

บทสรุปผู้บริหาร

โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เป็นโรงเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายที่มุ่งเน้นพัฒนาความเป็นเลิศด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์สำหรับเด็กผู้มีความสามารถพิเศษด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ รวมทั้งสร้างนักวิชาการอันยอดเยี่ยมของประเทศ มีการประเมินประสิทธิภาพการดำเนินงานของโรงเรียนเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตรงตามแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองผลการปฏิบัติงาน ภายใต้ข้อกำหนดของสำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยพิจารณาจากร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วย นักเรียน ผู้ปกครอง และผู้ที่มีความเกี่ยวข้องที่มีต่องานบริการของโรงเรียน

โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์จึงจัดทำ “โครงการการวิจัยสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและการประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2562” ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านต่าง ๆ อาทิ การจัดการเรียนการสอน การจัดการกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน สิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อมโดยรวมของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ 2) ความพึงพอใจของครูและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสื่อการเรียนการสอน ประกอบกับการสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและความประพฤตินิยมชอบในภาครัฐ

การประเมินดังกล่าวคณะผู้จัดได้รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณทางสถิติจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการและผู้ให้บริการทั้งสิ้น 6 กลุ่ม จำนวน 1,629 ชุด โดยแบ่งการประเมินเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองผลการปฏิบัติงาน ภายใต้ข้อกำหนดของ ก.พ.ร. จำนวน 5 กลุ่ม ได้แก่

1) การประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โดยนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 จำนวน 300 ชุด

2) การประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการของครูผู้สอนในแต่ละรายวิชา และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละฝ่ายงานปฏิบัติการ โดยนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 จำนวน 300 ชุด

3) การประเมินคุณภาพการจัดการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และการให้บริการของฝ่าย/งานต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โดยผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 จำนวน 187 ชุด

4) การประเมินคุณภาพการจัดการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และการให้บริการของฝ่าย/งานต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โดยผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำนวน 98 ชุด

5) การสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาลและการป้องกันการทุจริตและความประพฤตินิยมชอบในภาครัฐ จากกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 (2) ผู้ปกครอง (3) ครูและเจ้าหน้าที่ รวมจำนวน 585 ชุด

รวมทั้งการประเมินความคาดหวังของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ต่อโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ จำนวน 159 ชุด เพื่อใช้เป็นข้อมูลเปรียบเทียบความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับต่อไป โดยแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับคะแนน คือคะแนนระดับ 1 คือความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการฯ ระดับน้อยที่สุดและคะแนนระดับ 5 คือความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการฯ ระดับมากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ ประจำปีงบประมาณ 2562 สรุปได้ดังนี้

1) ผลการประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียน และกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน โดยพบว่านักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 คะแนน โดยการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ประกอบด้วย

- ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในสาขาวิชาวิทยาศาสตร์ ฟิสิกส์ เคมี ชีววิทยาและวิทยาศาสตร์สุขภาพ (ชีววิทยา และสุขศึกษาและพลศึกษา) ศิลปศาสตร์ (สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ศิลปะ และภาษาไทย) ภาษาต่างประเทศ และวิทยาการคำนวณ โดยนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 คะแนน (ช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.16 – 4.45 คะแนน) โดยสาขาวิชาศิลปศาสตร์ได้รับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (4.45 คะแนน) รองลงมาคือ รายวิชาชีววิทยา (4.41 คะแนน)

- ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของฝ่ายปฏิบัติการ ประกอบด้วย ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ฝ่ายวิทยบริการ ฝ่ายกิจการนักเรียน ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายวิชาการ และฝ่ายคลังและพัสดุ สิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม โดยนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 คะแนน (ช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.09 – 4.45 คะแนน) โดยฝ่ายคลังและวัสดุได้รับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (4.45 คะแนน) รองลงมาคือ ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (4.44 คะแนน)

- ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ได้แก่ กิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน กิจกรรมพัฒนาจิตอาสา กิจกรรมพัฒนาสำนึกความเป็นไทย และความเป็นประชาธิปไตย และกิจกรรมพัฒนาสุขภาพ พลานามัย โดยนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (4.15 คะแนน) โดยกิจกรรมที่นักเรียนมีความพึงพอใจในอันดับแรก คือ กิจกรรมชุมนุม รองลงมาคือ กิจกรรมค่ายวิชาการ (4.34 และ 4.33 คะแนน ตามลำดับ)

2) ผลการประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการด้านการให้บริการของครูผู้สอนในแต่ละรายวิชา และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละฝ่ายงานปฏิบัติการ โดยนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6 พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของครูผู้สอนในแต่ละรายวิชา และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในแต่ละฝ่ายงานปฏิบัติการอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และ 4.37 คะแนน ตามลำดับ โดยในด้านครูผู้สอน พบว่า ครูผู้สอนสาขาวิชาศิลปศาสตร์ รายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (4.52 คะแนน) รองลงมาคือ ครูผู้สอนสาขาวิชาศิลปศาสตร์ รายวิชาศิลปะ (4.45 คะแนน)

3) ผลประเมินคุณภาพการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และการให้บริการของฝ่าย/งานต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิตลวิทยานุสรณ์ โดยผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และ 6

ในฐานะผู้รับบริการจากโรงเรียนมหิตลวิทยาลัย จากฝ่ายกิจการนักเรียน ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ และฝ่ายวิชาการ พบว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัยอยู่ในระดับมากที่สุด คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 คะแนน โดยฝ่ายวิชาการได้รับคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด (4.63 คะแนน) รองลงมาคือ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ (4.48 คะแนน) และฝ่ายกิจการนักเรียน (4.44 คะแนน)

4) ผลการประเมินคุณภาพการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน และการให้บริการของฝ่าย/งานต่าง ๆ ของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัย โดยผู้บริหาร ครู และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นการประเมินการให้บริการในฝ่ายอำนวยการ และศูนย์คอมพิวเตอร์ พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (3.96 คะแนน) สำหรับความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่ายอำนวยการ และความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (4.28 คะแนน) สำหรับการให้บริการของศูนย์คอมพิวเตอร์

5) ผลการสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัย โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ ตามวาระแห่งชาติด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและความประพฤติมิชอบในภาครัฐ จากกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ 3 กลุ่ม ได้แก่ นักเรียน ผู้ปกครอง และครูและเจ้าหน้าที่ โดยจำแนกการสำรวจออกเป็น 2 ประเด็น ได้แก่ ผลการสำรวจความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอน และความเชื่อมั่นด้านเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ โดยการสำรวจความเชื่อมั่นต่อครูผู้สอนจะพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 และผู้ปกครองของนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 และปีที่ 6 เท่านั้น ส่วนการสำรวจความเชื่อมั่นด้านเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการจะพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของผู้ประเมินทั้ง 3 กลุ่มที่กล่าวข้างต้น พบว่า ผลการสำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัย ด้านจริยธรรม ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและความประพฤติมิชอบในครูผู้สอน และเจ้าหน้าที่/ครูฝ่ายปฏิบัติการ มีระดับความเชื่อมั่นมากที่สุด (4.46 และ 4.38 คะแนน ตามลำดับ)

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการและการประเมินผลการดำเนินงานของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ 2562 สามารถสรุปได้ว่าการดำเนินงานของโรงเรียนมหิตลวิทยาลัยมีประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานตรงตามแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองผลการปฏิบัติงาน ภายใต้ข้อกำหนดของสำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้รับความพึงพอใจระดับมากที่สุดในทุกด้าน โดยได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 คะแนน

นอกจากนี้ นักเรียน ผู้ปกครอง ครูและเจ้าหน้าที่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อให้การดำเนินงานของโรงเรียนมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ดังนี้

1) ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน ครูผู้สอนควรพัฒนาแนวทางการสอนให้มีความน่าสนใจ รวมถึงกระตุ้นให้นักเรียนมีความคิดต่อยอดจากความรู้ที่ได้รับ รับฟังข้อเสนอแนะและปรับกิจกรรมการเรียนการสอนให้เหมาะสมกับนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งส่งเสริมให้นักเรียนมีทัศนคติเชิงบวกต่อวิชาเรียน และดำเนินการเรียนการสอนอย่างมีความเสมอภาคและไม่ตรีจิต

2) ด้านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน ควรสนับสนุนให้เกิดโครงการแลกเปลี่ยนนักเรียนเพิ่มขึ้น เพื่อให้ นักเรียนมีโอกาสไปศึกษาในต่างประเทศ ก่อให้เกิดการพัฒนาศักยภาพของตนเองทั้งทางด้านวิชาการและเพิ่มพูนประสบการณ์และทักษะที่จำเป็นในด้านอื่น ๆ ตามคุณลักษณะของเด็กในศตวรรษที่ 21

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- ควรมีการตรวจสอบ ดูแลรักษาครุภัณฑ์และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในโรงเรียนให้มีสภาพพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ อุปกรณ์ในห้องปฏิบัติการทางวิทยาศาสตร์ สัญญาณเตือนอัคคีภัย เป็นต้น รวมถึงโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในโรงอาหาร

- ควรเพิ่มพื้นที่สำหรับการทำกิจกรรมและการออกกำลังกาย รวมถึงอุปกรณ์กีฬาเพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีสุขภาพที่แข็งแรงและพัฒนาทักษะด้านอื่น ๆ ที่จะได้รับจากการทำกิจกรรม

- ควรดูแลรักษาระบบสาธารณูปโภคภายในโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและมีความปลอดภัยพร้อมใช้งาน รวมทั้งดูแลความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของพื้นที่ส่วนกลาง นอกจากนี้ควรพัฒนาระบบการบำรุงรักษาให้มีความทันสมัย ชัดเจน และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ควรมีการติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในฝ่ายต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มุ่งมั่นตั้งใจและเอาใจใส่ในการให้บริการและช่วยเหลือนักเรียนอย่างเต็มประสิทธิภาพ

4) ด้านอื่น ๆ

- ควรเพิ่มมาตรการด้านความปลอดภัย ทั้งในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ หอพัก และภายในบริเวณโรงเรียน โดยเฉพาะผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับโรงเรียนและกิจกรรมของโรงเรียน รวมถึง ดูแลรักษาอุปกรณ์ เช่น กล้องวงจรปิด ให้มีความพร้อมใช้งาน เป็นต้น

- ควรมีระบบการแจ้งข้อมูลข่าวสารจากส่วนกลางของโรงเรียนให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งนักเรียน ผู้ปกครอง ครู และเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ทุกส่วนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการดูแลนักเรียนร่วมกันระหว่างโรงเรียนและผู้ปกครอง

นอกจากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของโรงเรียนมหิตลิวทยาสุรณ และข้อเสนอแนะดังที่กล่าวมาข้างต้น คณะผู้จัดทำได้ดำเนินการประเมินความคาดหวังของนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ต่อโรงเรียนมหิตลิวทยาสุรณ เพื่อใช้เป็นข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 เมื่อก้าวเข้าสู่ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ในปีการศึกษาถัดไป โดยมีประเด็นหลักที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ 1) ความคาดหวังของนักเรียนที่มีต่อหลักสูตรการเรียนการสอน 2) ความคาดหวังของนักเรียนที่มีต่อการให้บริการของโรงเรียนมหิตลิวทยาสุรณ พบว่า นักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 มีความคาดหวังต่อหลักสูตรการเรียนการสอนและสิ่งอำนวยความสะดวก หอพัก และการให้บริการในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ประเด็น (4.34 และ 4.35 คะแนน ตามลำดับ) รวมทั้งมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากการเข้าศึกษาในปีการศึกษาที่ 1 ของระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ดังนี้

1) ด้านหลักสูตรการเรียนการสอนและครูผู้สอน มีข้อเสนอแนะ เช่น ครูผู้สอนในแต่ละสาขาวิชาควรใช้มาตรฐานเดียวกันในการสอนนักเรียน อาทิ สื่อการเรียนการสอน เกณฑ์การให้คะแนน ระยะเวลาสำหรับการสอนเนื้อหาแต่ละเรื่อง ความรู้เพิ่มเติมสำหรับนักเรียน และการเรียนการสอนเพิ่มเติมในหัวข้อที่นักเรียนไม่เข้าใจนอกเวลาเรียน นอกจากนี้ นักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ควรได้รับสิทธิ์ในการเลือกเรียนวิชาเลือกสำหรับการสอบโอลิมปิกวิชาการระดับชาติ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการสอบแข่งขันโอลิมปิกวิชาการระดับชาติ

2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หอพัก และการให้บริการ มีข้อเสนอแนะ เช่น ควรพัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคภายในโรงเรียนให้ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะเรื่องความปลอดภัยของนักเรียนในโรงเรียน

ความสะอาดของพื้นที่ในหอพัก ควรปรับปรุงอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นประโยชน์แก่นักเรียน
อาทิ คอมพิวเตอร์ โสตทัศนูปกรณ์ในห้องเรียน ให้มีความพร้อมและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ