



รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑
กระทรวงศึกษาธิการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ โรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

บทสรุป

โรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการโดยสุจริต ให้ยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อสังคม โรงเรียนจึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลัก และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย และจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

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

ขอบเขตของการสำรวจ

๑. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - ๑.๑ ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ
 - ๑.๒ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ
๒. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่
 - ๒.๑ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับนักเรียนชั้นอนุบาล ๑ ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ ปีการศึกษา ๒๕๖๕ โรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ จำนวน ๒๓๔ คน ผู้ปกครองของนักเรียน ชั้นอนุบาล ๑ ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ ปีการศึกษา ๒๕๖๕ โรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ จำนวน ๒๓๔ 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 ถึง ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ รวมจำนวน ๒๓๔ 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 ได้ส่งแบบสอบถามให้นักเรียน
ชั้นอนุบาล ๑ ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ จำนวน ๒๓๔ คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๒๓๔ ฉบับ
คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จำแนกเป็นแบบสอบถามของนักเรียน ดังรายละเอียดใน ตาราง ๑ ดังนี้

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวน นักเรียน	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 ได้ส่ง
แบบสอบถามให้ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป จำนวน ๒๕๔ คน และได้รับแบบสอบถาม
กลับคืน จำนวน ๒๕๔ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จำแนกเป็นแบบสอบถามของผู้ปกครอง กรรมการ
สถานศึกษา 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 แบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D
	๕	๔	๓	๒	๑				
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ									
๑.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนวทางการศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์	๔๕๒	๓๖	-	-	-	๔๘๘	๔.๙๓	๙๘.๕๒	๐.๒๖
๒. วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว	๔๖๙	๑๙	-	-	-	๔๘๘	๔.๙๖	๙๙.๒๒	๐.๑๙
๓.วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน	๔๘๐	๘	-	-	-	๔๘๘	๔.๙๘	๙๙.๖๗	๐.๑๓
๔.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงานกิจกรรมเสริมหลักสูตร	๔๖๕	๒๓	-	-	-	๔๘๘	๔.๙๕	๙๙.๐๖	๐.๒๑
๕.สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลาย และเหมาะสม	๔๖๐	๒๘	-	-	-	๔๘๘	๔.๙๔	๙๘.๘๕	๐.๒๓
๖.การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของผู้รับบริการ	๔๒๐	๖๘	-	-	-	๔๘๘	๔.๘๖	๙๗.๒๑	๐.๓๕
เฉลี่ยรวมรายด้าน							๔.๙๔	๙๘.๗๖	๐.๒๓
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ									
๗.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิยาศัยดี	๔๗๖	๑๒	-	-	-	๔๘๘	๔.๙๘	๙๙.๕๑	๐.๑๕
๘.ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ	๔๘๘	-	-	-	-	๔๘๘	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๙.ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรมวิชาต่าง ๆ	๔๖๐	๒๘	-	-	-	๔๘๘	๔.๙๔	๙๘.๘๕	๐.๒๓
๑๐.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร	๔๖๐	๒๘	-	-	-	๔๘๘	๔.๙๔	๙๘.๘๕	๐.๒๓

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D
	๕	๔	๓	๒	๑				
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ (ต่อ)									
๑๑.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ	๔๘๑	๗	-	-	-	๔๘๘	๔.๙๙	๙๙.๗๑	๐.๑๒
๑๒.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน	๔๗๕	๑๓	-	-	-	๔๘๘	๔.๙๗	๙๙.๔๗	๐.๑๖
เฉลี่ยรวมรายด้าน							๔.๙๗	๙๙.๔๐	๐.๑๕
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก									
๑๓.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน	๔๘๘		-	-	-	๔๘๘	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๑๔.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๔๘๘		-	-	-	๔๘๘	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๑๕.อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนการสอน	๔๘๘		-	-	-	๔๘๘	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๑๖.อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์/ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย	๔๘๒	๖	-	-	-	๔๘๘	๔.๙๙	๙๙.๗๕	๐.๑๑
๑๗.การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๔๗๙	๙	-	-	-	๔๘๘	๔.๙๘	๙๙.๖๓	๐.๑๓
๑๘.ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล	๔๘๘		-	-	-	๔๘๘	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๑๙.ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ	๔๘๘		-	-	-	๔๘๘	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
เฉลี่ยรวมรายด้าน							๕.๐๐	๙๙.๙๑	๐.๐๓
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ									
๒๐.ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ	๔๘๘	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๒๑.ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์	๔๘๘	-	-	-	-	๔๘๐	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๒๒.ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นปกติ และมีสุข	๔๖๐	๒๘	-	-	-	๔๘๐	๔.๙๘	๙๙.๖๗	๐.๑๓

ตาราง ๓ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามแยกตามรายชื่อ (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ (จำนวนคน)					N	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	S.D
	๕	๔	๓	๒	๑				
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ (ต่อ)									
๒๓.การให้บริการการเรียนการสอน โดยรวม	๔๗๔	๑๔	-	-	-	๔๘๐	๔.๙๙	๙๙.๗๕	๐.๑๑
เฉลี่ยรวมรายด้าน							๔.๙๙	๙๙.๘๕	๐.๐๖
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ									
๒๔.บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง ประโยชน์ของผู้รับบริการ	๔๘๘	-	-	-	-	๔๘๘	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๒๖.บุคลากรมีการให้คำแนะนำและ คำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๔๘๘	-	-	-	-	๔๘๘	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๒๗.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ให้ผู้รับบริการทราบ	๔๘๘	-	-	-	-	๔๘๘	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๒๘.โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่ เหมาะสม	๔๘๘	-	-	-	-	๔๘๘	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
๒๙.โรงเรียนมีการดำเนินการตาม ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจาก ผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบ ด้วย	๔๘๘	-	-	-	-	๔๘๘	๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
เฉลี่ยรวมรายด้าน							๕.๐๐	๑๐๐	๐.๐๐
เฉลี่ยรวมทุกด้าน							๔.๙๘	๙๙.๕๒	๐.๑๐

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในโรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ พบว่า นักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจเฉลี่ยรวมทุกด้าน $\bar{x} = 4.98$ S.D = 0.10 คิดเป็นร้อยละ ๙๙.๕๒ โดยผู้ประเมินมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก และด้าน โดยมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 5.00$ และด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำสุด คือด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{x} = 4.94$)

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงเรียนบ้านหินลาดวังตอ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่น เขต ๑

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียน เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ให้มี คุณภาพมากยิ่งขึ้น คำตอบที่ตรงกับความรู้สึกของผู้รับบริการจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการ ครั้งนี้ คำตอบของนักเรียนจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำเสนอในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงขอให้ผู้รับบริการตอบให้ตรงกับความรู้สึกของผู้รับบริการมากที่สุด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น ๓ ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความที่เป็นประเด็นคำถามและ คำตอบ ขอให้ผู้รับบริการทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. ประเภท

- | | | | |
|------------------------------------|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> นักเรียน | <input type="checkbox"/> ปฐมวัย | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาปีที่ ๑ | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาปีที่ ๒ |
| | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาปีที่ ๓ | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาปีที่ ๔ | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาปีที่ ๕ |
| | <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาปีที่ ๖ | | |
| | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาปีที่ ๑ | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาปีที่ ๒ | <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาปีที่ ๓ |
| <input type="checkbox"/> ผู้ปกครอง | <input type="checkbox"/> กรรมการสถานศึกษา | <input type="checkbox"/> บุคคลทั่วไป | |

๓. อายุ

- | | | | |
|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า ๗ ปี | <input type="checkbox"/> ๗ - ๙ ปี | <input type="checkbox"/> ๑๐ - ๑๒ ปี | <input type="checkbox"/> ๑๓ - ๑๙ ปี |
| <input type="checkbox"/> ๒๐ - ๓๐ ปี | <input type="checkbox"/> ๓๑ - ๔๐ ปี | <input type="checkbox"/> ๔๑ - ๕๐ ปี | <input type="checkbox"/> ๕๑ ปีขึ้นไป |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียน

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตร และแนะแนวการศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์					
๒. วิธีการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านต่างๆ มีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน					
๔. วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงานกิจกรรม เสริมหลักสูตร					
๕. สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลาย และเหมาะสม					
๖. การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของผู้รับบริการ					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ					
๗. ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดียดี					
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 กล่องรับความคิดเห็นแบบสอบถาม					
๑๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล					
๑๙. ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ					
๒๐. ได้รับการบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ					
๒๑. ได้รับการบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๒๒. ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นปกติ และมีสุข					
๒๓. การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม					
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ					
๒๔. บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ					
๒๖. บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
๒๗. โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ					
๒๘. โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					
๒๙. โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....