

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลิวทยาอนุสรณ์ ประจำปีการศึกษา 2563

ด้วยโรงเรียนมหิตลิวทยาอนุสรณ์ได้จัดทำโครงการ “สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและแผนการดำเนินงานของโรงเรียนมหิตลิวทยาอนุสรณ์ ประจำปีการศึกษา 2562 – 2563” ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ อาทิ การจัดกิจกรรม การเรียนการสอน การจัดกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมโดยรวมของโรงเรียนมหิตลิวทยาอนุสรณ์ ในนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 และผู้ปกครองของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 2) สำรวจความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 3) สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญในด้านคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิตลิวทยาอนุสรณ์ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและความประพฤตินิยมชอบในภาครัฐ

การประเมินดังกล่าวคณะผู้จัดได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณทางสถิติจากกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ทั้งสิ้น 5 กลุ่ม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โดยนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 จำนวน 343 ชุด

2) การประเมินการให้บริการของครูผู้สอนในแต่ละรายวิชา และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละฝ่ายงานปฏิบัติการ โดยนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 จำนวน 343 ชุด

3) การประเมินคุณภาพการให้บริการของฝ่าย/งานต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิตลิวทยาอนุสรณ์ โดยผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 จำนวน 171 ชุด

4) การประเมินคุณภาพการให้บริการของฝ่าย/งานต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิตลิวทยาอนุสรณ์ โดยผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 129 ชุด

5) การสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครู/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิตลิวทยาอนุสรณ์ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและความประพฤตินิยมชอบในภาครัฐ จากผู้รับบริการ 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 (2) ผู้ปกครอง (3) ครูและเจ้าหน้าที่ รวมจำนวน 643 ชุด

โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ประจำปีการศึกษา 2563 สามารถสรุปได้ดังนี้

1) ผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดการกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โดยพบว่านักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 คะแนน โดยการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ประกอบด้วย

- ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในสาขาวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาการคำนวณ สาขาฟิสิกส์ วิชาเคมี วิชาชีววิทยาและวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิชาภาษาต่างประเทศ และวิชาศิลปศาสตร์ (ภาษาไทยและสังคม) โดยนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมทั้งหมดอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน โดยสาขาวิชาศิลปศาสตร์ (ภาษาไทย) ได้รับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (4.43 คะแนน) รองลงมาคือ สาขาวิชาเคมี 4.37 คะแนน สาขาชีววิทยาและวิทยาศาสตร์สุขภาพ (รายวิชาชีววิทยา) 4.35 คะแนน สาขาวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาการคำนวณ (คณิตศาสตร์) และสาขาวิชาศิลปศาสตร์ (สังคมศาสตร์) 4.33 คะแนน

- ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ ประกอบด้วยฝ่ายบริหารงานทั่วไป (งานการเงินและการบัญชี) ฝ่ายบริหารการศึกษาและกิจการนักเรียน (งานวิชาการ งานกิจการนักเรียน) ฝ่ายบริหารทรัพยากร (ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์วิทยบริการ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ) ฝ่ายบริหารความสัมพันธ์องค์กร (งานวิเทศสัมพันธ์) โดยนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 คะแนน โดยฝ่ายบริหารงานทั่วไป (งานการเงินและการบัญชี) คะแนนเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.60 คะแนน รองลงมาคือฝ่ายบริหารทรัพยากร (งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ) 4.50 คะแนน ฝ่ายบริหารการศึกษาและกิจการนักเรียน (งานวิชาการ) 4.48 คะแนน ฝ่ายบริหารความสัมพันธ์องค์กร (งานวิเทศสัมพันธ์) 4.43 คะแนน และฝ่ายบริหารทรัพยากร (ศูนย์คอมพิวเตอร์) 4.37 คะแนน

- ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ได้แก่ กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา กิจกรรมพัฒนาสำนึกความเป็นไทย

และความเป็นประชาธิปไตย และกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย โดยนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 คะแนน โดยกิจกรรมที่นักเรียนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ กิจกรรมชุมนุม รองลงมาคือ กิจกรรมค่ายวิชาการ (4.43 และ 4.39 คะแนน ตามลำดับ)

2) ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการของครูผู้สอนในแต่ละรายวิชา และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละฝ่ายงานปฏิบัติการ โดยนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของครูผู้สอนในแต่ละรายวิชาอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 คะแนน โดยในด้านครูผู้สอน พบว่า ครูผู้สอนสาขาวิชาศิลปศาสตร์ (รายวิชาภาษาไทย) 4.51 คะแนน รองลงมาคือ ครูผู้สอนสาขาวิชาคณิตศาสตร์และวิทยาการคำนวณ (คณิตศาสตร์) และสาขาชีววิทยาและวิทยาศาสตร์สุขภาพ (รายวิชาชีววิทยา) 4.46 คะแนน สาขาวิชาเคมี 4.44 คะแนน สาขาวิชาศิลปศาสตร์ (รายวิชาสังคม) 4.43 คะแนน และสาขาชีววิทยาและวิทยาศาสตร์สุขภาพ (รายวิชาพลานามัย) 4.39 คะแนน

ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละฝ่ายงานปฏิบัติการ ประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (งานการเงินและการบัญชี) ฝ่ายบริหารการศึกษาและกิจการนักเรียน (งานวิชาการ งานกิจการนักเรียน) ฝ่ายบริหารทรัพยากร (ศูนย์คอมพิวเตอร์ ศูนย์วิทยบริการ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ) ฝ่ายบริหารความสัมพันธ์องค์กร (งานวิเทศสัมพันธ์) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 4.50 คะแนน ซึ่งเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่ายงานปฏิบัติการที่ได้รับคะแนนมากที่สุด คือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป (งานการเงินและการบัญชี) 4.59 คะแนน รองลงมาคือ ฝ่ายบริหารทรัพยากร (งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ) 4.54 คะแนน ฝ่ายบริหารทรัพยากร (ศูนย์คอมพิวเตอร์) และฝ่ายบริหารความสัมพันธ์องค์กร (งานวิเทศสัมพันธ์) 4.53 คะแนน ฝ่ายบริหารการศึกษาและกิจการนักเรียน (งานวิชาการ) 4.52 คะแนน และฝ่ายบริหารการศึกษาและกิจการนักเรียน (งานกิจการนักเรียน) 4.46 คะแนน

3) ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของฝ่าย/งานต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัย โดยผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ได้ทำการประเมินการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัย ได้แก่ ฝ่ายบริหารการศึกษาและกิจการนักเรียน (งานกิจการนักเรียนและงานวิชาการ) และฝ่ายบริหารทรัพยากร (งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ) พบว่า จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 คะแนน โดยการให้บริการที่ได้คะแนนมากที่สุด คือ งานวิชาการ ซึ่งได้คะแนน 4.60 คะแนน รองลงมาคือ งานอาคารสถานที่และยานพาหนะและงานกิจการนักเรียน ซึ่งได้คะแนน 4.58 และ 4.47 ตามลำดับ

4) ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของฝ่าย/งานต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัย โดยครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งประเมินการให้บริการของงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การให้บริการด้านงาน

สารบรรณ การให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ และการให้บริการจัดงานประชุม พบว่าความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.41 คะแนน โดยงานบริการที่ได้รับคะแนนมากที่สุด คือ การให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ 4.45 คะแนน รองลงมาคือ การให้บริการด้านงานสารบรรณ 4.36 คะแนน และการให้บริการจัดประชุม 4.14 คะแนน

และความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการด้านต่าง ๆ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 คะแนน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากฝ่ายงานที่ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด คือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้คะแนน 4.50 คะแนน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านงานสารบรรณและผู้ให้บริการจัดประชุม ซึ่งได้คะแนน 4.39 และ 4.32 ตามลำดับ

5) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตวิทยานุสรณ์ โดยให้ความสำคัญกับควมมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและความประพฤติมิชอบในภาครัฐ จากกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ 3 กลุ่ม ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง และครูและเจ้าหน้าที่ โดยการประเมินจะทำการประเมินความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครู และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ พบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 ผู้ปกครอง และครู มีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยในด้านครูผู้สอน และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านต่าง ๆ เท่ากับ 4.54 และ 4.56 ตามลำดับ

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและการประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียนมหิตวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2563 สามารถสรุปได้ว่าการดำเนินงานของโรงเรียนมหิตวิทยานุสรณ์มีประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานตรงตามแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองผลการปฏิบัติงาน ภายใต้ข้อกำหนดของสำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้รับความพึงพอใจระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คะแนน

นอกจากนี้ นักเรียน ผู้ปกครอง ครูและเจ้าหน้าที่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงเรียนมี โดยสามารถสรุปได้เป็นประเด็น ดังนี้

1) ด้านการเรียนการสอน เนื่องจากช่วงที่ทำการประเมินอยู่ในช่วงสถานการณ์โควิด-19 โรงเรียนได้มีการปรับเปลี่ยนการเรียนการสอนเป็นระบบออนไลน์ เพื่อให้การเรียนการสอนเป็นไปอย่างต่อเนื่องและนักเรียนได้รับความรู้ที่เหมาะสมตามระยะเวลาเรียน อย่างไรก็ตาม การจัดการระบบเรียนการสอนออนไลน์ ทางโรงเรียนควรมีการประเมินความพึงพอใจและรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้เรียน อาทิ รูปแบบการเรียนการสอนระยะเวลาในการเรียนการสอน เนื้อหา สื่อการสอน รวมทั้งเอกสารประกอบการเรียนอย่างสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอนให้มีความเหมาะสมต่อผู้เรียน และสามารถจัดการเรียนการสอนระบบออนไลน์ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรมีการตรวจสอบ บำรุงรักษาครุภัณฑ์และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในโรงเรียนให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ วัสดุงานเดือนอศศิภย เป็นต้น รวมถึงโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในโรงอาหาร
- ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมและการออกกำลังกาย อุปกรณ์กีฬาเพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีสุขภาพที่แข็งแรง รวมถึงพัฒนาทักษะด้านอื่น ๆ ที่จะได้รับจากการทำกิจกรรม
- ควรบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคภายในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยพร้อมใช้งาน รวมทั้งดูแลความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ส่วนกลาง นอกจากนี้ควรพัฒนาระบบการบำรุงรักษาให้มีความทันสมัย ชัดเจน และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีการติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มุ่งมั่นตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มประสิทธิภาพ

4) ด้านอื่น ๆ

- ควรเพิ่มมาตรการด้านความปลอดภัยทั้งในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ หอพัก และภายในบริเวณโรงเรียน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรงเรียนและกิจกรรมของโรงเรียน รวมถึง ดูแลรักษาอุปกรณ์ด้านความปลอดภัยต่าง ๆ เช่น กล้องวงจรปิด ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน
- ควรมีระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสารสำคัญจากส่วนกลางของโรงเรียนให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งนักเรียน ผู้ปกครอง ครู และเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ทุกส่วนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน รวมถึงการปฏิบัติตามแนวทางต่าง ๆ เป็นไปอย่างพร้อมเพรียง ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดูแลนักเรียนร่วมกันระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง