



วิทยาลัย  
**เทคนิคแพร่**  
PHRAE TECHNICAL COLLEGE

# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการของสถานศึกษา

วิทยาลัยเทคนิคแพร่  
สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 2  
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา  
กระทรวงศึกษาธิการ

054511142

[www.technicphrae.ac.th](http://www.technicphrae.ac.th)  
Research and Innovation



# รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ในการให้บริการของสถานศึกษา



054511142



[www.technicphrae.ac.th](http://www.technicphrae.ac.th)

## คำนำ

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้เราสามารถวัดระดับความพอใจและความคิดเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ ผู้เรียนเรียน ผู้ปกครอง และบุคลากรในสถานศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานของสถานศึกษาเป็นไปในทิศทางที่ตรงตามกระบวนการที่ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ข้อมูลที่ได้จากการประเมินนี้จึงเป็นข้อมูลที่สำคัญที่สถานศึกษาจะได้เป็นแนวทางเพื่อใช้ในการพัฒนาการบริหารและการจัดการศึกษาต่อไป การเก็บข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจนี้โดยใช้แบบสอบถามแบบ ข้อมูลที่ได้จะถูกนำมาวิเคราะห์เพื่อหาจุดแข็งและจุดที่ต้องปรับปรุงโดยมีเป้าหมายในการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาและบริการที่ดียิ่งขึ้น

วิทยาลัยเทคนิคเทคนิคแพร่

## สารบัญ

---

	หน้า
คำนำ	2
สารบัญ	3
บทนำ	4
เอกสารที่เกี่ยวข้อง	12
วิธีดำเนินการ	16
ผลการวิเคราะห์ ข้อมูล	23
สรุปผล อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ	33
ภาคผนวก	35



# บทที่ 1

## ที่มาความสำคัญ

ความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษาเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสบการณ์การเรียนรู้ของนักเรียนและความรู้สึกของผู้ปกครองการให้บริการที่ดีไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การสอนในห้องเรียนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสนับสนุนนักเรียนในทุกด้าน เช่น การให้คำปรึกษา การจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะ และการให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ การสร้างความพึงพอใจดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจระหว่างสถานศึกษาและชุมชน อีกทั้งยังช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะและความสามารถของนักเรียนได้อย่างเต็มที่ การให้บริการที่มีคุณภาพในสถานศึกษาไม่เพียงแต่จะส่งผลต่อการพัฒนาทางการศึกษาเท่านั้น แต่ยังมีผลต่อความรู้สึกของผู้ปกครองและนักเรียนอีกด้วย การที่ผู้เรียนและผู้ปกครองได้รับประสบการณ์ที่ดีจากสถานศึกษาจะสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในระบบการศึกษานอกจากนี้ปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อประสบการณ์การเรียนรู้การบริการที่ดีจากสถานศึกษามีส่วนในการพัฒนาประสบการณ์การเรียนรู้ของนักเรียน โดยไม่จำกัดเฉพาะกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียนเท่านั้น การสนับสนุนด้านอื่น ๆ ก็มีความสำคัญ เช่น การให้คำปรึกษาในด้านการศึกษา การดูแลเอาใจใส่ผู้เรียนเรียน หรือการจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน การให้บริการในสถานศึกษาไม่ได้หมายถึงเพียงการสอนเนื้อหาวิชาการ แต่ยังรวมถึงการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่ช่วยให้นักเรียนมีความพร้อมในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสังคม อารมณ์ หรือทักษะชีวิต ซึ่งการช่วยเหลือในด้านเหล่านี้จะช่วยให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพนอกจากนี้ความไว้วางใจระหว่างสถานศึกษาและชุมชนก็เป็นสิ่งสำคัญ เมื่อสถานศึกษาสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครองได้อย่างเต็มที่



ซึ่งจะสามารถช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจจากชุมชน สังคม และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สิ่งเหล่านี้ล้วนซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระยะยาว การสร้างความไว้วางใจนี้ยังช่วยให้สถานศึกษาสามารถทำงานร่วมกับผู้ปกครองและชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกทาง การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาสถานศึกษาการบริการที่ดีจากสถานศึกษาไม่เพียงแต่ช่วยให้นักเรียนมีความรู้และทักษะทางวิชาการ แต่ยังช่วยให้พวกเขาพัฒนาความสามารถทางด้านอื่น ๆ ด้วย สภาพสิ่งแวดล้อมที่ดีมีความเหมาะสมเอื้อต่อกิจกรรมการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลดีต่อทั้งนักเรียนและผู้ปกครองจะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษาเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดี ซึ่งส่งผลต่อทั้งนักเรียน ผู้ปกครอง และชุมชน เพื่อให้ได้ข้อมูลซึ่งอยู่บนพื้นฐานแห่งความเป็นจริงและเป็นข้อมูลให้กับสถานศึกษาใช้ประกอบการพัฒนาตามแนวทางที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการและการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
2. เพื่อนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพ การดำเนินงานของสถานศึกษาให้มีคุณภาพ



## ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย ด้านการจัดการความรู้ สำหรับผู้เรียน ด้านความสะดวกในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร การเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม
2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ผู้บริหาร ครูผู้สอน บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง ผู้เรียน และบุคลากรอื่นที่เกี่ยวข้องในสถานศึกษา



## วิธีดำเนินการ

1. การวางแผนและกำหนดวัตถุประสงค์ (Planning and Objective Setting)
2. การออกแบบแบบสอบถามและเครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ (Survey Design and Tools Development)
3. การทดสอบเครื่องมือ (Pilot Testing)
4. การเก็บข้อมูล (Data Collection)
5. การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis)
6. การนำเสนอผลการสำรวจ (Presentation of Survey Results)
7. การนำผลการสำรวจไปใช้ (Utilization of Survey Results)
8. การติดตามผล (Follow-up and Continuous Improvement)



## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

### พัฒนาประสบการณ์การเรียนรู้ของนักเรียน:

- ผู้เรียนจะได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่ดีขึ้นจากการสนับสนุนด้านต่าง ๆ เช่น การให้คำปรึกษาทางวิชาการ กิจกรรมเสริมทักษะ และความช่วยเหลือในเรื่องส่วนตัว ทำให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ผู้นักเรียนจะมีความมั่นใจและทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้ รู้สึกได้รับการดูแลอย่างรอบด้าน ทั้งในและนอกห้องเรียน

### การพัฒนาทักษะและศักยภาพของนักเรียน:

- ผู้เรียนจะสามารถพัฒนาทักษะต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ ไม่ว่าจะ เป็นทักษะการเรียนรู้ ทักษะชีวิต หรือทักษะทางสังคม อันเนื่องมาจากการบริการที่ดีจากสถานศึกษา
- การจัดกิจกรรมที่เสริมสร้างทักษะต่าง ๆ จะช่วยให้นักเรียนเตรียมความพร้อมสำหรับอนาคต ทั้งในด้านการศึกษาและการทำงาน

### สร้างความไว้วางใจระหว่างสถานศึกษาและผู้ปกครอง:

- ผู้ปกครองจะมีความเชื่อมั่นในสถานศึกษาและพร้อมสนับสนุนการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา ถึงความใส่ใจในด้านการให้บริการและการดูแลผู้เรียน
- ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครองจะนำไปสู่การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพในการพัฒนาผู้เรียน

### สร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดี:

- สถานศึกษาจะมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการพัฒนาทางวิชาการและทางสังคม ทำให้นักเรียนรู้สึกปลอดภัยและพร้อมที่จะเรียนรู้



## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

### ความน่าเชื่อถือของสถานศึกษา:

- สถานศึกษาเป็นที่ยอมรับของชุมชน สังคม ซึ่งจะทำให้มีผู้ปกครองสนใจส่งบุตรหลานมาเรียนมากขึ้น
- สถานศึกษาจะสามารถดึงดูดและรักษาบุคลากรทางการศึกษาที่มีคุณภาพได้ ด้วยความพึงพอใจในการทำงานและสภาพแวดล้อมที่ดี

### ส่งผลดีต่อชุมชนและสังคมโดยรวม:

- ผู้เรียนได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่จากสถานศึกษา จะเติบโตเป็นสมาชิกของสังคมที่มีคุณภาพ สามารถนำทักษะและความรู้ไปพัฒนาชุมชนและประเทศต่อไป
- เกิดความร่วมมือระหว่างสถานศึกษาและชุมชนในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะช่วยสร้างความเข้มแข็งและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสองฝ่าย

## ขอบเขตด้านเวลา

ระหว่างเดือน กรกฎาคม – เดือนกันยายน 2566



## นิยามศัพท์

1. ผู้บริหารสถานศึกษา หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการบริหารจัดการและควบคุมดูแลการดำเนินงานของสถานศึกษา ทั้งในด้านการบริหารงานทั่วไป การจัดการด้านวิชาการ การพัฒนาบุคลากร และการบริการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานในสถานศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามนโยบายและเป้าหมายที่กำหนด หน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษามักรวมถึง การวางแผนและบริหารจัดการทรัพยากรทางการศึกษา เช่น งบประมาณ บุคลากร และวัสดุ อุปกรณ์การเรียนการสอนการควบคุมดูแลและส่งเสริมการเรียนการสอนของครูและบุคลากรทางการศึกษา การประสานงานกับผู้ปกครอง ชุมชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การสร้างและพัฒนาสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะของนักเรียน การประเมินผลและปรับปรุงการดำเนินงานของสถานศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้สูงขึ้น
2. ผู้เรียน หมายถึง บุคคลที่อยู่ในกระบวนการศึกษาและการเรียนรู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และคุณลักษณะต่าง ๆ ผ่านการศึกษาอย่างเป็นระบบ ไม่ว่าจะเป็นการศึกษาในห้องเรียน การเรียนรู้นอกห้องเรียน หรือการศึกษาด้วยตนเอง ผู้เรียนอาจอยู่ในระดับการศึกษาใดก็ได้ ที่สถานศึกษาได้จัดแผนการเรียนไว้ เช่น ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) และระดับปริญญาตรี

## นิยามศัพท์

3. บุคลากรทางการศึกษา หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาและมีบทบาทในการส่งเสริม สนับสนุน หรือดำเนินการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ บุคลากรทางการศึกษาประกอบไปด้วยบุคคลหลายกลุ่มที่ทำหน้าที่ร่วมกันในการพัฒนาการเรียนรู้และการจัดการศึกษาของผู้เรียนบุคลากรทางการศึกษาแบ่งออกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ดังนี้

ครูผู้สอน ผู้บริหารสถานศึกษา บุคลากรสนับสนุนอื่น ๆ บุคคลที่ทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของสถานศึกษา เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการ พนักงานดูแลอาคารสถานที่ หรือเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ

## บทที่ 2

### เอกสารที่เกี่ยวข้อง

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 คำว่า "ความพึงพอใจ" หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือความสุขที่เกิดจากการได้รับสิ่งที่ต้องการหรือเป็นที่พอใจในสิ่งที่มีอยู่ ซึ่งอาจแตกต่างกันไปตามบุคคล สถานการณ์ และบริบทต่าง ๆ ความพึงพอใจนี้สามารถเกิดขึ้นได้จากหลายแหล่ง เช่น การทำงานที่สำเร็จ ความสัมพันธ์ที่ดี หรือการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การมีความพึงพอใจในชีวิตมีส่วนสำคัญในการสร้างความสุขและความสมดุลในชีวิตประจำวันของเรา ความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษาเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักเรียนและความรู้สึกของผู้ปกครองการให้บริการที่ดีไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การสอนในห้องเรียนเท่านั้นแต่ยังรวมถึงการสนับสนุนนักเรียนในทุกด้าน เช่น การให้คำปรึกษา การจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะ และการให้ความช่วยเหลือในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ การสร้างความพึงพอใจดังกล่าวจะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจระหว่างสถานศึกษาและชุมชน อีกทั้งยังช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะและความสามารถของนักเรียนได้อย่างเต็มที่

การให้บริการที่มีคุณภาพในสถานศึกษาไม่เพียงแต่จะมีผลต่อการพัฒนาทางการศึกษาเท่านั้น แต่ยังมีผลต่อความรู้สึกของผู้ปกครอง และนักเรียนอีกด้วย การที่ผู้เรียนและผู้ปกครองได้รับประสบการณ์ที่ดีจากสถานศึกษาจะสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในระบบการศึกษา นอกจากนี้ปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อประสบการณ์การเรียนรู้การบริการที่ดีจากสถานศึกษามีส่วนในการพัฒนาประสบการณ์การเรียนรู้ของนักเรียน โดยไม่จำกัดเฉพาะกิจกรรมการเรียนการสอนในห้องเรียนเท่านั้น การสนับสนุนด้านอื่น ๆ ก็มีความสำคัญ เช่น การให้คำปรึกษา ในด้านการศึกษา การดูแลเอาใจใส่ผู้เรียนเรียน หรือการจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน การให้บริการในสถานศึกษาไม่ได้หมายถึงเพียงการสอนเนื้อหาวิชาการ แต่ยังรวมถึงการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่ช่วยให้นักเรียนมีความพร้อมในทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านสังคม อารมณ์ หรือทักษะชีวิต ซึ่งการช่วยเหลือในด้านเหล่านี้จะช่วยให้ นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพนอกจากนี้ความไว้วางใจระหว่างสถานศึกษาและชุมชนก็เป็นสิ่งสำคัญ เมื่อสถานศึกษาสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครองได้อย่างเต็มที่ จะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจจากชุมชน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระยะยาว การสร้างความไว้วางใจนี้ยังช่วยให้สถานศึกษาสามารถทำงานร่วมกับผู้ปกครองและชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังมี ปภาวดี ดุลยจินดา (2540) ความพึงพอใจถูกอธิบายว่าเป็นภาวะทางจิตใจที่เกิดจากการประเมินผลของบุคคลต่อสิ่งที่ได้รับตามเป้าหมาย หรือความต้องการที่ได้ตั้งไว้ การพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อมีความสมดุลระหว่างความคาดหวังและผลที่ได้รับจริง

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548) ได้กล่าวถึง "ความพึงพอใจ" ว่าเป็นการประเมินความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลเปรียบเทียบสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ถ้าสิ่งที่ได้รับจริงนั้นตรงกับหรือเกินกว่าความคาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากสิ่งที่ได้รับน้อยกว่าที่คาดหวัง บุคคลจะเกิดความไม่พึงพอใจ

มาสโลว์ (MASLOW, 1954) ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (MASLOW'S HIERARCHY OF NEEDS) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในแง่ของการตอบสนองต่อความต้องการขั้นพื้นฐานถึงขั้นสูงของมนุษย์ ซึ่งเมื่อตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสมในแต่ละขั้นตอน บุคคลจะเกิดความพึงพอใจตามลำดับขั้นนอกจากนี้ยังมี

ฮาร์วาร์ด บิสซิเนส รีวิว (HARVARD BUSINESS REVIEW, 2003) ได้กล่าวว่า "ความพึงพอใจของลูกค้า" เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความภักดีต่อแบรนด์ โดยความพึงพอใจมักจะเกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังของลูกค้าถูกตอบสนองอย่างต่อเนื่องและมั่นคง ซึ่งสามารถส่งผลต่อความสำเร็จในระยะยาวขององค์กร



นอกจากนี้ยังมี โคตเลอร์ (KOTLER, 2000) โคตเลอร์เป็นนักการตลาดที่มีชื่อเสียง ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริบทของการตลาดไว้ว่า "ความพึงพอใจของลูกค้า" เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ผลลัพธ์ ถ้าผลลัพธ์เกินความคาดหมาย ลูกค้าจะรู้สึกพึงพอใจอย่างมาก แต่หากต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกไม่พึงพอใจ

โอริเวอร์ (OLIVER, 1997) ได้อธิบายความพึงพอใจว่าเป็น "ผลลัพธ์ของการรับรู้ที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ได้รับจริงเมื่อเทียบกับความคาดหวัง" โดยความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเปรียบเทียบนี้ และสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ คือ ความพึงพอใจในระยะสั้น และความพึงพอใจในระยะยาว จากมุมมองของนักวิจัยเหล่านี้จะเห็นว่าความพึงพอใจถูกนำมาใช้ในหลายสาขาวิชา ไม่ว่าจะเป็นการตลาด จิตวิทยา หรือบริบททางธุรกิจ โดยมุ่งเน้นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและผลลัพธ์เป็นหลักและยังมี กัณยรัตน์ สอนสุภาพ, ศรีกัญญัสสร รังษีบรรกุล และคณะ (2557) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นระดับของความรู้สึกในทางบวกของบุคคลสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยมีลักษณะ ของความ พึงพอใจในการบริการ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกในทางบวกของบุคคลที่เกิดจากการ ประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์อันหนึ่งอันใด ซึ่งสามารถ เปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ส่วนความพึงพอใจในการบริการเป็นภาวะ ของการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลมาจากการประเมินคุณภาพของการ บริการจากการรับรู้จากสิ่งที่ได้รับจากการบริการเปรียบเทียบกับความคาดหวังในการบริการ





## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการ

วิธีดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษานั้นสามารถทำได้โดยการใช้แบบสอบถามที่ออกแบบมาอย่างรอบคอบเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้เรียน ผู้ปกครอง และบุคลากรในสถานศึกษา ที่ครอบคลุมทุกด้านของการให้บริการ เช่น คุณภาพการเรียนการสอน สภาพแวดล้อมในสถานศึกษา การดูแลนักเรียน และการสื่อสารกับผู้ปกครอง เพื่อสร้างความเข้าใจและร่วมมือในการพัฒนาสถานศึกษา ในการดำเนินการดังกล่าวไม่เพียงแต่จะช่วยให้สถานศึกษาได้รู้ถึงจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง แต่ยังเป็นการสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในสถานศึกษาให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ซึ่งมีหัวข้อดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือวิจัยและการเก็บข้อมูล
4. การรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปรายงานผล

## ผังขั้นตอนการดำเนินงาน

STEP  
**01**

ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

STEP  
**02**

กำหนดประชากรกลุ่ม  
ตัวอย่าง

STEP  
**03**

สร้างเครื่องมือวิจัย

STEP  
**04**

เก็บรวมผล

STEP  
**05**

วิเคราะห์และสรุปผล

## ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

ในกระบวนการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคแพะ มีบทบาทสำคัญที่ส่งผลต่อประสบการณ์การเรียนรู้ของนักเรียนและความรู้สึกของผู้ปกครอง การให้บริการที่มีคุณภาพไม่เพียงแต่หมายถึงการสอนในห้องเรียนเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการสนับสนุนด้านต่าง ๆ ของนักเรียน เช่น การให้คำปรึกษา การจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะ และการช่วยเหลือในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ การสร้างความพึงพอใจในด้านนี้จะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจระหว่างสถานศึกษาและชุมชน พร้อมทั้งสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะและความสามารถของนักเรียนอย่างเต็มที่ การดูแลและเอาใจใส่ผู้เรียน รวมถึงการจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะที่สำคัญต่อชีวิตประจำวัน เป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการในสถานศึกษา ซึ่งไม่เพียงแต่หมายถึงการสอนเนื้อหาวิชาการ แต่ยังรวมถึงการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่ช่วยให้นักเรียนมีความพร้อมในทุกมิติ เช่น ด้านสังคม อารมณ์ หรือทักษะชีวิต การช่วยเหลือในด้านเหล่านี้จะช่วยให้นักเรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มศักยภาพ

นอกจากนี้ ความไว้วางใจระหว่างสถานศึกษาและชุมชนก็มีความสำคัญ เมื่อสถานศึกษาสามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของนักเรียนและผู้ปกครองได้อย่างแท้จริง จะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจจากชุมชน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระยะยาว การสร้างความไว้วางใจนี้ยังช่วยให้สถานศึกษาสามารถทำงานร่วมกับผู้ปกครองและชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (POPULATION AND SAMPLE)

ประชากร: ได้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับทางการศึกษา เช่น ผู้เรียน ผู้ปกครอง ครู ผู้บริหาร และบุคลากรที่ทำงานในสถานศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง: ได้แก่ ผู้เรียนในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ผู้เรียนในระดับระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง กลุ่มบุคคลทางการการศึกษา และผู้ปกครอง จำนวน 350 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่ถูกเลือกจากประชากรทั้งหมด โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่าง

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง: จากการคำนวณโดยใช้สูตรกำหนดตามสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง สูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (TARO YAMANE)

สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากจำนวนประชากร

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

โดย

N คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N คือ ขนาดประชากร

E คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ใช้ในงานวิจัย

ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.05

หรือ ยอมรับ ERROR = 5%

## เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (Research Instruments)

แบบสอบถาม (Questionnaire): ออกแบบแบบสอบถามเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถานศึกษา โดยมีโครงสร้างดังนี้:

- ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพที่เกี่ยวข้องกับสถานศึกษา (ผู้เรียน ผู้ปกครอง ครู)
- ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจต่อการบริหารและการจัดการศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ เช่น
  1. หลักสูตรการสอน
  2. ความสะดวกในการให้บริการ
  3. ด้านข้อมูลข่าวสาร
  4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  5. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
  6. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ส่วนที่ 3: ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ส่วนปลายเปิด) ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาการบริหารและการจัดการศึกษา



## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษา ได้แก่

- 1) ค่าเฉลี่ย
- 2) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- 3) ค่าร้อยละ

- 1) ค่าเฉลี่ย

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของคะแนน

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนน

N แทน จำนวน

- 2) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$S.D. = \sqrt{\frac{N\sum x^2 - (\sum x)^2}{N(N-1)}}$$

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum (x - \bar{x})$  แทน ผลรวมของคะแนนลบด้วยคะแนนเฉลี่ย

N แทน จำนวน

- 3) ค่าร้อยละ

$$P = \frac{F}{N} \times 100$$






เมื่อ P แทน ร้อยละ หรือ % (Percentage) ที่ต้องการหา

F แทน ความถี่ หรือจำนวนที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด หรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

## เกณฑ์ประเมินระดับคุณภาพ

เกณฑ์ประเมินระดับคุณภาพ ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสถานศึกษา โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ระดับ 5 ระดับ ได้แก่

-  1 = หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
-  2 = หมายถึง พึงพอใจน้อย
-  3 = หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
-  4 = หมายถึง พึงพอใจมาก
-  5 = หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการ ให้บริการของสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคแพร่ ซึ่งผลดังกล่าวได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสถานศึกษาซึ่งประกอบไปด้วยผู้เรียน ผู้ปกครอง บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา ประกอบด้วยข้อมูล ทั้งสี่ด้านได้แก่ด้านวิชาการ ด้านงบประมาณ ด้านบริหารงานบุคคล และด้านบริหารงานทั่วไป โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ตอนได้แก่

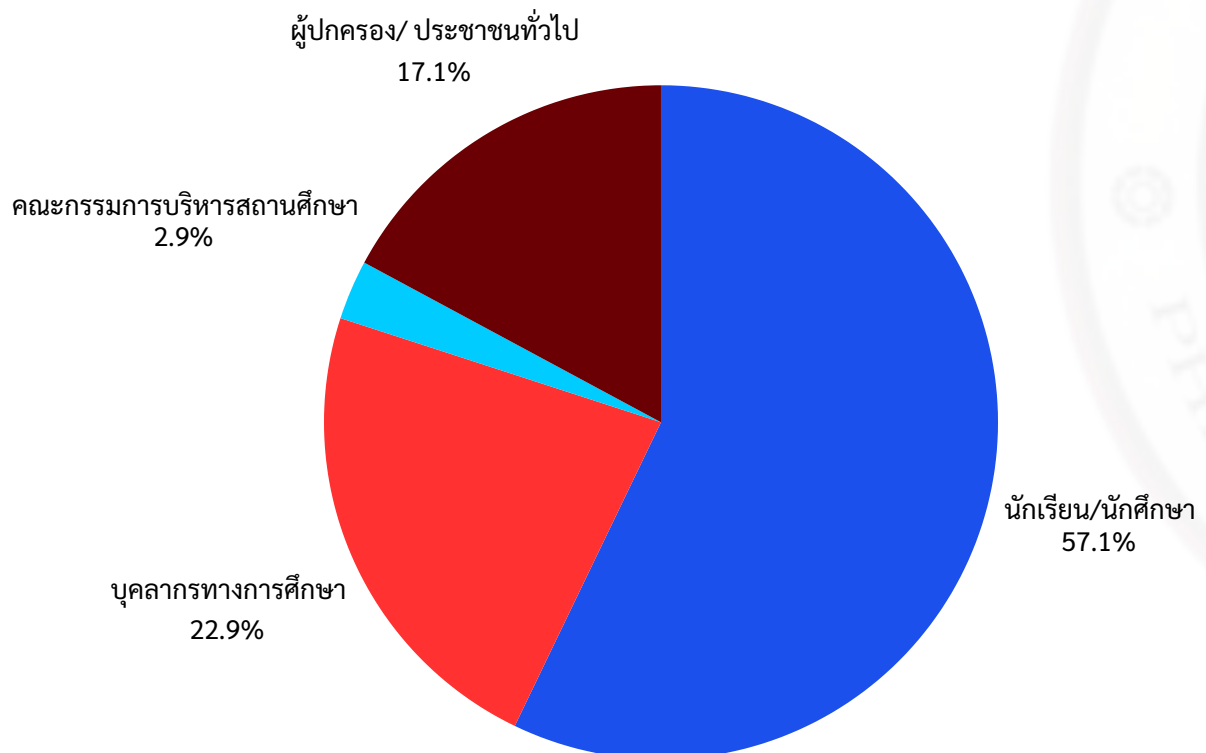
- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา



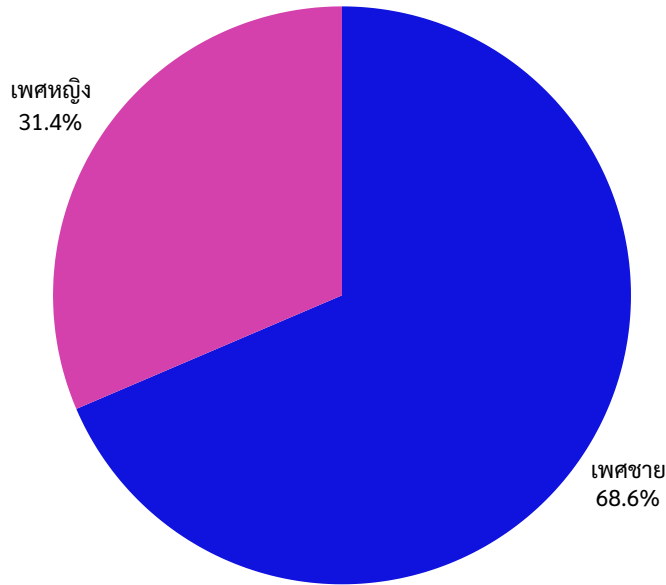
## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งหมดจำนวน 350 คน ประกอบไปด้วยกลุ่มเป้าหมายดังนี้

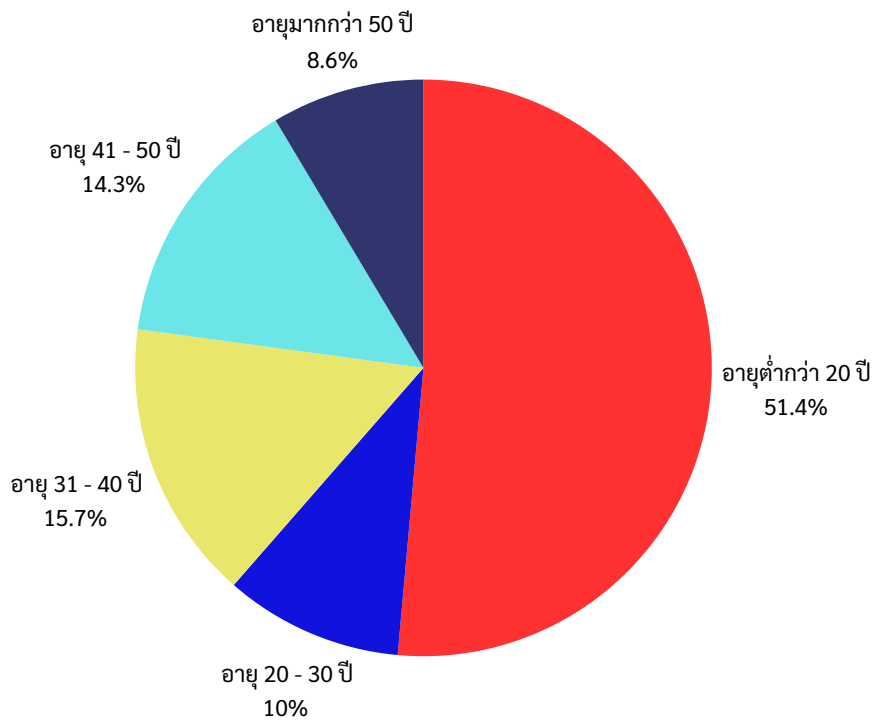
- 1.1 นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 200 คน
- 1.2 ผู้บริหาร/ข้าราชการ/บุคลากรทางการศึกษา 80 คน
- 1.3 คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา 10 คน
- 1.4 ผู้ปกครอง/ประชาชนทั่วไป/ชุมชน/อื่นๆ 60 คน



## ข้อมูลจำแนกตามเพศ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

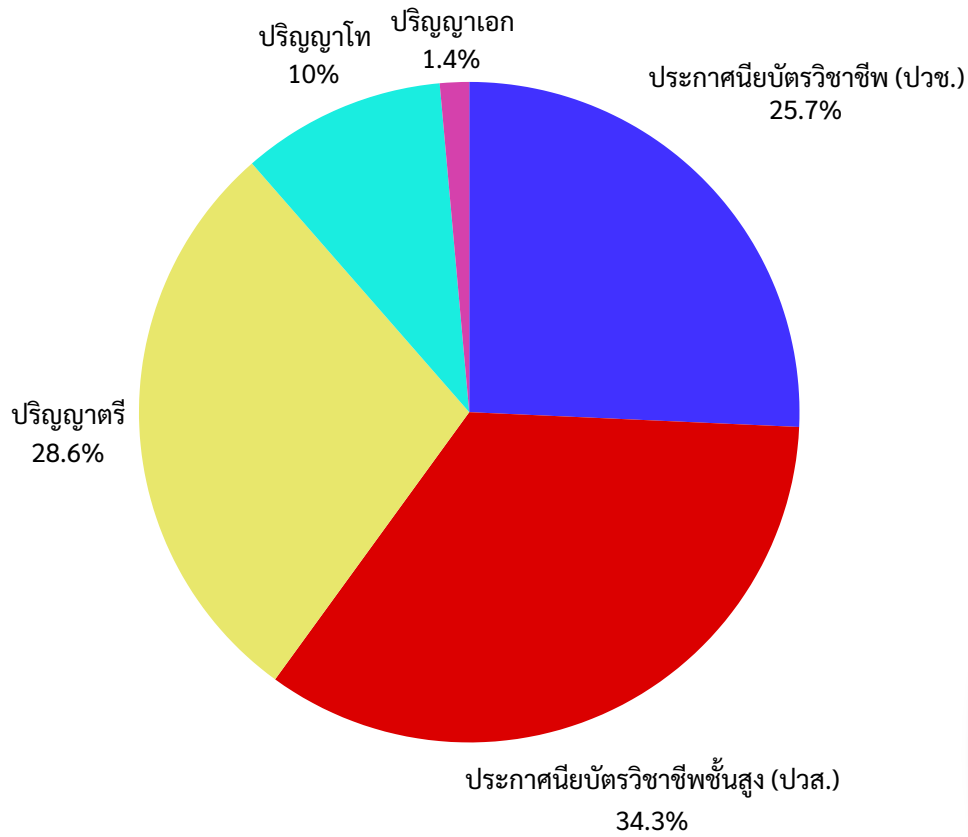


## ข้อมูล จำแนกตามช่วงอายุ





## สรุปข้อมูลระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 คน





## ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา

### ด้านที่ 1 ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจหลักสูตรการสอน และเนื้อหาการเรียนรู้

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ค่าร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.หลักสูตรที่เปิดสอนมีความเหมาะสมกับผู้เรียน	42.29	29.14	14.00	10.57	4.00
2. สถานศึกษามีการปรับปรุงหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ	42.86	31.14	13.71	8.57	3.71
3.ตรงกับความต้องการของตลาดและสังคมในยุคปัจจุบัน	37.43	35.14	12.29	9.43	5.71
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>40.86</b>	<b>31.81</b>	<b>13.33</b>	<b>9.52</b>	<b>4.48</b>



## ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา

### ด้านที่ 2 ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ความสะดวกในการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ค่าร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเข้าถึงบริการเป็นไปอย่างง่ายดายและไม่ยุ่งยาก	41.71	32.00	13.71	8.86	3.71
2. ตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว	32.29	26.00	22.29	12.86	6.57
3. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและครอบคลุม	36.29	29.14	18.86	12.00	3.71
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>36.76</b>	<b>29.05</b>	<b>18.29</b>	<b>11.24</b>	<b>4.67</b>

## ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา

### ด้านที่ 3 ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ด้านข้อมูลข่าวสาร

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ค่าร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเข้าถึงบริการเป็นไปอย่างง่ายดายและไม่ยุ่งยาก	44.86	37.14	10.29	5.71	2.00
2. ตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว	48.29	35.14	8.57	5.14	3.14
3. ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและครอบคลุม	40.57	34.86	12.29	8.29	4.00
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>44.57</b>	<b>35.71</b>	<b>10.38</b>	<b>6.38</b>	<b>3.05</b>



## ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา

### ด้านที่ 4 ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ค่าร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพและเป็นมิตรมีความเต็มใจในการให้บริการ	30.86	31.71	17.43	12.29	7.71
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา	27.71	28.29	22.57	13.14	8.29
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ	28.57	22.00	27.14	12.57	9.71
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>29.05</b>	<b>27.33</b>	<b>22.38</b>	<b>12.67</b>	<b>8.57</b>



## ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา

### ด้านที่ 5 ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ค่าร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	40.57	36.00	10.29	9.71	3.43
2. การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ	44.57	30.00	13.71	7.43	4.29
3. การจัดระบบคิวในการให้บริการมีความเหมาะสม	45.14	34.86	10.57	6.29	3.14
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>43.43</b>	<b>33.62</b>	<b>11.52</b>	<b>7.81</b>	<b>3.26</b>





## ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการให้บริการของสถานศึกษา

### ด้านที่ 6 ค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ค่าร้อยละ)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดและเหมาะสมสำหรับการใช้งาน	28.57	30.57	18.57	14.29	8.00
2. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสถานที่เพียงพอและสามารถใช้งานได้	23.14	26.00	24.29	17.71	8.86
3. อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความปลอดภัย	30.57	26.57	22.29	13.43	7.14
<b>ค่าเฉลี่ย</b>	<b>27.43</b>	<b>27.71</b>	<b>21.71</b>	<b>15.14</b>	<b>8.00</b>

## บทที่ 5

### สรุปผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการ ให้บริการของสถานศึกษา วิทยาลัยเทคนิคแพร่ ประจำปีการศึกษา 2566 ซึ่งผลดังกล่าวได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้รับบริการที่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการบริหารจัดการของสถานศึกษาซึ่งประกอบด้วย นักเรียนนักศึกษา ผู้ปกครอง บุคลากรทางการศึกษา คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา ประกอบด้วยข้อมูล ทั้ง 6 ด้าน สรุปผลการดำเนินงานดังนี้

1. ด้านหลักสูตรและเนื้อหาการเรียนรู้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 35.14
2. ด้านความสะดวกในการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 29.14
3. ด้านข้อมูลข่าวสารผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.86
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 27.14
5. ด้านขั้นตอนการให้บริการผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 34.86
6. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจอยู่ระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 27.71

ภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการบริหารจัดการของวิทยาลัยเทคนิคแพร่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก



## บรรณานุกรม

กันยารัตน์ สอนสุภาพ, ศรีกัญญาสตร์ รัชชีบวรกุล, ปิยาภรณ์ กังสดาร, บงกชกร ศุภเกษร, และ พัทรี ศรีพุทธา. (2015). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์ความเป็นเลิศทางการศึกษาปฐมวัยมหาวิทยาลัย มหาสารคาม. JOURNAL OF EDUCATIONAL MEASUREMENT MAHASARAKHAM UNIVERSITY, 21(2), 88-102.

พัฒนา พรหมณี, ยุพิน พิทยาวัฒน์ชัย, และ จีระศักดิ์ ทัพพา. (2020). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ และการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. วารสารสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชน แห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 26(1), 59-66.

อนงก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ . (2548). จิตวิทยาการบริการ(SERVICE PSYCHOLOGY COMPREHENSION STRATEGIES AND TREND). กรุงเทพฯ : เพรส แอนด์ดีไซน์.

KOTLER, P. (2000). MARKETING MANAGEMENT (10TH ED.). PRENTICE HALL.

MASLOW, A. H. (1954). MOTIVATION AND PERSONALITY. HARPER & ROW.

OLIVER, R. L. (1997). SATISFACTION: A BEHAVIORAL PERSPECTIVE ON THE CONSUMER. MCGRAW-HILL.



## ภาคผนวก

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารจัดการของ  
วิทยาลัยเทคนิคแพร่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา  
ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2566**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการจัดการศึกษาของวิทยาลัยเทคนิคแพร่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ประกอบด้วยข้อมูล 6 ด้าน ได้แก่

1. หลักสูตรการสอน
2. ความสะดวกในการให้บริการ
3. ด้านข้อมูลข่าวสาร
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
5. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
6. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน 4 กลุ่ม ได้แก่

1. นักเรียน/นักศึกษา
2. ผู้บริหาร/ข้าราชการ/บุคลากรทางการศึกษา
3. คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา
4. ผู้ปกครอง/ประชาชนทั่วไป/ชุมชน/อื่นๆ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกเชิงบวกหรือเชิงลบที่เกิดขึ้นเมื่อตนได้รับสิ่งที่ตรงหรือเกินความคาดหวังที่มีต่อการให้บริการของวิทยาลัยเทคนิคแพร่ สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ระดับความพึงพอใจ ดังนี้

- ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด  
ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย  
ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง  
ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก  
ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

**ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

- นักเรียน/นักศึกษา
- ผู้บริหาร/ข้าราชการ/บุคลากรทางการศึกษา
- คณะกรรมการบริหารสถานศึกษา
- ผู้ปกครอง/ประชาชนทั่วไป/ชุมชน/องค์กรภาครัฐ/ภาคเอกชน/อื่นๆ

**เพศ**

- ชาย
- หญิง
- อื่น ๆ

**อายุ**

- ต่ำกว่า 20 ปี
- 20 – 30 ปี
- 31 – 40 ปี
- 41 – 50 ปี
- 51 ปีขึ้นไป

**ระดับการศึกษา**

- ประถมศึกษา
- มัธยมศึกษา
- อนุปริญญา/ปวช./ปวส.
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโทขึ้นไป

**ความถี่ในการใช้บริการ**

- ครั้งแรก
- 1 – 3 ครั้ง
- มากกว่า 3 ครั้ง

## ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน ความหมายของค่าระดับ :

5 = พึงพอใจมากที่สุด, 4 = พึงพอใจมาก, 3 = พึงพอใจปานกลาง, 2 = พึงพอใจน้อย, 1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านที่ 1: หลักสูตรและเนื้อหาการเรียนรู้</b>					
1.1 หลักสูตรที่เปิดสอนมีความเหมาะสมกับผู้เรียน					
1.2 สถานศึกษามีการปรับปรุงหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ					
1.3 หลักสูตรตรงกับความต้องการของตลาดและสังคมในยุคปัจจุบัน					
<b>ด้านที่ 2: ความสะดวกในการให้บริการ</b>					
2.1 การเข้าถึงบริการเป็นไปอย่างง่ายตายและไม่ยุ่งยาก					
2.2 ตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างรวดเร็ว					
2.3 ช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและครอบคลุม					
<b>ด้านที่ 3: ด้านข้อมูลข่าวสาร</b>					
3.1 ข้อมูลการให้บริการมีความชัดเจนถูกต้องและเชื่อถือได้					
3.2 ข้อมูลข่าวสารได้รับการปรับปรุงข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและทันต่อเหตุการณ์					
3.3 การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทำได้โดยง่ายและสะดวก รวดเร็ว					
<b>ด้านที่ 4: ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
4.1 เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพและเป็นมิตรมีความเต็มใจในการให้บริการ					
4.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา					
4.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ					
<b>ด้านที่ 5: ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
5.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
5.2 การดำเนินการในแต่ละขั้นตอนเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ					
5.3 การจัดระบบคิวในการให้บริการมีความเหมาะสม					
<b>ด้านที่ 6: ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
6.1 อาคารสถานที่มีความสะอาดและเหมาะสมสำหรับการทำงาน					
6.2 สิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสถานที่เพียงพอและสามารถใช้งานดี					
6.3 อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมีความปลอดภัย					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....