รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
โรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

กระทรวงศึกษาธิการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
โรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

บทสรุป

โรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เที่ยงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการ สำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

๑. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน กรรมการสถานศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการจากโรงเรียน
๒. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

๑. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
   ๑.๑ ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ
   ๑.๒ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมาภิบาล และการป้องกัน การทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
๒. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
   ๒.๑ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับนักเรียนชั้นอนุบาล ๑ ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ ปีการศึกษา ๒๕๖๕ โรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ จำนวน ๒๓๐ คน ผู้ปกครองของนักเรียน ชั้นอนุบาล ๑ ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ ปีการศึกษา ๒๕๖๕ โรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ จำนวน ๒๓๐ คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน ๕ คน บุคคลทั่วไป จำนวน ๕ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

๑. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ แบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ แบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน ๓ ข้อ
ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ แบ่งเป็น ๕ ด้าน ได้แก่

- ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ
- ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ
- ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม โดยการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ สำหรับนักเรียนให้โรงเรียนแจกจ่ายแก่นักเรียนทุกคนในระดับชั้นอนุบาล ๑ ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ รวมจำนวน ๒๓๐ คน และเมื่อนักเรียนตอบแบบสอบถามแล้วให้ใส่กล่องเพื่อรวบรวมส่งคืน

๒. การใช้แบบสอบถาม สำหรับผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป โดยให้ทางโรงเรียนนัดหมายผู้ให้ข้อมูล กำหนดวันสำหรับตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถานที่ในโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

๑. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

๒. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ได้จากแบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มี เนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะเดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจ การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอในระดับฝ่าย พิจารณาโดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่าย ดังนี้

๕	=	ความพึงพอใจมากที่สุด
๔	=	ความพึงพอใจมาก
๓	=	ความพึงพอใจปานกลาง
๒	=	ความพึงพอใจน้อย
๑	=	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ ในระดับโรงเรียน พิจารณาจากจำนวนฝ่ายการบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากขึ้นไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน การสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้นักเรียนชั้นอนุบาล ๑ ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ จำนวน ๒๓๔ คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๒๓๔ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จำแนกเป็นแบบสอบถามของนักเรียน ดังรายละเอียดใน ตาราง ๑ ดังนี้

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนนักเรียน	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
		ส่งไป	ได้รับคืน	
อนุบาล ๑-๓	๗๓	๓๗	๓๗	๑๐๐
ประถมศึกษาปีที่ ๑	๕๐	๒๕	๒๕	๑๐๐
ประถมศึกษาปีที่ ๒	๔๒	๒๑	๒๑	๑๐๐
ประถมศึกษาปีที่ ๓	๔๘	๒๔	๒๔	๑๐๐
ประถมศึกษาปีที่ ๔	๔๔	๒๔	๒๔	๑๐๐
ประถมศึกษาปีที่ ๕	๔๕	๒๓	๒๓	๑๐๐
ประถมศึกษาปีที่ ๖	๔๑	๒๐	๒๐	๑๐๐
มัธยมศึกษาปีที่ ๑	๓๗	๒๐	๒๐	๑๐๐
มัธยมศึกษาปีที่ ๒	๓๙	๒๐	๒๐	๑๐๐
มัธยมศึกษาปีที่ ๓	๔๐	๒๐	๒๐	๑๐๐
รวม	**๔๖๓**	๒๓๔	๒๓๔	**๑๐๐**

๒. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป การสำรวจความพึงพอใจ ครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป จำนวน ๒๓๔ คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๒๓๔ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จำแนกเป็นแบบสอบถามของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป ดังรายละเอียดใน ตาราง ๒ ดังนี้

ตาราง ๒ จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับคืน	
ผู้ปกครองนักเรียน	๒๓๔	๒๓๔	๑๐๐
กรรมการสถานศึกษา	๑๐	๑๐	๑๐๐
บุคคลทั่วไป	๑๐	๑๐	๑๐๐
รวม	๒๕๔	๒๕๔	๑๐๐

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ แบ่งเป็น ๕ ตอน แสดงผลตามตารางที่ ๓

ตาราง ๓ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามแยกตามรายข้อ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D
	๕	๔	๓	๒	๑				
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ									
๑.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนะแนวการศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์	๔๕๒	๒๘	-	-	-	๔๘๐	๔.๙๔	๙๘.๘๓	๐.๒๓
๒. วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว	๔๖๒	๑๘	-	-	-	๔๘๐	๔.๙๖	๙๙.๒๕	๐.๑๙
๓.วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน	๔๗๒	๘	-	-	-	๔๘๐	๔.๙๘	๙๙.๖๗	๐.๑๓
๔.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงานกิจกรรมเสริมหลักสูตร	๔๕๕	๒๕	-	-	-	๔๘๐	๔.๙๕	๙๘.๙๖	๐.๒๒
๕.สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลาย และเหมาะสม	๔๖๐	๒๐	-	-	-	๔๘๐	๔.๙๖	๙๙.๑๗	๐.๒๐
๖.การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของผู้รับบริการ	๔๕๒	๒๘	-	-	-	๔๘๐	๔.๙๔	๙๘.๘๓	๐.๒๓
					เฉลี่ยรวมรายด้าน		**๔.๙๖**	**๙๙.๑๒**	**๐.๒๐**
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ									
๗.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี	๔๗๕	๕	-	-	-	๔๘๐	๔.๙๙	๙๙.๗๙	๐.๑๐
๘.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๙.ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรมวิชาต่าง ๆ	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๑๐.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D
	๕	๔	๓	๒	๑				
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)									
๑๑.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ	๔๗๕	๕	-	-	-	๔๘๐	๔.๙๙	๙๙.๗๙	๐.๑๐
๑๒.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
					เฉลี่ยรวมรายด้าน		**๕.๐๐**	**๙๙.๙๓**	**๐.๐๓**
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก									
๑๓.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๑๔.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๑๕.อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนการสอน	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๑๖.อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์/ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย	๔๗๕	๕	-	-	-	๔๘๐	๔.๙๙	๙๙.๗๙	๐.๑๐
๑๗.การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๑๘.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๑๙.ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่มมีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
					เฉลี่ยรวมรายด้าน		**๕.๐๐**	**๙๙.๙๗**	**๐.๐๑**
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ									
๒๐.ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๒๑.ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่าคุ้มประโยชน	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๒๒.ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนิน	๔๗๒	๘	-	-	-	๔๘๐	๔.๙๘	๙๙.๖๗	๐.๑๓

ชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข									

ตาราง ๓ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามแยกตามรายข้อ (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D
	๕	๔	๓	๒	๑				
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ (ต่อ)									
๒๓.การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม	๔๗๔	๖	-	-	-	๔๘๐	๔.๙๙	๙๙.๗๕	๐.๑๑
เฉลี่ยรวมรายด้าน							๔.๙๙	๙๙.๘๕	๐.๐๖
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ									
๒๔.บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๒๖.บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๒๗.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๒๘.โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๒๙.โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	๔๘๐	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
เฉลี่ยรวมรายด้าน							**๕.๐๐**	**๑๐๐**	**๐.๐๐**
เฉลี่ยรวมทุกด้าน							**๔.๙๙**	**๙๙.๗๗**	**๐.๐๖**

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ พบว่า นักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา แลบุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกด้าน $\bar{X}$ = ๔.๙๙ S.D = ๐.๐๖ คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๗๗ โดยผู้ประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ = ๕.๐๐ และด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = ๔.๙๖)

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
โรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียน เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ให้มี คุณภาพมากยิ่งขึ้น คำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของผู้รับบริการจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการ ครั้งนี้ คำตอบของนักเรียนจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำเสนอในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงขอให้ผู้รับบริการตอบให้ตรงตามความรู้สึกของผู้รับบริการมากที่สุด

****

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น ๓ ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความที่เป็นประเด็นคำถามและ คำตอบ ขอให้ผู้รับบริการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

๒. ประเภท

☐ นักเรียน ☐ ประถมศึกษาปีที่ ๑ ☐ ประถมศึกษาปีที่ ๒ ☐ ประถมศึกษาปีที่ ๓
☐ ประถมศึกษาปีที่ ๔ ☐ ประถมศึกษาปีที่ ๕ ☐ ประถมศึกษาปีที่ ๖
☐ มัธยมศึกษาปีที่ ๑ ☐ มัธยมศึกษาปีที่ ๒ ☐ มัธยมศึกษาปีที่ ๓
☐ ผู้ปกครอง ☐ กรรมการสถานศึกษา ☐ บุคคลทั่วไป

๓. อายุ

☐ ๗ –๙ ปี ☐ ๑๐ –๑๒ ปี ☐ ๑๓ –๑๙ ปี ☐ ๒๐ – ๓๐ ปี
☐ ๓๑ – ๔๐ ปี ☐ ๔๑ – ๕๐ ปี ☐ ๕๑ – ๖๐ ปี

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนะแนวการศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์					
๒. วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว					
๓.วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน					
๔.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงานกิจกรรมเสริมหลักสูตร					

๕.สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลาย และเหมาะสม					
๖.การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของผู้รับบริการ	๔๕๒	๒๘	-	-	-
ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ					
๗.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อัธยาศัยดี					
๘.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ					
๙.ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรมวิชาต่าง ๆ					
๑๐.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร					
๑๑.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ					
๑๒.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๓.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน					
๑๔.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ					
๑๕.อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนการสอน					
๑๖.อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์/ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย					
๑๗.การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
๑๘.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล					
๑๙.ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ					
๒๐.ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ					
๒๑.ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน					
๒๒.ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข					
๒๓.การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม					
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					
๒๔.บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ					
๒๖.บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
๒๗.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ					
๒๘.โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					
๒๙.โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....