

รายงานผลการสำรวจ ความพึงพอใจการให้บริการ ประจำปี 2565



โรงเรียนเหินคลองประชารัฐ
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา
ตรัง กระบี่
สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน
กระทรวงศึกษาธิการ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง ปีงบประมาณ ๒๕๖๕

บทสรุป

โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง ได้เล็งเห็นความสำคัญในการสร้างจิตสำนึกในการปฏิบัติราชการ โดยสุจริต ให้อยึดมั่นในหลักศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ ซื่อตรง เทียงธรรม เป็นกลาง ไม่เลือกปฏิบัติ รวมถึงการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล ตอบสนองความต้องการของประชาชน และมีความรับผิดชอบต่อ สังคม โรงเรียน จึงได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการตามภารกิจหลักและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการของโรงเรียนตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้ายและจะนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงงานบริการของโรงเรียนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

๑. สำรวจความพึงพอใจของนักเรียน ผู้ปกครองนักเรียน กรรมการสถานศึกษา รวมทั้งบุคคลทั่วไปที่มาขอรับบริการจากโรงเรียน

๒. สำรวจความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง โดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรมตามวาระแห่งชาติ ด้านจริยธรรม ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบในภาครัฐ

ขอบเขตของการสำรวจ

๑. ประเด็นในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่

๑.๑ ความพึงพอใจเกี่ยวกับกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ครูและบุคลากรที่ให้บริการ
สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการต่างๆ ของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง

๑.๒ ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของครูและบุคลากรของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุงโดยให้ความสำคัญกับความมีคุณธรรม และจริยธรรม ตามวาระแห่งชาติ ธรรมาภิบาล และการป้องกันการทุจริต และประพฤติมิชอบในภาครัฐ

๒. แหล่งข้อมูลในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่

๒.๑ แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖ ปีการศึกษา ๒๕๖๕ โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง จำนวน ๑,๘๒๙ คน ผู้ปกครองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ ถึง ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖ ปีการศึกษา ๒๕๖๑ โรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง จำนวน คน คณะกรรมการสถานศึกษา จำนวน ๑๕ คน บุคคลทั่วไป จำนวน ๒๐ คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ครั้งนี้ ได้แก่

๑. แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง แบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามปลายปิด จำนวน ๓ ข้อ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง แบ่งเป็น ๕ ด้าน ได้แก่

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

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ดำเนินการโดยการใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. การใช้แบบสอบถาม โดยการส่งแบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุงสำหรับนักเรียนให้โรงเรียนแจกจ่ายแก่นักเรียนทุกคนในระดับชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ ๑ ถึงชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ ๖ รวมจำนวน ๑,๘๒๙ คน และเมื่อนักเรียนตอบแบบสอบถามแล้วให้ใส่กล่องเพื่อรวบรวมส่งคืน

๒. การใช้แบบสอบถาม สำหรับผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป โดยให้ทางโรงเรียนนัดหมายผู้ให้ข้อมูล กำหนดวันสำหรับตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถานที่ในโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้ดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูล ดังนี้

๑. ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายปิดและคำถามแบบประเมินค่า ๕ ระดับ ดำเนินการโดยการคำนวณหาค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

๒. ข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้แก่ คำตอบของคำถามแบบปลายเปิด และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ที่ได้จาก แบบสอบถาม ดำเนินการโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และจัดกลุ่มความคิดเห็นที่มี เนื้อหาเหมือนกันหรือลักษณะ เดียวกัน การประเมินระดับความพึงพอใจ การประเมินระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุงในระดับฝ่าย พิจารณาโดยเปรียบเทียบร้อยละความพึงพอใจที่มีต่องานบริการของแต่ละฝ่าย ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจมาก

ความพึงพอใจปานกลาง

ความพึงพอใจน้อย

ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง ในระดับโรงเรียน พิจารณาจากจำนวนฝ่ายการบริการที่ได้รับความพึงพอใจจากนักเรียนและผู้ปกครองในระดับมากขึ้นไป

ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนบ้านคลองสระ

๑. ข้อมูลส่วนบุคคลของนักเรียน การสำรวจความพึงพอใจของนักเรียนครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ ถึงชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๑,๘๒๗ คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๑,๒๕๐ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๖๘ จำแนกเป็นแบบสอบถามของนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑ จำนวน ๓๐๐ ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๒ จำนวน ๒๕๐ ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓ จำนวน ๑๕๐ ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔ จำนวน ๒๐๐ ฉบับ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕ จำนวน ๑๕๐ ฉบับ และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖ จำนวน ๒๐๐ ฉบับ ดังรายละเอียด ใน ตาราง ๑ ดังนี้

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑	๓๔๙	๓๐๐	๘๕.๙๕
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๒	๓๓๖	๒๕๐	๗๔.๔๐
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๓	๓๑๘	๒๕๐	๗๘.๖๑
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๔	๒๗๙	๒๐๐	๗๑.๖๘
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕	๒๗๔	๑๕๐	๕๔.๗๔
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๖	๒๗๑	๒๐๐	๗๓.๘๐
รวม	๑,๘๒๗	๑,๒๕๐	๘๗.๘๓

๒. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป การสำรวจความพึงพอใจ ครั้งนี้ ได้ส่งแบบสอบถามให้ผู้ปกครอง กรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป จำนวน ๑,๒๓๕ คน และได้รับ แบบสอบถามกลับคืน จำนวน ๑,๒๓๕ ฉบับ คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ จำแนกเป็นแบบสอบถามของผู้ปกครอง กรรมการ สถานศึกษา และบุคคลทั่วไป ดังรายละเอียดใน ตาราง ๒ ดังนี้

ตาราง ๒ จำนวนและร้อยละของแบบสอบถามที่ส่งไปและได้รับกลับคืน

ระดับชั้น	จำนวนแบบสอบถาม		ร้อยละ
	ส่งไป	ได้รับกลับคืน	
ผู้ปกครองนักเรียน	๑,๒๐๐	๑,๒๐๐	๑๐๐.๐๐
กรรมการสถานศึกษา	๑๕	๑๕	๑๐๐.๐๐
บุคคลทั่วไป	๒๐	๒๐	๑๐๐.๐๐
รวม	๑,๒๓๕	๑,๒๓๕	๑๐๐.๐๐

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง

การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง แบ่งเป็น ๕ ตอน แสดงผลตามตารางที่ ๓

ตาราง ๓ ตารางแสดงจำนวน ร้อยละ และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบ แบบสอบถามแยกตามรายชื่อ

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด ๕	คิดเป็นร้อยละ	พอใจมาก ๔	คิดเป็นร้อยละ	พอใจปานกลาง ๓	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ ๒	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจมาก ๑	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ										
๑.การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนวทางการศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้ายประชาสัมพันธ์	๑,๐๘๕	๙๗.๑๖	๑๐๐	๘.๐๙	๕๐	๔.๐๔	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒. วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัครมีความสะดวก รวดเร็ว	๑,๒๐๐	๙๗.๑๖	๑๕	๑.๒๔	๒๐	๑.๖๑	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๓.วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรียน	๑,๑๙๕	๙๖.๗๖	๒๐	๑.๖๑	๒๐	๑.๖๑	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๔.วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงานกิจกรรมเสริมหลักสูตร	๑,๒๐๐	๙๗.๑๖	๒๐	๑.๖๑	๑๕	๑.๒๑	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด ๕	คิดเป็นร้อยละ	พอใจมาก ๔	คิดเป็นร้อยละ	พอใจปานกลาง ๓	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ ๒	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจมาก ๑	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
๕. สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มีความหลากหลายและเหมาะสม	๑,๒๒๐	๙๘.๗๘	๑๐	๐.๘๐	๕	๐.๔๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๖. การวัดผลและการประเมินผล การเรียนของผู้รับบริการ	๑,๒๐๐	๙๗.๑๖	๑๕	๑.๒๑	๒๐	๑.๖๑	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ											
๗. ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิษาคัยดี	๑,๑๙๘	๙๑.๒๘	๓๗	๒.๙๙	๐	๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๘. ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ	๑,๒๑๐	๙๗.๙๗	๒๐	๑.๖๑	๕	๐.๔๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๙. ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/โปรแกรมวิชาต่างๆ	๑,๒๑๘	๙๘.๖๒	๑๗	๑.๓๗	๐	๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๐. ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละหลักสูตร	๑,๒๑๕	๙๘.๓๘	๑๐	๐.๘๐	๑๐	๐.๘๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๑. เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ	๑,๒๐๙	๙๗.๘๙	๑๕	๑.๒๑	๑๑	๐.๘๙	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๒. ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแลนักเรียน	๑,๒๐๘	๙๗.๘๑	๒๐	๑.๖๑	๗	๐.๕๖	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	พอใจมากที่สุด ๕	คิดเป็นร้อยละ	พอใจมาก ๔	คิดเป็นร้อยละ	พอใจปานกลาง ๓	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ ๒	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจมาก ๑	คิดเป็นร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก											
๑๓.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทางมาโรงเรียน	๑,๒๑๕	๙๘.๓๘	๑๐	๐.๘๐	๕	๐.๔๐	๕	๐.๔๐			มากที่สุด
๑๔.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ	๑,๒๐๕	๘๒.๙๙	๑๕	๑.๒๑	๕	๐.๔๐	๕	๐.๔๐	๕	๐.๔๐	มากที่สุด
๑๕.อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อมเหมาะสม เอื้อต่อการเรียนการสอน	๑,๒๑๕	๙๘.๓๘	๕	๐.๔๐	๕	๐.๔๐	๕	๐.๔๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๖.อุปกรณ์เครื่องมือ/คอมพิวเตอร์/ห้องปฏิบัติการเพียงพอ และทันสมัย	๑,๒๒๐	๙๘.๗๘	๑๐	๐.๘๐	๕	๐.๔๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๗.การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม	๑,๑๔๐	๙๒.๓๐	๕๐	๔.๐๔	๓๐	๒.๔๒	๑๕	๑.๒๑	๐	๐	มากที่สุด
๑๘. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม โรงอาหาร ห้องพยาบาล	๑,๑๕๐	๙๓.๑๑	๔๐	๓.๒๓	๔๕	๓.๖๔	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๑๙. ความสะอาดของสถานศึกษา และห้องน้ำ โรงอาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูกสุขลักษณะ	๑,๑๔๕	๙๒.๗๑	๕๐	๔.๐๔	๔๐	๓.๒๓	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ											
๒๐.ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ	๑,๑๖๕	๙๔.๓๓	๓๐	๒.๔๒	๔๐	๓.๒๓	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ										
	พอใจมากที่สุด ๕	คิดเป็นร้อยละ	พอใจมาก ๔	คิดเป็นร้อยละ	พอใจปานกลาง ๓	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจ ๒	คิดเป็นร้อยละ	ไม่พอใจมาก ๑	คิดเป็นร้อยละ	
๒๑.ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๑,๑๖๗	๙๕.๔๙	๓๓	๒.๖๗	๓๕	๒.๘๓	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒๒.ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข	๑,๒๑๒	๙๘.๑๓	๒๓	๑.๘๖	๐	๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒๓.การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม	๑,๒๐๐	๙๗.๑๖	๒๐	๑.๖๑	๑๕	๑.๒๑	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ											
๒๔.บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ	๑,๑๘๕	๙๕.๙๕	๕๐	๔.๐๔	๐	๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒๕.บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้	๑,๑๘๗	๗๖.๑๑	๔๘	๓.๘๘	๐	๐	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒๖.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ	๑,๑๗๘	๙๕.๓๘	๓๐	๒.๔๒	๒๗	๒.๑๘	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒๗.โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	๑,๑๙๐	๙๖.๓๕	๒๕	๒.๐๕	๒๐	๑.๖๑	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด
๒๘.โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย	๑,๒๐๓	๙๗.๔๐	๒๐	๑.๖๑	๑๒	๐.๙๗	๐	๐	๐	๐	มากที่สุด

สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

จากการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านต่างๆ ในโรงเรียนเหนือคลองประชาบำรุง พบว่า นักเรียน ผู้ปกครอง คณะกรรมการสถานศึกษา และบุคคลทั่วไป มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการ ให้บริการในระดับมากที่สุด

ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

โรงเรียนเหนือคลองประชารัฐ สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา ตรัง กระบี่

แบบสอบถามฉบับนี้ต้องการถามความพึงพอใจของนักเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของโรงเรียน เพื่อนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาปรับปรุงการให้บริการด้านต่างๆ ให้มี คุณภาพมากยิ่งขึ้นตรงกับความรู้สึกของผู้รับบริการจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการดำเนินการ ครั้งนี้

คำตอบของนักเรียนจะเก็บไว้เป็นความลับ และนำเสนอในลักษณะที่เป็นภาพรวมเท่านั้น ดังนั้นจึงขอให้ผู้ใช้บริการตอบ ให้ตรงตามความรู้สึกของผู้รับบริการมากที่สุด

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น ๓ ตอน แต่ละตอนประกอบด้วยข้อความที่เป็นประเด็นคำถามและ คำตอบ ขอให้ผู้รับบริการทำ เครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของผู้รับบริการมากที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. ประเภท

นักเรียน มัธยมศึกษาปีที่ ๑ มัธยมศึกษาปีที่ ๒ มัธยมศึกษาปีที่ ๓

มัธยมศึกษาปีที่ ๔ มัธยมศึกษาปีที่ ๕ มัธยมศึกษาปีที่ ๖

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
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑. การประชาสัมพันธ์การรับสมัครเรียน การให้ คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับหลักสูตรและแนว แผน การศึกษา เช่น มีประกาศ หรือป้าย ประชาสัมพันธ์					
๒. วิธีการ/ขั้นตอนในการรับสมัคร มีความสะดวก รวดเร็ว					
๓. วิชาที่เปิดสอนตรงต่อความต้องการของผู้เรี ยน					
๔. วิธีการสอน/รูปแบบกิจกรรมการเรียนการส อน เช่น มีการฝึกปฏิบัติงาน กิจกรรมเสริมหลักสูตร					
๕. สื่อ และเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม มี ความหลากหลาย และเหมาะสม					
๖. การวัดผลและการประเมินผลการเรียนของ ผู้รับบริการ					
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ					
๗. ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี					
๘. ผู้ที่ให้บริการทางการศึกษาด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อครูและบุคลากรที่ให้บริการ					
๙.ความรู้ ความสามารถของครูผู้สอนในหลักสูตร/ โปรแกรมวิชาต่างๆ					
๑๐.ความเพียงพอของจำนวนครูผู้สอนในแต่ละ หลักสูตร					
๑๑.เทคนิคและทักษะในการถ่ายทอดความรู้ของ ครูผู้สอนให้ผู้เรียนเข้าใจ					
๑๒.ครูผู้สอนมีความเอาใจใส่การสอนและดูแล นักเรียน					
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑๓.สถานที่ตั้งของโรงเรียนสะดวกในการเดินทาง มาโรงเรียน					
๑๔.ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุด บริการ					
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 โรง อาหาร พร้อมทั้งน้ำดื่ม มีความสะอาด ถูก สุขลักษณะ					

ประเด็นความคิดเห็น	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
๒๐.ได้รับบริการการเรียนการสอนตรงกับความต้องการ					
๒๑.ได้รับบริการการเรียนการสอนที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์					
๒๒.ความรู้/ทักษะที่ได้สามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีศักยภาพในการดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นคนดี และมีสุข					
๒๓.การให้บริการการเรียนการสอนโดยรวม					
๒๔.บุคลากรปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการ					
๒๖.บุคลากรมีการให้คำแนะนำและคำปรึกษาที่สามารถนำไปปฏิบัติได้					
๒๗.โรงเรียนมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ผู้รับบริการทราบ					
๒๘.โรงเรียนมีขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม					
๒๙.โรงเรียนมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ รวมทั้งแจ้งผลให้ทราบด้วย					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....