	0.88	มากที่สุด
	ม.6	2.50	2.50	7.50	30.00	57.50	40	4.38	0.93	มากที่สุด
	รวม	2.38	2.38	7.14	34.52	53.57	84	4.35	0.04	มากที่สุด
11. ความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	2.27	0.00	2.27	38.64	56.82	44	4.48	0.76	มากที่สุด
	ม.6	2.50	0.00	5.00	42.50	50.00	40	4.38	0.81	มากที่สุด
	รวม	2.38	0.00	3.57	40.48	53.57	84	4.43	0.07	มากที่สุด
12. จำนวนและความ เหมาะสมของการบ้าน/งานที่ ครูได้มอบหมาย	ม.5	6.82	2.27	9.09	31.82	50.00	44	4.16	1.14	มาก
	ม.6	2.50	7.50	7.50	30.00	52.50	40	4.23	1.05	มากที่สุด
	รวม	4.76	4.76	8.33	30.95	51.19	84	4.19	0.05	มาก
●ด้านช่องทางการ ติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	ม.5	2.27	1.14	10.23	32.95	53.41	88	4.34	0.16	มากที่สุด
	ม.6	0.00	3.75	20.00	28.75	47.50	80	4.20	0.14	มาก
	รวม	1.19	2.38	14.88	30.95	50.60	168	4.27	0.10	มากที่สุด
13. การมีช่องทางใน การติดต่อสื่อสารระหว่าง นักเรียนกับครู	ม.5	2.27	0.00	6.82	31.82	59.09	44	4.45	0.82	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	17.50	27.50	52.50	40	4.30	0.85	มากที่สุด
	รวม	1.19	1.19	11.90	29.76	55.95	84	4.38	0.11	มากที่สุด
14. การมีเวลาในการให้ คำปรึกษานอกคาบเรียน	ม.5	2.27	2.27	13.64	34.09	47.73	44	4.23	0.94	มากที่สุด
	ม.6	0.00	5.00	22.50	30.00	42.50	40	4.10	0.93	มาก
	รวม	1.19	3.57	17.86	32.14	45.24	84	4.16	0.09	มาก



ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	ม.5	2.27	2.27	9.55	28.64	57.27	220	4.36	0.10	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.50	11.00	35.50	53.00	200	4.41	0.12	มากที่สุด
	รวม	1.19	1.43	10.24	31.90	55.24	420	4.39	0.03	มากที่สุด
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	ม.5	2.27	2.27	4.55	34.09	56.82	44	4.41	0.87	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	17.50	35.00	47.50	40	4.30	0.76	มากที่สุด
	รวม	1.19	1.19	10.71	34.52	52.38	84	4.35	0.08	มากที่สุด
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	ม.5	2.27	2.27	11.36	25.00	59.09	44	4.36	0.94	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	15.00	32.50	52.50	40	4.38	0.74	มากที่สุด
	รวม	1.19	1.19	13.10	28.57	55.95	84	4.37	0.01	มากที่สุด
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	ม.5	2.27	2.27	9.09	34.09	52.27	44	4.32	0.91	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	10.00	35.00	52.50	40	4.38	0.77	มากที่สุด
	รวม	1.19	2.38	9.52	34.52	52.38	84	4.35	0.04	มากที่สุด
18. วิธีการวัดและประเมินผล การเรียนของนักเรียน	ม.5	2.27	4.55	13.64	27.27	52.27	44	4.23	1.01	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	7.50	47.50	45.00	40	4.38	0.63	มากที่สุด
	รวม	1.19	2.38	10.71	36.90	48.81	84	4.30	0.10	มากที่สุด
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	ม.5	2.27	0.00	9.09	22.73	65.91	44	4.50	0.85	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	5.00	27.50	67.50	40	4.63	0.59	มากที่สุด
	รวม	1.19	0.00	7.14	25.00	66.67	84	4.56	0.09	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	ม.5	2.27	3.03	7.58	28.03	59.09	132	4.39	0.02	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.52	10.08	38.66	48.74	119	4.34	0.09	มากที่สุด
	รวม	1.20	2.79	8.76	33.07	54.18	251	4.36	0.04	มากที่สุด
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	2.27	0.00	11.36	31.82	54.55	44	4.36	0.87	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.56	10.26	38.46	48.72	39	4.33	0.77	มากที่สุด
	รวม	1.20	1.20	10.84	34.94	51.81	83	4.35	0.02	มากที่สุด
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	ม.5	2.27	4.55	6.82	25.00	61.36	44	4.39	0.97	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	12.50	42.50	42.50	40	4.25	0.78	มากที่สุด
	รวม	1.19	3.57	9.52	33.33	52.38	84	4.32	0.10	มากที่สุด
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	ม.5	2.27	4.55	4.55	27.27	61.36	44	4.41	0.95	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	7.50	35.00	55.00	40	4.43	0.75	มากที่สุด
	รวม	1.19	3.57	5.95	30.95	58.33	84	4.42	0.01	มากที่สุด



ตารางที่ ผข7 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาภาษาต่างประเทศ

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ ผลงาน)	ม.5	0.00	2.18	10.98	37.82	49.02	965	4.30	0.08	มากที่สุด
	ม.6	0.11	2.41	10.56	27.90	59.01	871	4.42	0.09	มากที่สุด
	รวม	0.05	2.29	10.78	33.12	53.76	1,836	4.36	0.09	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	ม.5	0.00	1.79	8.65	39.15	50.41	613	4.39	0.09	มากที่สุด
	ม.6	0.18	2.15	11.27	26.83	59.57	559	4.45	0.11	มากที่สุด
	รวม	0.09	1.96	9.90	33.28	54.78	1,172	4.42	0.05	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	ม.5	0.00	1.30	6.82	37.66	54.22	308	4.45	0.10	มากที่สุด
	ม.6	0.00	1.07	9.29	25.36	64.29	280	4.53	0.11	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	7.99	31.80	59.01	588	4.49	0.06	มากที่สุด
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	0.00	0.00	6.82	34.09	59.09	44	4.52	0.63	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	10.00	22.50	67.50	40	4.58	0.68	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	8.33	28.57	63.10	84	4.55	0.04	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	0.00	2.27	2.27	36.36	59.09	44	4.52	0.66	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	7.50	30.00	62.50	40	4.55	0.64	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	4.76	33.33	60.71	84	4.54	0.02	มากที่สุด
3. ความรู้ ความชำนาญ และ ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	ม.5	0.00	0.00	4.55	34.09	61.36	44	4.57	0.59	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	7.50	27.50	62.50	40	4.50	0.75	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	5.95	30.95	61.90	84	4.53	0.05	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้ นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ โดยง่ายและน่าสนใจ	ม.5	0.00	0.00	13.64	43.18	43.18	44	4.30	0.70	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	15.00	30.00	52.50	40	4.33	0.83	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	14.29	36.90	47.62	84	4.31	0.02	มากที่สุด
5. ความสามารถในการตอบ ข้อซักถาม/ข้อสงสัย	ม.5	0.00	2.27	4.55	43.18	50.00	44	4.41	0.69	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	12.50	20.00	67.50	40	4.55	0.71	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	8.33	32.14	58.33	84	4.48	0.10	มากที่สุด
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียน อย่างเสมอภาค	ม.5	0.00	2.27	9.09	38.64	50.00	44	4.36	0.75	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	2.50	27.50	70.00	40	4.68	0.53	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	5.95	33.33	59.52	84	4.52	0.22	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียน การสอนตรงต่อเวลา	ม.5	0.00	2.27	6.82	34.09	56.82	44	4.45	0.73	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	10.00	20.00	67.50	40	4.53	0.78	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.38	8.33	27.38	61.90	84	4.49	0.05	มากที่สุด

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียนการสอน , ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	0.00	2.30	10.49	40.66	46.56	305	4.33	0.04	มากที่สุด
	ม.6	0.36	3.23	13.26	28.32	54.84	279	4.38	0.13	มากที่สุด
	รวม	0.17	2.74	11.82	34.76	50.51	584	4.35	0.04	มากที่สุด
●ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียน การสอน (8.-12.)	ม.5	0.00	2.73	10.91	40.00	46.36	220	4.30	0.06	มากที่สุด
	ม.6	0.50	2.00	15.00	33.00	49.50	200	4.29	0.10	มากที่สุด
	รวม	0.24	2.38	12.86	36.67	47.86	420	4.30	0.01	มากที่สุด
8. ความเพียงพอของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.27	9.09	47.73	40.91	44	4.27	0.73	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	12.50	35.00	52.50	40	4.40	0.71	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	10.71	41.67	46.43	84	4.34	0.09	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอนกับ เนื้อหาวิชา	ม.5	0.00	4.55	4.55	43.18	47.73	44	4.34	0.78	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	15.00	35.00	50.00	40	4.35	0.74	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.38	9.52	39.29	48.81	84	4.35	0.01	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.27	6.82	43.18	47.73	44	4.36	0.72	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	25.00	27.50	47.50	40	4.23	0.83	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	15.48	35.71	47.62	84	4.29	0.10	มากที่สุด
11. ความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.27	15.91	29.55	52.27	44	4.32	0.83	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	12.50	35.00	50.00	40	4.33	0.80	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.38	14.29	32.14	51.19	84	4.32	0.00	มากที่สุด
12. จำนวนและความ เหมาะสมของการบ้าน/งานที่ ครูได้มอบหมาย	ม.5	0.00	2.27	18.18	36.36	43.18	44	4.20	0.82	มาก
	ม.6	2.50	7.50	10.00	32.50	47.50	40	4.15	1.05	มาก
	รวม	1.19	4.76	14.29	34.52	45.24	84	4.18	0.04	มาก
●ด้านช่องทางการ ติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	ม.5	0.00	1.18	9.41	42.35	47.06	85	4.35	0.06	มากที่สุด
	ม.6	0.00	6.33	8.86	16.46	68.35	79	4.47	0.05	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.66	9.15	29.88	57.32	164	4.41	0.08	มากที่สุด
13. การมีช่องทางการ ติดต่อสื่อสารระหว่าง นักเรียนกับครู	ม.5	0.00	2.33	4.65	44.19	48.84	43	4.40	0.69	มากที่สุด
	ม.6	0.00	7.50	5.00	17.50	70.00	40	4.50	0.91	มากที่สุด
	รวม	0.00	4.82	4.82	31.33	59.04	83	4.45	0.07	มากที่สุด
14. การมีเวลาในการให้ คำปรึกษานอกคาบเรียน	ม.5	0.00	0.00	14.29	40.48	45.24	42	4.31	0.72	มากที่สุด
	ม.6	0.00	5.13	12.82	15.38	66.67	39	4.44	0.91	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.47	13.58	28.40	55.56	81	4.37	0.09	มากที่สุด



ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	ม.5	0.00	3.18	15.91	31.82	49.09	220	4.27	0.13	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.05	8.21	28.21	61.54	195	4.49	0.14	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.65	12.29	30.12	54.94	415	4.38	0.16	มากที่สุด
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.27	25.00	27.27	45.45	44	4.16	0.89	มาก
	ม.6	0.00	2.56	7.69	35.90	53.85	39	4.41	0.75	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.41	16.87	31.33	49.40	83	4.28	0.18	มากที่สุด
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	ม.5	0.00	4.55	15.91	27.27	52.27	44	4.27	0.90	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.56	7.69	30.77	58.97	39	4.46	0.76	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.61	12.05	28.92	55.42	83	4.37	0.13	มากที่สุด
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	ม.5	0.00	2.27	13.64	40.91	43.18	44	4.25	0.78	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.56	7.69	25.64	64.10	39	4.51	0.76	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.41	10.84	33.73	53.01	83	4.38	0.19	มากที่สุด
18. วิธีการวัดและประเมินผล การเรียนของนักเรียน	ม.5	0.00	4.55	18.18	31.82	45.45	44	4.18	0.90	มาก
	ม.6	0.00	2.56	12.82	30.77	53.85	39	4.36	0.81	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.61	15.66	31.33	49.40	83	4.27	0.13	มากที่สุด
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.27	6.82	31.82	59.09	44	4.48	0.73	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	5.13	17.95	76.92	39	4.72	0.56	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.20	6.02	25.30	67.47	83	4.60	0.17	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	ม.5	0.00	2.27	13.64	41.67	42.42	132	4.24	0.03	มากที่สุด
	ม.6	0.00	4.27	11.11	32.48	52.14	117	4.32	0.05	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.21	12.45	37.35	46.99	249	4.28	0.06	มากที่สุด
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	0.00	4.55	9.09	45.45	40.91	44	4.23	0.80	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.56	15.38	30.77	51.28	39	4.31	0.83	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.61	12.05	38.55	45.78	83	4.27	0.06	มากที่สุด
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	ม.5	0.00	2.27	13.64	43.18	40.91	44	4.23	0.77	มากที่สุด
	ม.6	0.00	5.13	10.26	35.90	48.72	39	4.28	0.86	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.61	12.05	39.76	44.58	83	4.25	0.04	มากที่สุด
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	ม.5	0.00	0.00	18.18	36.36	45.45	44	4.27	0.76	มากที่สุด
	ม.6	0.00	5.13	7.69	30.77	56.41	39	4.38	0.85	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.41	13.25	33.73	50.60	83	4.33	0.08	มากที่สุด

ตารางที่ ผข8 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของสาขาวิชาพลานามัย

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ ผลงาน)	ม.5	0.40	1.10	13.57	40.12	44.81	1,002	4.26	0.02	มากที่สุด
	ม.6	3.83	5.26	18.30	41.51	31.10	836	3.87	0.13	มาก
	รวม	1.96	2.99	15.72	40.75	38.57	1,838	4.06	0.27	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	ม.5	0.31	1.25	14.17	37.54	46.73	642	4.27	0.03	มากที่สุด
	ม.6	3.01	6.02	19.74	39.47	31.77	532	3.88	0.08	มาก
	รวม	1.53	3.41	16.70	38.42	39.95	1,174	4.07	0.27	มาก
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	ม.5	0.62	1.86	13.04	36.96	47.52	322	4.29	0.25	มากที่สุด
	ม.6	2.26	7.89	17.29	39.10	33.46	266	3.94	0.14	มาก
	รวม	1.36	4.59	14.97	37.93	41.16	588	4.11	0.25	มาก
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	0.00	0.00	13.04	43.48	43.48	46	4.30	0.70	มากที่สุด
	ม.6	2.63	13.16	18.42	34.21	31.58	38	3.79	1.12	มาก
	รวม	1.19	5.95	15.48	39.29	38.10	84	4.05	0.36	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	0.00	0.00	8.70	39.13	52.17	46	4.43	0.65	มากที่สุด
	ม.6	2.63	7.89	10.53	47.37	31.58	38	3.97	1.00	มาก
	รวม	1.19	3.57	9.52	42.86	42.86	84	4.20	0.33	มาก
3. ความรู้ ความชำนาญ และ ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	ม.5	0.00	0.00	6.52	39.13	54.35	46	4.48	0.62	มากที่สุด
	ม.6	0.00	5.26	15.79	42.11	36.84	38	4.11	0.86	มาก
	รวม	0.00	2.38	10.71	40.48	46.43	84	4.29	0.26	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้ นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ โดยง่ายและน่าสนใจ	ม.5	0.00	4.35	13.04	45.65	36.96	46	4.15	0.82	มาก
	ม.6	5.26	2.63	23.68	44.74	23.68	38	3.79	1.02	มาก
	รวม	2.38	3.57	17.86	45.24	30.95	84	3.97	0.26	มาก
5. ความสามารถในการตอบ ข้อซักถาม/ข้อสงสัย	ม.5	0.00	0.00	17.39	28.26	54.35	46	4.37	0.77	มากที่สุด
	ม.6	2.63	10.53	21.05	34.21	31.58	38	3.82	1.09	มาก
	รวม	1.19	4.76	19.05	30.95	44.05	84	4.09	0.39	มาก
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียน อย่างเสมอภาค	ม.5	0.00	0.00	10.87	28.26	60.87	46	4.50	0.69	มากที่สุด
	ม.6	2.63	5.26	10.53	42.11	39.47	38	4.11	0.98	มาก
	รวม	1.19	2.38	10.71	34.52	51.19	84	4.30	0.28	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียน การสอนตรงต่อเวลา	ม.5	4.35	8.70	21.74	34.78	30.43	46	3.78	1.11	มาก
	ม.6	0.00	10.53	21.05	28.95	39.47	38	3.97	1.03	มาก
	รวม	2.38	9.52	21.43	32.14	34.52	84	3.88	0.14	มาก

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่า เฉลี่ย	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียนการสอน , ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	0.00	0.63	15.31	38.13	45.94	320	4.24	0.17	มากที่สุด
	ม.6	3.76	4.14	22.18	39.85	30.08	266	3.82	0.21	มาก
	รวม	1.71	2.22	18.43	38.91	38.74	586	4.03	0.30	มาก
●ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียน การสอน (8.-12.)	ม.5	0.00	0.43	12.61	37.39	49.57	230	4.36	0.07	มากที่สุด
	ม.6	3.16	1.58	23.16	39.47	32.63	190	3.97	0.09	มาก
	รวม	1.43	0.95	17.38	38.33	41.90	420	4.16	0.28	มาก
8. ความเพียงพอของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	15.22	39.13	45.65	46	4.30	0.73	มากที่สุด
	ม.6	2.63	2.63	26.32	31.58	36.84	38	3.97	1.00	มาก
	รวม	1.19	1.19	20.24	35.71	41.67	84	4.14	0.23	มาก
9. ความสอดคล้องของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอนกับ เนื้อหาวิชา	ม.5	0.00	0.00	8.70	39.13	52.17	46	4.43	0.65	มากที่สุด
	ม.6	2.63	0.00	21.05	36.84	39.47	38	4.11	0.92	มาก
	รวม	1.19	0.00	14.29	38.10	46.43	84	4.27	0.23	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	15.22	41.30	43.48	46	4.28	0.72	มากที่สุด
	ม.6	2.63	0.00	31.58	36.84	28.95	38	3.89	0.92	มาก
	รวม	1.19	0.00	22.62	39.29	36.90	84	4.09	0.27	มาก
11. ความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	13.04	39.13	47.83	46	4.35	0.71	มากที่สุด
	ม.6	2.63	2.63	23.68	47.37	23.68	38	3.87	0.91	มาก
	รวม	1.19	1.19	17.86	42.86	36.90	84	4.11	0.34	มาก
12. จำนวนและความ เหมาะสมของการบ้าน/งานที่ ครูได้มอบหมาย	ม.5	0.00	2.17	10.87	28.26	58.70	46	4.43	0.78	มากที่สุด
	ม.6	5.26	2.63	13.16	44.74	34.21	38	4.00	1.04	มาก
	รวม	2.38	2.38	11.90	35.71	47.62	84	4.22	0.31	มากที่สุด
●ด้านช่องทางการ ติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	ม.5	0.00	1.11	22.22	40.00	36.67	90	4.12	0.11	มาก
	ม.6	5.26	10.53	19.74	40.79	23.68	76	3.67	0.13	มาก
	รวม	2.41	5.42	21.08	40.36	30.72	166	3.90	0.32	มาก
13. การมีช่องทางใน การติดต่อสื่อสารระหว่าง นักเรียนกับครู	ม.5	0.00	0.00	31.11	33.33	35.56	45	4.04	0.82	มาก
	ม.6	7.89	7.89	26.32	34.21	23.68	38	3.58	1.18	มาก
	รวม	3.61	3.61	28.92	33.73	30.12	83	3.81	0.33	มาก
14. การมีเวลาในการให้ คำปรึกษานอกคาบเรียน	ม.5	0.00	2.22	13.33	46.67	37.78	45	4.20	0.76	มาก
	ม.6	2.63	13.16	13.16	47.37	23.68	38	3.76	1.05	มาก
	รวม	1.20	7.23	13.25	46.99	31.33	83	3.98	0.31	มาก

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	ม.5	0.44	0.44	12.89	44.44	41.78	225	4.27	0.09	มากที่สุด
	ม.6	3.68	3.68	14.21	45.26	33.16	190	4.01	0.13	มาก
	รวม	1.93	1.93	13.49	44.82	37.83	415	4.14	0.18	มาก
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	8.89	46.67	44.44	45	4.36	0.65	มากที่สุด
	ม.6	2.63	2.63	18.42	44.74	31.58	38	4.00	0.93	มาก
	รวม	1.20	1.20	13.25	45.78	38.55	83	4.18	0.25	มาก
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	ม.5	0.00	0.00	11.11	46.67	42.22	45	4.31	0.67	มากที่สุด
	ม.6	2.63	0.00	15.79	50.00	31.58	38	4.08	0.85	มาก
	รวม	1.20	0.00	13.25	48.19	37.35	83	4.20	0.16	มาก
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	ม.5	0.00	2.22	15.56	40.00	42.22	45	4.22	0.79	มากที่สุด
	ม.6	5.26	5.26	10.53	52.63	26.32	38	3.89	1.03	มาก
	รวม	2.41	3.61	13.25	45.78	34.94	83	4.06	0.23	มาก
18. วิธีการวัดและประเมินผล การเรียนของนักเรียน	ม.5	2.22	0.00	15.56	46.67	35.56	45	4.13	0.84	มาก
	ม.6	5.26	2.63	18.42	47.37	26.32	38	3.87	1.02	มาก
	รวม	3.61	1.20	16.87	46.99	31.33	83	4.00	0.19	มาก
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	13.33	42.22	44.44	45	4.31	0.70	มากที่สุด
	ม.6	2.63	7.89	7.89	31.58	50.00	38	4.18	1.06	มาก
	รวม	1.20	3.61	10.84	37.35	46.99	83	4.25	0.09	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	ม.5	0.74	1.48	11.85	45.19	40.74	135	4.24	0.09	มากที่สุด
	ม.6	7.89	4.39	18.42	44.74	24.56	114	3.74	0.05	มาก
	รวม	4.02	2.81	14.86	44.98	33.33	249	3.99	0.35	มาก
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	0.00	2.22	11.11	48.89	37.78	45	4.22	0.74	มากที่สุด
	ม.6	5.26	7.89	10.53	55.26	21.05	38	3.79	1.04	มาก
	รวม	2.41	4.82	10.84	51.81	30.12	83	4.01	0.31	มาก
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	ม.5	0.00	2.22	20.00	37.78	40.00	45	4.16	0.82	มาก
	ม.6	10.53	0.00	23.68	39.47	26.32	38	3.71	1.18	มาก
	รวม	4.82	1.20	21.69	38.55	33.73	83	3.93	0.31	มาก
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	ม.5	2.22	0.00	4.44	48.89	44.44	45	4.33	0.77	มากที่สุด
	ม.6	7.89	5.26	21.05	39.47	26.32	38	3.71	1.16	มาก
	รวม	4.82	2.41	12.05	44.58	36.14	83	4.02	0.44	มาก

ตารางที่ ผข9 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ ผลงาน)	ม.5	1.72	3.94	22.35	37.31	34.68	989	4.01	0.09	มาก
	ม.6	4.08	2.92	20.89	46.32	25.79	857	3.83	0.06	มาก
	รวม	2.82	3.47	21.67	41.50	30.55	1,846	3.92	0.13	มาก
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	ม.5	2.06	4.29	22.70	37.62	33.33	630	3.92	0.24	มาก
	ม.6	4.22	2.94	18.72	46.06	28.07	545	3.89	0.15	มาก
	รวม	3.06	3.66	20.85	41.53	30.89	1,175	3.91	0.02	มาก
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	ม.5	0.95	2.22	21.59	37.46	37.78	315	4.09	0.23	มาก
	ม.6	3.30	3.30	15.02	46.89	31.50	273	4.00	0.25	มาก
	รวม	2.04	2.72	18.54	41.84	34.86	588	4.04	0.06	มาก
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	2.22	0.00	17.78	37.78	42.22	45	4.18	0.89	มาก
	ม.6	2.56	0.00	5.13	56.41	35.90	39	4.23	0.78	มากที่สุด
	รวม	2.38	0.00	11.90	46.43	39.29	84	4.20	0.04	มาก
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	2.22	2.22	17.78	48.89	28.89	45	4.00	0.88	มาก
	ม.6	2.56	2.56	17.95	41.03	35.90	39	4.05	0.94	มาก
	รวม	2.38	2.38	17.86	45.24	32.14	84	4.03	0.04	มาก
3. ความรู้ ความชำนาญ และ ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	ม.5	0.00	0.00	17.78	42.22	40.00	45	4.22	0.74	มากที่สุด
	ม.6	2.56	0.00	10.26	46.15	41.03	39	4.23	0.84	มากที่สุด
	รวม	1.19	0.00	14.29	44.05	40.48	84	4.23	0.01	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้ นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ โดยง่ายและน่าสนใจ	ม.5	0.00	4.44	35.56	33.33	26.67	45	3.82	0.89	มาก
	ม.6	5.13	12.82	20.51	48.72	12.82	39	3.51	1.05	มาก
	รวม	2.38	8.33	28.57	40.48	20.24	84	3.67	0.22	มาก
5. ความสามารถในการตอบ ข้อซักถาม/ข้อสงสัย	ม.5	0.00	0.00	22.22	44.44	33.33	45	4.11	0.75	มาก
	ม.6	2.56	2.56	12.82	53.85	28.21	39	4.03	0.87	มาก
	รวม	1.19	1.19	17.86	48.81	30.95	84	4.07	0.06	มาก
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียน อย่างเสมอภาค	ม.5	2.22	8.89	26.67	28.89	33.33	45	3.82	1.07	มาก
	ม.6	5.13	2.56	23.08	41.03	28.21	39	3.85	1.04	มาก
	รวม	3.57	5.95	25.00	34.52	30.95	84	3.83	0.02	มาก
7. การเริ่ม – เลิกการเรียน การสอนตรงต่อเวลา	ม.5	0.00	0.00	13.33	26.67	60.00	45	4.47	0.73	มากที่สุด
	ม.6	2.56	2.56	15.38	41.03	38.46	39	4.10	0.94	มาก
	รวม	1.19	1.19	14.29	33.33	50.00	84	4.28	0.26	มากที่สุด

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่า เฉลี่ย	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียนการสอน , ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	3.17	6.35	23.81	37.78	28.89	315	3.75	0.25	มาก
	ม.6	5.15	2.57	22.43	45.22	24.63	272	3.79	0.10	มาก
	รวม	4.09	4.60	23.17	41.23	26.92	587	3.77	0.02	มาก
●ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียน การสอน (8.-12.)	ม.5	1.78	4.89	22.67	40.00	30.67	225	3.93	0.16	มาก
	ม.6	4.12	3.09	22.16	44.33	26.29	194	3.86	0.29	มาก
	รวม	2.86	4.06	22.43	42.00	28.64	419	3.89	0.05	มาก
8. ความเพียงพอของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	4.44	2.22	26.67	31.11	35.56	45	3.91	1.06	มาก
	ม.6	2.56	0.00	25.64	38.46	33.33	39	4.00	0.92	มาก
	รวม	3.57	1.19	26.19	34.52	34.52	84	3.96	0.06	มาก
9. ความสอดคล้องของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอนกับ เนื้อหาวิชา	ม.5	0.00	4.44	13.33	51.11	31.11	45	4.09	0.79	มาก
	ม.6	2.56	2.56	7.69	53.85	33.33	39	4.13	0.86	มาก
	รวม	1.19	3.57	10.71	52.38	32.14	84	4.11	0.03	มาก
10. ความทันสมัยของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	4.44	20.00	44.44	31.11	45	4.02	0.84	มาก
	ม.6	2.56	0.00	30.77	41.03	25.64	39	3.87	0.89	มาก
	รวม	1.19	2.38	25.00	42.86	28.57	84	3.95	0.11	มาก
11. ความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	4.44	26.67	37.78	31.11	45	3.96	0.88	มาก
	ม.6	2.63	0.00	21.05	55.26	21.05	38	3.92	0.82	มาก
	รวม	1.20	2.41	24.10	45.78	26.51	83	3.94	0.02	มาก
12. จำนวนและความ เหมาะสมของการบ้าน/งานที่ ครูได้มอบหมาย	ม.5	4.44	8.89	26.67	35.56	24.44	45	3.67	1.09	มาก
	ม.6	10.26	12.82	25.64	33.33	17.95	39	3.36	1.22	ปานกลาง
	รวม	7.14	10.71	26.19	34.52	21.43	84	3.51	0.22	มาก
●ด้านช่องทางการ ติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	ม.5	6.67	10.00	26.67	32.22	24.44	90	3.58	0.13	มาก
	ม.6	7.69	1.28	23.08	47.44	20.51	78	3.72	0.07	มาก
	รวม	7.14	5.95	25.00	39.29	22.62	168	3.65	0.10	มาก
13. การมีช่องทางใน การติดต่อสื่อสารระหว่าง นักเรียนกับครู	ม.5	8.89	8.89	24.44	40.00	17.78	45	3.49	1.16	มาก
	ม.6	7.69	2.56	23.08	48.72	17.95	39	3.67	1.06	มาก
	รวม	8.33	5.95	23.81	44.05	17.86	84	3.58	0.13	มาก
14. การมีเวลาในการให้ คำปรึกษานอกคาบเรียน	ม.5	4.44	11.11	28.89	24.44	31.11	45	3.67	1.17	มาก
	ม.6	7.69	0.00	23.08	46.15	23.08	39	3.77	1.06	มาก
	รวม	5.95	5.95	26.19	34.52	27.38	84	3.72	0.07	มาก



ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่า เฉลี่ย	SD	ระดับ ความพึง พอใจ
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การจัดกิจกรรม (15.-19.)	ม.5	0.89	3.56	25.78	31.56	38.22	225	4.03	0.17	มาก
	ม.6	4.62	4.10	21.54	46.15	23.59	195	3.80	0.19	มาก
	รวม	2.62	3.81	23.81	38.33	31.43	420	3.91	0.16	มาก
15. วิธีการจัดกิจกรรมการ เรียนการสอน	ม.5	0.00	2.22	37.78	26.67	33.33	45	3.91	0.90	มาก
	ม.6	5.13	5.13	28.21	41.03	20.51	39	3.67	1.03	มาก
	รวม	2.38	3.57	33.33	33.33	27.38	84	3.79	0.17	มาก
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/ สนับสนุนศักยภาพของ นักเรียน	ม.5	2.22	4.44	31.11	17.78	44.44	45	3.98	1.08	มาก
	ม.6	5.13	7.69	25.64	43.59	17.95	39	3.62	1.04	มาก
	รวม	3.57	5.95	28.57	29.76	32.14	84	3.80	0.26	มาก
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	ม.5	0.00	6.67	28.89	31.11	33.33	45	3.91	0.95	มาก
	ม.6	2.56	2.56	20.51	48.72	25.64	39	3.92	0.90	มาก
	รวม	1.19	4.76	25.00	39.29	29.76	84	3.92	0.01	มาก
18. วิธีการวัดและประเมินผล การเรียนรู้ของนักเรียน	ม.5	2.22	2.22	20.00	42.22	33.33	45	4.02	0.92	มาก
	ม.6	7.69	2.56	20.51	48.72	20.51	39	3.72	1.07	มาก
	รวม	4.76	2.38	20.24	45.24	27.38	84	3.87	0.22	มาก
19. การเปิดโอกาสให้มีการ ซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียน การสอน	ม.5	0.00	2.22	11.11	40.00	46.67	45	4.31	0.76	มากที่สุด
	ม.6	2.56	2.56	12.82	48.72	33.33	39	4.08	0.90	มาก
	รวม	1.19	2.38	11.90	44.05	40.48	84	4.19	0.17	มาก
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	ม.5	1.49	2.99	14.93	45.52	35.07	134	4.10	0.06	มาก
	ม.6	2.56	0.85	29.91	47.86	18.80	117	3.79	0.05	มาก
	รวม	1.99	1.99	21.91	46.61	27.49	251	3.95	0.21	มาก
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	0.00	4.55	18.18	47.73	29.55	44	4.02	0.82	มาก
	ม.6	2.56	2.56	25.64	56.41	12.82	39	3.74	0.82	มาก
	รวม	1.20	3.61	21.69	51.81	21.69	83	3.88	0.20	มาก
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิด กระบวนการคิดวิเคราะห์และ คิดสร้างสรรค์	ม.5	2.22	4.44	11.11	42.22	40.00	45	4.13	0.94	มาก
	ม.6	2.56	0.00	33.33	43.59	20.51	39	3.79	0.86	มาก
	รวม	2.38	2.38	21.43	42.86	30.95	84	3.96	0.24	มาก
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิด ทักษะในการเรียนรู้และ แก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	ม.5	2.22	0.00	15.56	46.67	35.56	45	4.13	0.84	มาก
	ม.6	2.56	0.00	30.77	43.59	23.08	39	3.85	0.87	มาก
	รวม	2.38	0.00	22.62	45.24	29.76	84	3.99	0.20	มาก



ตารางที่ ผข10 ความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนของรายวิชาศิลปะ

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ความพึงพอใจในภาพรวม (ปัจจัยนำเข้า, ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการจัดกิจกรรม, ผลผลิต/ ผลงาน)	ม.5	0.00	0.83	11.04	31.06	57.07	969	4.43	0.01	มากที่สุด
	ม.6	0.11	1.14	8.86	29.55	60.34	880	4.41	0.14	มากที่สุด
	รวม	0.05	0.97	10.01	30.34	58.63	1,849	4.42	0.01	มากที่สุด
ปัจจัยนำเข้า (ด้านครูผู้สอน, สิ่งอำนวยความสะดวก)	ม.5	0.00	1.14	12.18	27.44	59.25	616	4.41	0.26	มากที่สุด
	ม.6	0.18	1.25	6.61	26.96	65.00	560	4.52	0.23	มากที่สุด
	รวม	0.09	1.19	9.52	27.21	61.99	1,176	4.47	0.08	มากที่สุด
ด้านครูผู้สอน (1.-7.)	ม.5	0.00	0.65	6.82	25.00	67.53	308	4.59	0.08	มากที่สุด
	ม.6	0.36	0.00	2.50	25.00	72.14	280	4.69	0.13	มากที่สุด
	รวม	0.17	0.34	4.76	25.00	69.73	588	4.64	0.06	มากที่สุด
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม	ม.5	0.00	2.27	2.27	22.73	72.73	44	4.66	0.64	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	0.00	20.00	80.00	40	4.80	0.41	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	1.19	21.43	76.19	84	4.73	0.10	มากที่สุด
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และ ความกระตือรือร้น	ม.5	0.00	2.27	6.82	18.18	72.73	44	4.61	0.72	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	0.00	20.00	80.00	40	4.80	0.41	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	3.57	19.05	76.19	84	4.71	0.13	มากที่สุด
3. ความรู้ ความชำนาญ และ ความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน	ม.5	0.00	0.00	6.82	13.64	79.55	44	4.73	0.59	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	0.00	22.50	77.50	40	4.78	0.42	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	3.57	17.86	78.57	84	4.75	0.03	มากที่สุด
4. เทคนิคการสอนที่ทำให้ นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้ โดยง่ายและน่าสนใจ	ม.5	0.00	0.00	9.09	31.82	59.09	44	4.50	0.66	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	10.00	30.00	60.00	40	4.50	0.68	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	9.52	30.95	59.52	84	4.50	0.00	มากที่สุด
5. ความสามารถในการตอบ ข้อซักถาม/ข้อสงสัย	ม.5	0.00	0.00	2.27	45.45	52.27	44	4.50	0.55	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	0.00	32.50	67.50	40	4.68	0.47	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	1.19	39.29	59.52	84	4.59	0.12	มากที่สุด
6. การปฏิบัติต่อผู้เรียน อย่างเสมอภาค	ม.5	0.00	0.00	9.09	25.00	65.91	44	4.57	0.66	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	5.00	17.50	77.50	40	4.73	0.55	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	7.14	21.43	71.43	84	4.65	0.11	มากที่สุด
7. การเริ่ม – เลิกการเรียน การสอนตรงต่อเวลา	ม.5	0.00	0.00	11.36	18.18	70.45	44	4.59	0.69	มากที่สุด
	ม.6	2.50	0.00	2.50	32.50	62.50	40	4.53	0.78	มากที่สุด
	รวม	1.19	0.00	7.14	25.00	66.67	84	4.56	0.05	มากที่สุด

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
สิ่งอำนวยความสะดวก (ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียนการสอน , ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร)	ม.5	0.00	1.62	17.53	29.87	50.97	308	4.23	0.23	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	10.71	28.93	57.86	280	4.36	0.19	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.04	14.29	29.42	54.25	588	4.30	0.09	มากที่สุด
●ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/ เอกสารประกอบการเรียน การสอน (8.-12.)	ม.5	0.00	1.36	14.55	27.27	56.82	220	4.40	0.16	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.00	8.50	27.00	62.50	200	4.50	0.14	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.67	11.67	27.14	59.52	420	4.45	0.07	มากที่สุด
8. ความเพียงพอของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	22.73	31.82	45.45	44	4.23	0.80	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	7.50	27.50	62.50	40	4.50	0.75	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	15.48	29.76	53.57	84	4.36	0.19	มากที่สุด
9. ความสอดคล้องของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอนกับ เนื้อหาวิชา	ม.5	0.00	0.00	6.82	25.00	68.18	44	4.61	0.62	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	5.00	22.50	70.00	40	4.60	0.71	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	5.95	23.81	69.05	84	4.61	0.01	มากที่สุด
10. ความทันสมัยของสื่อ/ อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.27	18.18	29.55	50.00	44	4.27	0.85	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	5.00	27.50	67.50	40	4.63	0.59	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	11.90	28.57	58.33	84	4.45	0.25	มากที่สุด
11. ความชัดเจนและเข้าใจ ง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสาร ประกอบการเรียนการสอน	ม.5	0.00	2.27	13.64	29.55	54.55	44	4.36	0.81	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	10.00	30.00	60.00	40	4.50	0.68	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	11.90	29.76	57.14	84	4.43	0.10	มากที่สุด
12. จำนวนและความ เหมาะสมของการบ้าน/งานที่ ครูได้มอบหมาย	ม.5	0.00	2.27	11.36	20.45	65.91	44	4.50	0.79	มากที่สุด
	ม.6	0.00	5.00	15.00	27.50	52.50	40	4.28	0.91	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.57	13.10	23.81	59.52	84	4.39	0.16	มากที่สุด
●ด้านช่องทางการ ติดต่อสื่อสาร (13.-14.)	ม.5	0.00	2.27	25.00	36.36	36.36	88	4.07	0.00	มาก
	ม.6	0.00	3.75	16.25	33.75	46.25	80	4.23	0.00	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.98	20.83	35.12	41.07	168	4.15	0.11	มาก
13. การมีช่องทางใน การติดต่อสื่อสารระหว่าง นักเรียนกับครู	ม.5	0.00	2.27	27.27	31.82	38.64	44	4.07	0.87	มาก
	ม.6	0.00	5.00	10.00	42.50	42.50	40	4.23	0.83	มากที่สุด
	รวม	0.00	3.57	19.05	36.90	40.48	84	4.15	0.11	มาก
14. การมีเวลาในการให้ คำปรึกษานอกคาบเรียน	ม.5	0.00	2.27	22.73	40.91	34.09	44	4.07	0.82	มาก
	ม.6	0.00	2.50	22.50	25.00	50.00	40	4.23	0.89	มากที่สุด
	รวม	0.00	2.38	22.62	33.33	41.67	84	4.15	0.11	มาก

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม (15.-19.)	ม.5	0.00	0.45	10.00	35.00	54.55	220	4.44	0.07	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	11.00	33.00	56.00	200	4.45	0.10	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.24	10.48	34.05	55.24	420	4.44	0.01	มากที่สุด
15. วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	9.09	36.36	54.55	44	4.45	0.66	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	7.50	37.50	55.00	40	4.48	0.64	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	8.33	36.90	54.76	84	4.46	0.01	มากที่สุด
16. วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน	ม.5	0.00	0.00	9.09	31.82	59.09	44	4.50	0.66	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	12.50	37.50	50.00	40	4.38	0.70	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	10.71	34.52	54.76	84	4.44	0.09	มากที่สุด
17. วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา	ม.5	0.00	0.00	13.64	38.64	47.73	44	4.34	0.71	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	15.00	35.00	50.00	40	4.35	0.74	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	14.29	36.90	48.81	84	4.35	0.01	มากที่สุด
18. วิธีการวัดและประเมินผล การเรียนของนักเรียน	ม.5	0.00	2.27	9.09	36.36	52.27	44	4.39	0.75	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	10.00	35.00	55.00	40	4.45	0.68	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	9.52	35.71	53.57	84	4.42	0.04	มากที่สุด
19. การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน	ม.5	0.00	0.00	9.09	31.82	59.09	44	4.50	0.66	มากที่สุด
	ม.6	0.00	0.00	10.00	20.00	70.00	40	4.60	0.67	มากที่สุด
	รวม	0.00	0.00	9.52	26.19	64.29	84	4.55	0.07	มากที่สุด
ผลผลิต/ผลงาน (20.-22.)	ม.5	0.00	0.00	7.52	41.35	51.13	133	4.44	0.08	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	15.83	35.83	45.83	120	4.25	0.08	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	11.46	38.74	48.62	253	4.34	0.13	มากที่สุด
20. องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา	ม.5	0.00	0.00	2.27	45.45	52.27	44	4.50	0.55	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	15.00	45.00	37.50	40	4.18	0.78	มาก
	รวม	0.00	1.19	8.33	45.24	45.24	84	4.34	0.23	มากที่สุด
21. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์	ม.5	0.00	0.00	13.64	38.64	47.73	44	4.34	0.71	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	17.50	32.50	47.50	40	4.25	0.84	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.19	15.48	35.71	47.62	84	4.30	0.06	มากที่สุด
22. การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง	ม.5	0.00	0.00	6.67	40.00	53.33	45	4.47	0.63	มากที่สุด
	ม.6	0.00	2.50	15.00	30.00	52.50	40	4.33	0.83	มากที่สุด
	รวม	0.00	1.18	10.59	35.29	52.94	85	4.40	0.10	มากที่สุด



กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

ตารางที่ ผข11 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
1. กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม	ม.5	2.39	3.68	14.89	34.47	44.57	4,346	4.05	0.10	มาก
	ม.6	7.29	5.04	19.31	35.71	32.64	3,811	3.50	0.32	มาก
	รวม	4.68	4.32	16.95	35.05	39.00	8,157	3.77	0.39	มาก
1. ส่งเสริมให้นักเรียนมีคุณธรรม และจริยธรรม	ม.5	1.75	7.89	17.11	39.04	34.21	228	3.96	0.99	มาก
	ม.6	14.50	8.00	27.50	34.00	16.00	200	3.29	1.25	ปานกลาง
	รวม	7.71	7.94	21.96	36.68	25.70	428	3.63	0.47	มาก
2. ส่งเสริมให้นักเรียนมีความเข้าใจผู้อื่น มีจิตเมตตา ห่วงดีต่อกัน และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน	ม.5	3.49	4.80	16.16	37.55	37.99	229	4.02	1.03	มาก
	ม.6	12.44	9.95	28.86	27.86	20.90	201	3.35	1.26	ปานกลาง
	รวม	7.67	7.21	22.09	33.02	30.00	430	3.68	0.47	มาก

ตารางที่ ผข12 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
2. กิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้	ม.5	2.37	3.37	14.68	34.02	45.56	3,889	4.16	0.34	มาก
	ม.6	6.57	4.57	18.27	36.28	34.31	3,410	3.87	0.43	มาก
	รวม	4.33	3.93	16.36	35.07	40.31	7,299	4.01	0.21	มาก
2.1 การฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี	ม.5	0.87	3.20	13.10	41.48	41.34	687	4.19	0.07	มาก
	ม.6	5.97	6.47	23.88	36.15	27.53	603	3.73	0.20	มาก
	รวม	3.26	4.73	18.14	38.99	34.88	1,290	3.96	0.33	มาก
1. ส่งเสริมให้นักเรียนได้รับรู้ข้อมูลที่หลากหลายเกี่ยวกับงานวิจัยและความรู้ใหม่ๆทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี	ม.5	0.87	2.18	10.48	41.48	44.98	229	4.28	0.80	มากที่สุด
	ม.6	4.48	4.98	15.92	41.29	33.33	201	3.94	1.05	มาก
	รวม	2.56	3.49	13.02	41.40	39.53	430	4.11	0.24	มาก

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดแรงจูงใจในการประกอบอาชีพ นักวิจัยและเป็นแนวทางในการเลือกประกอบอาชีพด้านการวิจัย	ม.5	0.87	2.62	14.85	42.36	39.30	229	4.17	0.84	มาก
	ม.6	7.46	7.46	30.35	32.84	21.89	201	3.54	1.14	มาก
	รวม	3.95	4.88	22.09	37.91	31.16	430	3.85	0.44	มาก
3. ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นคุณค่าของการทำวิจัย	ม.5	0.87	4.80	13.97	40.61	39.74	229	4.14	0.89	มาก
	ม.6	5.97	6.97	25.37	34.33	27.36	201	3.70	1.12	มาก
	รวม	3.26	5.81	19.30	37.67	33.95	430	3.92	0.31	มาก
2.2 การฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ	ม.5	1.90	6.12	23.47	37.76	30.76	686	3.89	0.04	มาก
	ม.6	8.96	4.15	21.56	39.64	25.70	603	3.69	0.03	มาก
	รวม	5.20	5.20	22.58	38.63	28.39	1,289	3.79	0.14	มาก
1. ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ วรรณกรรม ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีไทย	ม.5	1.31	6.55	21.83	41.48	28.82	229	3.90	0.94	มาก
	ม.6	8.96	3.48	20.90	42.29	24.38	201	3.70	1.15	มาก
	รวม	4.88	5.12	21.40	41.86	26.74	430	3.80	0.14	มาก
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดจิตสำนึกที่ดีในความเป็นไทย มีความซาบซึ้ง และมีความภูมิใจในภูมิปัญญาไทย	ม.5	2.62	5.68	25.33	37.12	29.26	229	3.85	0.99	มาก
	ม.6	9.45	4.48	22.89	37.31	25.87	201	3.66	1.19	มาก
	รวม	5.81	5.12	24.19	37.21	27.67	430	3.75	0.13	มาก
3. ส่งเสริมให้นักเรียนได้รู้จักบุคคลตัวอย่างที่ได้รับ การยกย่องให้เป็นผู้นุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย	ม.5	1.75	6.14	23.25	34.65	34.21	228	3.93	0.99	มาก
	ม.6	8.46	4.48	20.90	39.30	26.87	201	3.72	1.16	มาก
	รวม	4.90	5.36	22.14	36.83	30.77	429	3.83	0.15	มาก
2.3 การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี	ม.5	0.22	0.87	9.83	33.19	55.90	458	4.44	0.06	มากที่สุด
	ม.6	2.49	1.49	12.69	39.80	43.53	402	4.20	0.06	มาก
	รวม	1.28	1.16	11.16	36.28	50.12	860	4.32	0.16	มากที่สุด
1. ส่งเสริมให้นักเรียนได้เปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี	ม.5	0.00	1.31	7.86	32.75	58.08	229	4.48	0.70	มากที่สุด
	ม.6	1.99	1.49	12.44	37.81	46.27	201	4.25	0.88	มากที่สุด
	รวม	0.93	1.40	10.00	35.12	52.56	430	4.36	0.16	มากที่สุด



ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นถึงประโยชน์ของงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี	ม.5	0.44	0.44	11.79	33.62	53.71	229	4.40	0.75	มากที่สุด
	ม.6	2.99	1.49	12.94	41.79	40.80	201	4.16	0.92	มาก
	รวม	1.63	0.93	12.33	37.44	47.67	430	4.28	0.17	มากที่สุด
2.4 การศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	ม.5	1.75	1.09	14.63	37.99	44.54	458	4.22	0.06	มากที่สุด
	ม.6	3.98	3.73	12.69	43.53	36.07	402	4.04	0.18	มาก
	รวม	2.79	2.33	13.72	40.58	40.58	860	4.13	0.13	มาก
1. ส่งเสริมให้นักเรียนได้เปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี	ม.5	1.75	0.87	12.66	38.43	46.29	229	4.27	0.84	มากที่สุด
	ม.6	1.49	3.48	10.95	45.27	38.81	201	4.16	0.86	มาก
	รวม	1.63	2.09	11.86	41.63	42.79	430	4.22	0.07	มากที่สุด
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ภาษา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีไทย และภาคภูมิใจในความเป็นไทย	ม.5	1.75	1.31	16.59	37.55	42.79	229	4.18	0.88	มาก
	ม.6	6.47	3.98	14.43	41.79	33.33	201	3.92	1.10	มาก
	รวม	3.95	2.56	15.58	39.53	38.37	430	4.05	0.19	มาก
2.5 กิจกรรมค่ายวิชาการ	ม.5	0.15	1.61	7.31	25.73	65.20	684	4.54	0.07	มากที่สุด
	ม.6	2.17	2.00	13.33	32.17	50.33	600	4.27	0.09	มากที่สุด
	รวม	1.09	1.79	10.12	28.74	58.26	1,284	4.40	0.20	มากที่สุด
1. ส่งเสริมให้นักเรียนมีความสามารถในการทำงานร่วมกัน และสามารถแก้ปัญหา	ม.5	0.44	1.75	6.58	25.88	65.35	228	4.54	0.74	มากที่สุด
	ม.6	2.50	1.50	11.00	34.50	50.50	200	4.29	0.91	มากที่สุด
	รวม	1.40	1.64	8.64	29.91	58.41	428	4.41	0.18	มากที่สุด
2. ส่งเสริมให้นักเรียนได้รับประสบการณ์ในการเป็นคนช่างสังเกตสิ่งแวดล้อมรอบตัว	ม.5	0.00	1.75	8.77	29.82	59.65	228	4.47	0.73	มากที่สุด
	ม.6	2.50	2.50	16.50	33.50	45.00	200	4.16	0.96	มาก
	รวม	1.17	2.10	12.38	31.54	52.80	428	4.32	0.22	มากที่สุด
3. ส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติในสถานที่จริง	ม.5	0.00	1.32	6.58	21.49	70.61	228	4.61	0.67	มากที่สุด
	ม.6	1.50	2.00	12.50	28.50	55.50	200	4.35	0.88	มากที่สุด
	รวม	0.70	1.64	9.35	24.77	63.55	428	4.48	0.19	มากที่สุด



ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
2.6 การอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด	ม.5	10.70	8.30	24.24	27.73	29.04	458	3.56	0.23	มาก
	ม.6	19.50	12.50	27.50	26.75	13.75	400	3.03	0.16	ปานกลาง
	รวม	14.80	10.26	25.76	27.27	21.91	858	3.29	0.38	ปานกลาง
1. ส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะในการอ่านที่ดีขึ้น	ม.5	8.30	6.55	21.83	31.44	31.88	229	3.72	1.21	มาก
	ม.6	17.00	12.00	26.50	29.00	15.50	200	3.14	1.30	ปานกลาง
	รวม	12.35	9.09	24.01	30.30	24.24	429	3.43	0.41	มาก
2. ส่งเสริมให้นักเรียนรักการอ่านเพิ่มมากขึ้น	ม.5	13.10	10.04	26.64	24.02	26.20	229	3.40	1.33	ปานกลาง
	ม.6	22.00	13.00	28.50	24.50	12.00	200	2.92	1.32	ปานกลาง
	รวม	17.25	11.42	27.51	24.24	19.58	429	3.16	0.34	ปานกลาง
2.7 กิจกรรมชุมนุม	ม.5	3.06	1.97	10.26	32.75	51.97	458	4.29	0.03	มากที่สุด
	ม.6	4.25	2.25	14.25	36.25	43.00	400	4.12	0.01	มาก
	รวม	3.61	2.10	12.12	34.38	47.79	858	4.20	0.12	มาก
1. ส่งเสริมให้นักเรียนสามารถพัฒนาความสามารถเฉพาะตนทั้งด้านวิชาการ กีฬา สังคมศึกษา ดนตรี และศิลปะ	ม.5	3.06	1.75	11.79	32.31	51.09	229	4.27	0.95	มากที่สุด
	ม.6	4.00	2.00	16.50	33.00	44.50	200	4.12	1.02	มาก
	รวม	3.50	1.86	13.99	32.63	48.02	429	4.19	0.10	มาก
2. ส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น	ม.5	3.06	2.18	8.73	33.19	52.84	229	4.31	0.94	มากที่สุด
	ม.6	4.50	2.50	12.00	39.50	41.50	200	4.11	1.02	มาก
	รวม	3.73	2.33	10.26	36.13	47.55	429	4.21	0.14	มากที่สุด

ตารางที่ ผข13 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาจิตอาสา

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
3. กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา	ม.5	2.95	2.40	12.99	33.19	48.47	916	4.22	0.03	มากที่สุด
	ม.6	6.13	4.13	13.75	34.75	41.25	800	4.01	0.05	มาก
	รวม	4.43	3.21	13.34	33.92	45.10	1,716	4.11	0.15	มาก
1. ส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาลักษณะนิสัยของการเป็นผู้ให้	ม.5	3.06	2.18	9.61	36.24	48.91	229	4.26	0.94	มากที่สุด
	ม.6	5.00	4.50	14.00	33.50	43.00	200	4.05	1.10	มาก
	รวม	3.96	3.26	11.66	34.97	46.15	429	4.15	0.15	มาก
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นคุณค่า และช่วยทำนุบำรุงสาธารณสถาน	ม.5	3.06	1.31	13.97	34.93	46.72	229	4.21	0.95	มากที่สุด
	ม.6	5.50	3.50	13.50	35.50	42.00	200	4.05	1.09	มาก
	รวม	4.20	2.33	13.75	35.20	44.52	429	4.13	0.11	มาก



ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
3. ส่งเสริมให้นักเรียนเกิด ความสำนึกและ ความรับผิดชอบในการพัฒนา สังคมร่วมกัน	ม.5	3.49	3.06	12.23	33.19	48.03	229	4.19	1.00	มาก
	ม.6	6.50	3.50	14.50	35.50	40.00	200	3.99	1.13	มาก
	รวม	4.90	3.26	13.29	34.27	44.29	429	4.09	0.14	มาก
4. ส่งเสริมให้นักเรียนเกิด ความมุ่งมั่นและปรารถนาที่จะ ใช้ความสามารถของตนเอง ตอบแทนสังคมและ แผ่นดินเกิด	ม.5	2.18	3.06	16.16	28.38	50.22	229	4.21	0.97	มากที่สุด
	ม.6	7.50	5.00	13.00	34.50	40.00	200	3.95	1.19	มาก
	รวม	4.66	3.96	14.69	31.24	45.45	429	4.08	0.19	มาก

ตารางที่ ผข14 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
4. กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึก ความเป็นไทยและ ความเป็นประชาธิปไตย	ม.5	6.99	7.28	21.69	36.39	27.66	687	3.70	0.08	มาก
	ม.6	16.00	10.17	21.67	31.00	21.17	600	3.31	0.15	ปานกลาง
	รวม	11.19	8.62	21.68	33.88	24.63	1,287	3.51	0.28	มาก
1. ส่งเสริมให้นักเรียนเข้าใจ และภูมิใจในความเป็นไทย	ม.5	5.68	7.86	23.14	34.93	28.38	229	3.72	1.13	มาก
	ม.6	16.50	9.50	22.00	36.00	16.00	200	3.26	1.30	ปานกลาง
	รวม	10.72	8.62	22.61	35.43	22.61	429	3.49	0.33	มาก
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเกิด ความรู้สึกรักมั่นใน การปกครองระบอบ ประชาธิปไตยอันมี พระมหากษัตริย์เป็นประมุข	ม.5	8.30	8.30	22.71	34.93	25.76	229	3.62	1.19	มาก
	ม.6	17.00	11.50	25.00	27.50	19.00	200	3.20	1.34	ปานกลาง
	รวม	12.35	9.79	23.78	31.47	22.61	429	3.41	0.29	มาก
3. ส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้ และมีประสบการณ์เกี่ยวกับ นาฏศิลป์ไทยและดนตรีไทย รวมทั้งเกิดความซาบซึ้ง เห็นความงาม และเห็นคุณค่า ของศิลปวัฒนธรรมไทย	ม.5	6.99	5.68	19.21	39.30	28.82	229	3.77	1.14	มาก
	ม.6	14.50	9.50	18.00	29.50	28.50	200	3.48	1.37	มาก
	รวม	10.49	7.46	18.65	34.73	28.67	429	3.63	0.21	มาก

ตารางที่ ผข15 ความพึงพอใจด้านกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย

ประเด็น	ระดับ ชั้น	ระดับความพึงพอใจ					N	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับความพึงพอใจ
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
5. กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย	ม.5	3.06	3.49	13.54	26.20	53.71	458	4.24	0.09	มากที่สุด
	ม.6	8.25	7.25	26.00	32.75	25.75	400	3.61	0.14	มาก
	รวม	5.48	5.24	19.35	29.25	40.68	858	3.92	0.45	มาก
1. ส่งเสริมให้นักเรียนมีอุปนิสัยในการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ	ม.5	3.06	4.37	13.97	28.82	49.78	229	4.18	1.03	มาก
	ม.6	10.00	7.00	27.50	33.50	22.00	200	3.51	1.20	มาก
	รวม	6.29	5.59	20.28	31.00	36.83	429	3.84	0.48	มาก
2. ส่งเสริมให้นักเรียนมีสุขภาพดี แข็งแรง	ม.5	3.06	2.62	13.10	23.58	57.64	229	4.30	1.00	มากที่สุด
	ม.6	6.50	7.50	24.50	32.00	29.50	200	3.71	1.16	มาก
	รวม	4.66	4.90	18.41	27.51	44.52	429	4.00	0.42	มาก

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามนักเรียน





โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ
โรงเรียนมหิตวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2561

กิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และความเชื่อมั่น

แบบสอบถาม ชุดที่ 1 : นักเรียน

วัตถุประสงค์

เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน รวมทั้งการให้บริการของฝ่าย/งานต่างๆ ควบคู่กับการสร้างความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

คำอธิบาย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของโรงเรียนมหิตวิทยานุสรณ์ และศูนย์บริการวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 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 การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม					
1.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น					
1.3 ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน					
1.4 เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ					
1.5 ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย					
1.6 การปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเสมอภาค					
1.7 การเริ่ม – เลิกการเรียนการสอนตรงต่อเวลา					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
• ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
1.8 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
1.9 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหาวิชา					
1.10 ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
1.11 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
1.12 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย					
• ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
1.13 การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู					
1.14 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียน					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการจัดกิจกรรม					
1.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน					
1.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน					
1.17 วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา					
1.18 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน					
1.19 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน					
ผลผลิต/ผลงาน					
1.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา					
1.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์					
1.22 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					



ข. สาขาวิชาฟิสิกส์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
ด้านครูผู้สอน					
2.1 การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม					
2.2 ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น					
2.3 ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในเนื้อหาที่สอน					
2.4 เทคนิคการสอนที่ทำให้นักเรียนเข้าใจบทเรียนได้โดยง่ายและน่าสนใจ					
2.5 ความสามารถในการตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย					
2.6 การปฏิบัติต่อผู้เรียนอย่างเสมอภาค					
2.7 การเริ่ม – เลิกการเรียนการสอนตรงต่อเวลา					
สิ่งอำนวยความสะดวก					
ด้านสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
2.8 ความเพียงพอของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
2.9 ความสอดคล้องของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอนกับเนื้อหารายวิชา					
2.10 ความทันสมัยของสื่อ/อุปกรณ์/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
2.11 ความชัดเจนและเข้าใจง่ายของสื่อ/กิจกรรม/เอกสารประกอบการเรียนการสอน					
2.12 จำนวนและความเหมาะสมของการบ้าน/งานที่ครูได้มอบหมาย					
• ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสาร					
2.13 การมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่างนักเรียนกับครู					
2.14 การมีเวลาในการให้คำปรึกษานอกคาบเรียน					
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
2.15 วิธีการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน					
2.16 วิธีการสอนที่ส่งเสริม/สนับสนุนศักยภาพของนักเรียน					
2.17 วิธีการให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ปัญหา					
2.18 วิธีการวัดและประเมินผลการเรียนของนักเรียน					
2.19 การเปิดโอกาสให้มีการซักถาม/มีส่วนร่วมในการเรียนการสอน					
ผลผลิต/ผลงาน					
2.20 องค์ความรู้ที่ได้รับ/ผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา					
2.21 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์และคิดสร้างสรรค์					
2.22 การส่งเสริมให้นักเรียนเกิดทักษะในการเรียนรู้และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					



2. การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
1. กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม					
1. ส่งเสริมให้นักเรียนมีคุณธรรม และจริยธรรม					
2. ส่งเสริมให้นักเรียนมีความเข้าใจในผู้อื่น มีจิตเมตตา ห่วงดีต่อกัน และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน					
2. กิจกรรมพัฒนาการเรียนรู้					
2.1 การฟังบรรยายพิเศษทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี					
1. ส่งเสริมให้นักเรียนได้รับรู้ข้อมูลที่หลากหลายเกี่ยวกับงานวิจัยและความรู้ใหม่ๆ ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และเทคโนโลยี					
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดแรงจูงใจในการประกอบอาชีพนักวิจัยและเป็นแนวทางในการเลือกประกอบอาชีพด้านการวิจัย					
3. ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นคุณค่าของการทำวิจัย					
2.2 การฟังบรรยายพิเศษทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ดนตรี และบุคลิกภาพ					
1. ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์วรรณกรรม ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีไทย					
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดจิตสำนึกที่ดีในความเป็นไทย มีความซื่อสัตย์ และมีความภูมิใจในภูมิปัญญาไทย					
3. ส่งเสริมให้นักเรียนได้รู้จักบุคคลตัวอย่างที่ได้รับการยกย่องให้เป็นผู้นุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมไทย					
2.3 การศึกษาดูงานทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี					
1. ส่งเสริมให้นักเรียนได้เปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี					
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นถึงประโยชน์ของงานวิจัยทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ และเทคโนโลยี					
2.4 การศึกษาดูงานทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี					
1. ส่งเสริมให้นักเรียนได้เปิดโลกทัศน์ของศาสตร์ทางสังคมศึกษา ภาษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และโบราณคดี					
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นความสำคัญของการอนุรักษ์ภาษา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีไทย และภาคภูมิใจในความเป็นไทย					
2.5 กิจกรรมค่ายวิชาการ					
1. ส่งเสริมให้นักเรียนมีความสามารถในการทำงานร่วมกัน และสามารถแก้ปัญหา ร่วมกัน					
2. ส่งเสริมให้นักเรียนได้รับประสบการณ์ในการเป็นคนช่างสังเกตสิ่งแวดล้อมรอบตัว					
3. ส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้และลงมือปฏิบัติในสถานที่จริง					



ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
2.6 การอ่านหนังสือจากรายการที่โรงเรียนกำหนด					
1. ส่งเสริมให้นักเรียนมีทักษะในการอ่านที่ดีขึ้น					
2. ส่งเสริมให้นักเรียนรักการอ่านเพิ่มมากขึ้น					
2.7 กิจกรรมชุมนุม					
1. ส่งเสริมให้นักเรียนสามารถพัฒนาความสามารถเฉพาะตนทั้งด้านวิชาการ กีฬา สังคมศึกษา ดนตรี และศิลปะ					
2. ส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น					
3. กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา					
1. ส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาลักษณะนิสัยของการเป็นผู้ให้					
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเห็นคุณค่า และช่วยทำนุบำรุงสาธารณสถาน					
3. ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดความสำนึกและความรับผิดชอบในการพัฒนาสังคมร่วมกัน					
4. ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดความมุ่งมั่นและปรารถนาที่จะใช้ความสามารถของตนเอง ตอบแทนสังคมและแผ่นดินเกิด					
4. กิจกรรมพัฒนาจิตสำนึกความเป็นไทยและความเป็นประชาธิปไตย					
1. ส่งเสริมให้นักเรียนเข้าใจ และภูมิใจในความเป็นไทย					
2. ส่งเสริมให้นักเรียนเกิดความรู้สึกลึกซึ้งมั่นคงในการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข					
3. ส่งเสริมให้นักเรียนได้เรียนรู้และมีประสบการณ์เกี่ยวกับนาฏศิลป์ไทยและดนตรีไทย รวมทั้งเกิดความซาบซึ้ง เห็นความงาม และเห็นคุณค่าของศิลปวัฒนธรรมไทย					
5. กิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย					
1. ส่งเสริมให้นักเรียนมีอุปนิสัยในการออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ					
2. ส่งเสริมให้นักเรียนมีสุขภาพดี แข็งแรง					

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ

ประเด็น	ระดับ				
	1	2	3	4	5
ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน					
1. ครูผู้สอนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพ					
2. ครูเลือกกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมให้นักเรียน					
3. ครูเอาใจใส่นักเรียนทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ครูให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของนักเรียน					
5. ครูวัดและประเมินผลการเรียนการสอนด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส					
ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ					
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และความมีน้ำใจ					
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามกฎระเบียบด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน					
9. โรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ประจักษ์					
10. โรงเรียนสามารถสร้างอนาคตที่ดีให้นักเรียน					



ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น

4.1 การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน

4.2 การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

4.3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ

4.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***





โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ
โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2561

การบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ

แบบสอบถาม : นักเรียน

วัตถุประสงค์

เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการต่างๆ ของโรงเรียน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

คำอธิบาย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ และศูนย์บริการวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

1 = น้อยที่สุด/ต่ำที่สุด

2 = น้อย/ต่ำ

3 = ปานกลาง

4 = มาก/สูง

5 = มากที่สุด/สูงมาก

หมายเหตุ หากข้อความใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้ โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็น ความลับเพื่อการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ 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
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม										
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น										
3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในการให้บริการ										
4. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย										
5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ										
6. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา										
ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ (สิ่งอำนวยความสะดวก)										
7. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ										
8. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ										
9. ความเหมาะสมของช่องทางในการสื่อสาร										
10. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการมีข้อมูลที่เพียงพอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย										
11. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการทันต่อเหตุการณ์										
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
12. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย										
13. การมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว										



ประเด็น	ฝ่ายกิจการนักเรียน																			
	ระบบการดูแลนักเรียน หอพัก					การบริการสุขภาพอนามัย					การบริการด้านโภชนาการ (โรงอาหาร ร้านค้าของ สมาคมฯ)					การให้คำปรึกษาทาง จิตวิทยา				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ																				
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม																				
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น																				
3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในการให้บริการ																				
4. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย																				
5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ																				
6. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง																				
ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ (สิ่งอำนวยความสะดวก)																				
7. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ																				
8. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ																				
9. ความเหมาะสมของช่องทางในการสื่อสาร																				
10. การสื่อสารถึงผู้ให้บริการมีข้อมูลที่เพียงพอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย																				
11. การสื่อสารถึงผู้ให้บริการทันต่อเหตุการณ์																				
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ																				
12. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย																				
13. การมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว																				



ประเด็น	ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ									
	งานรักษาความปลอดภัย และจัดการจราจร					งานอาคารสถานที่				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม										
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น										
3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในการให้บริการ										
4. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย										
5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ										
6. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา										
ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ (สิ่งอำนวยความสะดวก)										
7. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ										
8. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ										
9. ความเหมาะสมของช่องทางในการสื่อสาร										
10. การสื่อสารถึงผู้ให้บริการมีข้อมูลที่เพียงพอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย										
11. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการทันต่อเหตุการณ์										
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
12. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย										
13. การมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว										



ประเด็น	ฝ่ายวิชาการ					ฝ่ายคลังและพัสดุ				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม										
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น										
3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในการให้บริการ										
4. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย										
5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ										
6. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา										
ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ (สิ่งอำนวยความสะดวก)										
7. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ										
8. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ										
9. ความเหมาะสมของช่องทางในการสื่อสาร										
10. การสื่อสารถึงผู้ให้บริการมีข้อมูลที่เพียงพอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย										
11. การสื่อสารถึงผู้ให้บริการทันต่อเหตุการณ์										
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
12. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย										
13. การมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว										

ด้านผลผลิต/ผลงาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
A. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					
1. เอกสารประกอบการเข้าร่วมกิจกรรมและโครงการในต่างประเทศมีความถูกต้องสมบูรณ์					
2. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งผลให้การดำเนินการเป็นไปอย่างทันเวลา					
3. นักเรียนที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมและโครงการในต่างประเทศประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ					
B. ฝ่ายวิทยบริการ					
1. การมีระบบสืบค้นข้อมูลที่ง่าย และรวดเร็ว					
2. ความมีประสิทธิภาพของเทคโนโลยีในการให้บริการของห้องสมุด					
3. ความทันสมัยของหนังสือและสื่อที่ให้บริการในห้องสมุด					
C. ฝ่ายกิจการนักเรียน					
C1. ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก					
1. การดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่และชีวิตประจำวันของนักเรียนที่อาศัยอยู่ในหอพัก					
2. การดูแลความประพฤติและพฤติกรรมของนักเรียนที่อาศัยอยู่ในหอพัก					
3. การดูแลความปลอดภัยในหอพัก					
4. การดูแลความสะอาดของหอพัก					
C2. การบริการสุขภาพอนามัย					
1. การได้รับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นถูกต้อง ทันเวลา					
2. การบริการตรวจสุขภาพประจำปีของนักเรียนด้วยรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสม					
3. การส่งเสริมการป้องกันและควบคุมโรค					
C3. การบริการด้านโภชนาการ (โรงอาหาร ร้านค้าของสมาคมฯ)					
1. ความสะอาด ปลอดภัย และมีคุณภาพของอาหารในโรงอาหาร และมินิมาร์ท					
2. ความเหมาะสมของราคาสินค้าในโรงอาหาร					
3. ความเหมาะสมของราคาสินค้าในมินิมาร์ท					
4. ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และถูกสุขลักษณะของโรงอาหาร					
C4. การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา					
1. การได้รับคำปรึกษาที่เหมาะสมทางด้านจิตวิทยา					
2. องค์ความรู้ที่ได้รับจากคาบเรียน MySelf					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
D. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ					
D1. งานรักษาความปลอดภัยและจัดการจราจร					
1. การดูแลรักษาความปลอดภัยในโรงเรียน					
2. การจัดระบบการจราจรภายในโรงเรียน					
D2. งานอาคารสถานที่					
1. ความสะอาดของอาคารสถานที่ภายในโรงเรียน					
2. ภูมิทัศน์ภายในโรงเรียนมีความสวยงาม ร่มรื่น					
E. ฝ่ายวิชาการ					
1. ความถูกต้องของรายงานผลการศึกษา					
2. ความสะดวกรวดเร็วของการขอหนังสือรับรอง					
3. การได้รับคำปรึกษาที่เหมาะสมเกี่ยวกับการศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ					
4. ความสมบูรณ์ของข้อมูล/ข่าวสาร และคำแนะนำเกี่ยวกับการศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศ					
F. ฝ่ายคลังและพัสดุ					
1. การได้รับเงินโอนเงินสนับสนุนการศึกษาตรงตามเวลา					
2. การได้รับเงินโอนเงินสนับสนุนการศึกษาที่ครบถ้วน					
G. ศูนย์กีฬา					
1. ความพร้อมของสนามกีฬาที่ให้บริการ					
2. การดูแลความปลอดภัยในระหว่างเล่นกีฬา					
H. สนามกีฬากลางแจ้ง					
1. ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสนามกีฬากลางแจ้ง					
2. ประสิทธิภาพและความพร้อมใช้งานของสนามกีฬากลางแจ้ง					
I. ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ					
1. ห้องเรียนมีความสะอาดเป็นระเบียบ					
2. ห้องเรียนมีบรรยากาศที่ส่งเสริมการเรียนรู้					
3. ห้องเรียนมีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ครบถ้วน					
4. ห้องปฏิบัติการมีเครื่องมือ/อุปกรณ์การทดลองที่สอดคล้องกับการเรียนการสอน					
5. ห้องปฏิบัติการมีความสะอาด					
6. ห้องปฏิบัติการมีความปลอดภัย					
H. ห้องประชุมและโสตทัศนูปกรณ์					
1. ห้องประชุมมีความสะอาดเป็นระเบียบ					
2. ห้องประชุมมีอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ครบถ้วน					
3. โสตทัศนูปกรณ์มีความทันสมัย					



ภาคผนวก ง

แบบสอบถามผู้ปกครอง





โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ
โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2561

การบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการ

แบบสอบถาม : ผู้ปกครอง

วัตถุประสงค์

เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของฝ่ายงานปฏิบัติการฝ่ายต่างๆ ของโรงเรียน เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

คำอธิบาย

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดยความร่วมมือของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ และศูนย์บริการวิชาการ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อการสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หรือเติมคำลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริง โดย

5 = มากที่สุด/สูงมาก

4 = มาก/สูง

3 = ปานกลาง

2 = น้อย/ต่ำ

1 = น้อยที่สุด/ต่ำที่สุด

หมายเหตุ หากข้อความใดที่ท่านไม่สามารถตอบได้ โปรดเว้นว่าง ทั้งนี้คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็น ความลับเพื่อการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ 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	ฝ่ายกิจการนักเรียน														
	ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก					การบริการสุขภาพอนามัย					การบริการด้านโภชนาการ (โรงอาหาร ร้านค้าของสมาคมฯ)				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ															
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิริยามารยาทที่สุภาพ เหมาะสม															
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น															
3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในการให้บริการ															
4. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย															
5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ															
6. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา															
ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ (สิ่งอำนวยความสะดวก)															
7. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ															
8. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ															
9. ความเหมาะสมของช่องทางในการสื่อสาร															
10. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการมีข้อมูลที่เพียงพอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย															
11. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการทันต่อเหตุการณ์															
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ															
12. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย															
13. การมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว															

ด้านผลผลิต/ผลงาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
A. ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์					
1. นักเรียนที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมและโครงการในต่างประเทศประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ					
B. ฝ่ายวิชาการ					
1. ความถูกต้องของรายงานผลการศึกษา					
C. ฝ่ายกิจการนักเรียน					
C1. ระบบการดูแลนักเรียนหอพัก					
1. การดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่และชีวิตประจำวันของนักเรียนที่อาศัยอยู่ในหอพัก					
2. การดูแลความประพฤติและพฤติกรรมของนักเรียนที่อาศัยอยู่ในหอพัก					
3. การดูแลความปลอดภัยในหอพัก					
4. การดูแลความสะอาดของหอพัก					
C2. การบริการสุขภาพอนามัย					
1. การได้รับการปฐมพยาบาลเบื้องต้นถูกต้อง ทันเวลา					
2. การบริการตรวจสุขภาพประจำปีของนักเรียนด้วยรูปแบบและวิธีการที่เหมาะสม					
3. การส่งเสริมการป้องกันและควบคุมโรค					
C3. การบริการด้านโภชนาการ (โรงอาหาร ร้านค้าของสมาคมฯ)					
1. ความสะอาด ปลอดภัย และมีคุณภาพของอาหารในโรงอาหาร และมินิมาร์ท					
2. ความเหมาะสมของราคาสินค้าในโรงอาหาร					
3. ความเหมาะสมของราคาสินค้าในมินิมาร์ท					
4. ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และถูกสุขลักษณะของโรงอาหาร					
D. ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ					
D1. งานรักษาความปลอดภัยและการจราจร					
1. การดูแลรักษาความปลอดภัยในโรงเรียน					
2. การจัดระบบการจราจรภายในโรงเรียน					
D2. งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ					
1. ความสะอาดของอาคารสถานที่ภายในโรงเรียน					
2. ภูมิทัศน์ภายในโรงเรียนมีความสวยงาม ร่มรื่น					

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ

ประเด็น	ระดับ				
	1	2	3	4	5
ความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน					
1. ครูผู้สอนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพ					
2. ครูเลือกกิจกรรมการเรียนการสอนที่เหมาะสมให้นักเรียน					
3. ครูเอาใจใส่นักเรียนทุกคนอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
4. ครูให้ความสำคัญกับความคิดเห็นของนักเรียน					
5. ครูวัดและประเมินผลการเรียนการสอนด้วยความเป็นธรรมและโปร่งใส					
ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ					
6. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และความมีน้ำใจ					
7. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามกฎระเบียบด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					
ความเชื่อมั่นต่อโรงเรียน					
9. โรงเรียนมีชื่อเสียงเป็นที่ประจักษ์					
10. โรงเรียนสามารถสร้างอนาคตที่ดีให้นักเรียน					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น

4.1 การบริการของฝ่ายงานวิเทศสัมพันธ์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 การบริการของฝ่ายงานวิชาการ

.....

.....

.....

.....

.....



4.3 การบริการของฝ่ายกิจการนักเรียน (ระบบการดูแลหอพัก การบริการสุขภาพอนามัย และการบริการด้านโภชนาการ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.4 การบริการของฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.5 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***



ภาคผนวก ง

แบบสอบถามครู และเจ้าหน้าที่





โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ
โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2561

การบริการของฝ่ายอำนวยการ และศูนย์คอมพิวเตอร์

แบบสอบถาม : ครู และเจ้าหน้าที่

วัตถุประสงค์

เพื่อนำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของฝ่ายอำนวยการ และศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงเรียนเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี

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 และศูนย์คอมพิวเตอร์ ด้านปัจจัยนำเข้า และ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	ฝ่ายอำนวยการ					ศูนย์คอมพิวเตอร์				
	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ										
1. การใช้คำพูด การแต่งกาย และกิจกรรมรยาที่สุภาพ เหมาะสม										
2. ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเอาใจใส่ และความกระตือรือร้น										
3. ความรู้ ความชำนาญ และความเข้าใจในการให้บริการ										
4. ความสามารถในการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถาม/ข้อสงสัย										
5. การให้บริการตามลำดับก่อน-หลังโดยไม่เลือกปฏิบัติ										
6. การให้บริการอย่างตรงต่อเวลา										
ด้านสื่อ/วัสดุอุปกรณ์/สถานที่ (สิ่งอำนวยความสะดวก)										
7. ความพร้อมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ										
8. ความพร้อมและเพียงพอของพื้นที่ให้บริการ										
9. ความเหมาะสมของช่องทางในการสื่อสาร										
10. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการมีข้อมูลที่เพียงพอ ชัดเจน และเข้าใจง่าย										
11. การสื่อสารถึงผู้ใช้บริการทันต่อเหตุการณ์										
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
12. การชี้แจงข้อปฏิบัติของการใช้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย										
13. การมีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว										

ด้านผลผลิต/ผลงาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	1	2	3	4	5
ฝ่ายอำนวยการ					
1. การบริการ/อำนวยความสะดวกในการรับ-ส่งใบลาประเภทต่าง ๆ					
2. การจัดประชุมโรงเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. การบริการ/อำนวยความสะดวกในการรับ-ส่งหนังสือภายในและบันทึกข้อความ					
ศูนย์คอมพิวเตอร์					
1. การให้บริการติดตั้งโปรแกรมคอมพิวเตอร์เสร็จสมบูรณ์ตามระยะเวลาที่กำหนด					
2. การซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					

ส่วนที่ 3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพของการให้บริการ

ประเด็น	ระดับ				
	1	2	3	4	5
ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และความมีน้ำใจ					
2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ โปร่งใส					
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามกฎระเบียบด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่อการสร้างความพึงพอใจ และความเชื่อมั่น

4.1 การบริการของฝ่ายอำนวยการ

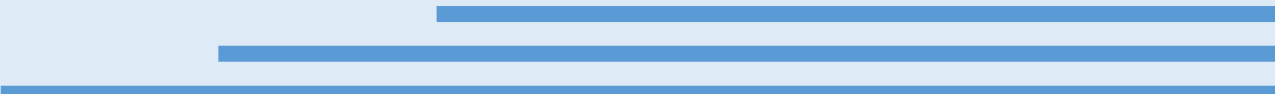
4.2 การบริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

4.3 ความเชื่อมั่นในคุณภาพการบริการ

4.4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาเสียสละเวลาและให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ยิ่ง ***





โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์
364 หมู่ 5 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170
โทร.: 0-2826-7000
โทรสาร: 0-2826-7102
e-mail: school@mwit.ac.th