



คู่มือ มาตรฐาน การให้บริการ

วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด



คำนำ

คู่มือการให้บริการของบุคลากรทางการศึกษา วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในการให้บริการ เพื่อให้บุคลากรทางการศึกษาสามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้ขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสร้างความสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับผู้มาขอรับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรและสามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการไปสู่มาตรฐานสากลได้เป็นอย่างดี

งานบริหารงานทั่วไป

ฝ่ายบริหารทรัพยากร

สารบัญ

คำนำ	หน้า
สารบัญ	ก
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมา	1
วัตถุประสงค์	1
คำจำกัดความ	1
บทที่ 2 งานการให้บริการ	
งานการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ	2
บทที่ 3 มาตรฐานการให้บริการ	
ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	6
ด้านบุคลากรผู้ทำหน้าที่ให้บริการ	6
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	7
ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)	7
มาตรฐานการให้บริการ มาตรฐานทั่วไป	8
มาตรฐานกับการรับโทรศัพท์	8
มาตรฐานการต้อนรับ	8
บทที่ 4 ระบบติดตามประเมินผล	9

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา

วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด เป็นสถานศึกษาภายใต้สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มีหน้าที่จัดการศึกษาในระดับอาชีวศึกษา ซึ่งประกอบด้วยหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) จัดตั้งเมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2536 และเปิดทำการสอนครั้งแรกเมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2538 มีขนาดเนื้อที่รวม 57 ไร่ อาณาเขตทิศเหนือจดถนนสาธารณะ ทิศใต้จดโรงพยาบาลห้วยยอด ทิศตะวันออกจดสวนยางพาราของเอกชน และทิศตะวันตกจดถนนเทศบาลรัษฎา

การให้บริการของบุคลากรทางการศึกษา ได้มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตลอดจนพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการต่อผู้มาขอรับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมุ่งเน้นให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเป็นแนวทางให้บุคลากรทางการศึกษาในสังกัด ได้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานด้านการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

2.2 เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3. คำจำกัดความ

การบริหาร หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริหารที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและคำชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีสิ่งหนึ่งอันเป็นผลดีกับองค์กร เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงาน มักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีมารับบริการจากองค์กรโดยตรงหรือผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ ทั้งนี้รวมถึงผู้รับบริการที่เป็นส่วนราชการด้วย

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรทางการศึกษาเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายซึ่งได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่คอยให้บริการแก่ผู้มาขอรับบริการในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งตามตรงและทางอ้อมจากการดำเนินการขององค์กร เช่น ประชาชน ชุมชนในท้องถิ่น บุคลากรในส่วนราชการ ผู้ส่งมอบงาน บริษัทรวมทั้งผู้ขอรับบริการ เป็นต้น

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ หมายถึง ข้อกำหนดหรือขั้นตอนในการทำงาน กระบวนการทำงานให้บริการซึ่งมีระยะเวลาที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้อย่าง

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อกิจกรรมหนึ่ง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ ระดับความพึงพอใจของบุคคลมีความสุข ชอบใจ พอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลนั้นได้รับการตอบสนอง

บทที่ 2

งานการให้บริการ

วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ มีแนวทางและวิธีการให้บริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ และกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เกิดความพึงพอใจได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพได้ประโยชน์คุณค่า

งานการให้บริการ/ขั้นตอนการให้บริการ

1. ขั้นตอนการย้ายเข้า
2. ขั้นตอนการย้ายออก/ลาออก
3. ขั้นตอนการขอเอกสารหลักฐานทางการศึกษา

ขั้นตอนการขอเอกสาร หลักฐานทางการศึกษา



ระเบียบแสดงผลการเรียนรู้ (ปพ.1 / ปพ.7) กรณีศึกษาอยู่



ขั้นตอนที่ 1

แจ้งความประสงค์ขอเอกสารหลักฐานทางการศึกษา
(ปพ.1 / ปพ.7)



ขั้นตอนที่ 2

เขียนใบคำร้อง (แบบ วก 13) พร้อมแนบรูปถ่ายขนาด 3 X 4 เซนติเมตร
จำนวน 2 รูป รูปถ่ายไม่เกิน 6 เดือน

ระเบียบแสดงผลการเรียนรู้ กรณีจบการศึกษาแล้ว

ขั้นตอนที่ 1

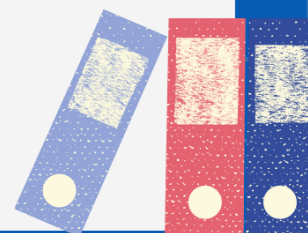
แจ้งความประสงค์ขอเอกสารหลักฐานทางการศึกษา
(ปพ.1 / ใบแทน ปพ.2)

ขั้นตอนที่ 2

เขียนใบคำร้อง (แบบ วก. 14) พร้อมแนบเอกสารและรูปถ่ายดังนี้

- ใบแจ้งความเอกสารหาย
- ใบเสร็จค่าธรรมเนียมยื่นคำขอวุฒิใหม่ (ติดต่อการเงิน)
- กรณีจบการศึกษาไม่ถึง 10 ปี ค่าธรรมเนียม 20 บาท
- กรณีจบการศึกษามากกว่า 10 ปี ค่าธรรมเนียม 30 บาท
- รูปถ่ายขนาด 3X4 เซนติเมตร (1.5 นิ้ว) จำนวน 2 รูป
(จบก่อนปีการศึกษา 2547 ใช้รูปถ่ายขนาด 2 นิ้ว)

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ 3 - 5 วันทำการ



4 ขั้นตอนการย้ายเข้า

1

นักเรียนแจ้งความประสงค์ขอเข้าเรียน

2

เขียนใบสมัครเข้าเรียน

3

หนังสือตอบรับย้ายเข้าเรียน

4

ยื่นหลักฐานประกอบการสมัครเรียน

- หนังสือย้ายออก (จากสถานศึกษาเดิม)
- กรณีย้ายเมื่อจบภาคเรียน/ปีการศึกษา สำเนา ปพ.1
- กรณีย้ายระหว่างเรียน สำเนา ปพ. 1 และใบรับรองเวลาเรียน
- บัตรประจำตัวประชาชน บิดา มารดา และนักเรียน
- รูปถ่ายขนาด 3X4 เซนติเมตร (1.5 นิ้ว) จำนวน 1 รูป

ขั้นตอน การย้ายออก/ลาออก

ขั้นตอนการย้ายออก

1

นักเรียนแจ้งความประสงค์ขอย้าย พร้อมหนังสือตอบรับเข้าเรียนจากโรงเรียนปลายทาง

2

เขียนใบคำร้องขอย้าย (แบบ วก. 11) พร้อมแนบรูปถ่ายขนาด 3X4 เซนติเมตร (1.5 นิ้ว) จำนวน 1 รูป

ขั้นตอนการลาออก

3

นักเรียนแจ้งความประสงค์ขอลาออก

6

เขียนใบคำร้องขอลาออก (แบบ วก. 12) พร้อมแนบรูปถ่ายขนาด 3X4 เซนติเมตร (1.5 นิ้ว) จำนวน 2 รูป (ส่งรูปถ่ายกรณีต้องการรับเอกสารหลักฐานทางการศึกษา)

บทที่ 3

มาตรฐานการให้บริการ

ในการให้บริการตามภารกิจของวิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ เห็นได้ว่าขั้นตอนและการให้บริการของงานบริการแต่ละด้าน มีความแตกต่างกันที่เนื้อหาของงานความยากง่ายในการปฏิบัติ แต่อย่างไรก็ตามงานให้บริการมีหัวใจหลักที่สำคัญคือ ผู้รับบริการ ต้องได้รับการบริการด้วยความรวดเร็วครบถ้วน ถูกต้อง เสมอภาค และเกิดความพึงพอใจ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขและผลสัมฤทธิ์ต่องานบริการที่มีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าในการบริการ ผู้รับบริการ ได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ เพื่อให้บุคลากรทางการศึกษาวิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และสร้างสัมพันธ์ที่ดีที่น่าประทับใจกับประชาชน บุคคลทั่วไป ข้าราชการหน่วยงานอื่น ๆ ทั้งในฐานะผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด จึงได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีของบุคลากรทางการศึกษาในการให้บริการ ดังนี้

1. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ
2. ด้านบุคลากรทางการศึกษาผู้ทำหน้าที่ให้บริการ
3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
4. ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล)

1. ด้านสถานที่ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ

1.1 ห้องน้ำ

1.2 สำนักงานสะอาดมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะทำงานจัดให้เป็นระเบียบและไม่มีสิ่งของเกิ
ความจำเป็น มีแสงสว่างเพียงพอ

1.3 ใช้มาตรฐาน 5 ส. โดยเน้นเรื่องการจัดสำนักงานและจัดระบบเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

1.4 จัดให้มีจุดบริการที่เหมาะสมแก่ผู้มารับบริการ เช่น โต๊ะเก้าอี้ บริการน้ำดื่ม มุมอ่านหนังสือ

1.5 มีผัง/ป้ายที่ชัดเจนเพื่อบ่งบอกขั้นตอนการให้บริการ

1.6 มีจุดประชาสัมพันธ์/ติดต่อสอบถามที่เหมาะสมสะดวกต่อผู้รับบริการ

1.7 จัดโต๊ะทำงานของบุคลากรทางการศึกษา เจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับขั้นตอนการให้บริการเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

1.8 สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

2. ด้านบุคลากรทางการศึกษาผู้ทำหน้าที่ให้บริการ คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ (บุคลากรในสำนักงาน)

2.1 ดูแลหน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ

2.2 ขนาดให้บริการ ย่อมรับประทานอาหาร หรือขบเคี้ยวต่าง ๆ

2.3 ยิ้มทักท้วง เกาหัว หาวนอน หยอกล้อเล่นกันในขณะให้บริการ

- 2.4 อย่าเสริมสวย ล้าง แกะ เกา ขนาดให้บริการ
- 2.5 ห้ามพูดจาหรือหยีบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
- 2.6 แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
- 2.7 ใช้กริยาวาจาที่สุภาพต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ
- 2.8 ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
- 2.9 ประสานงานและติดตามงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
- 2.10 มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
- 2.11 มีความพร้อมและกระตือรือร้นในการให้บริการ
- 2.12 ให้เกียรติผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ
- 2.13 มีความอดทนอดกลั้นไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงานและผู้รับบริการ
- 2.14 มีความเอื้อเฟื้ออาทรต่อผู้ร่วมงานและไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก
- 2.15 ให้ความช่วยเหลือนอกจากภารกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
- 2.16 จงรอบรู้ รู้ออบ ในงานบริการและร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม
- 2.17 ไม่ใช้เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างเวลาปฏิบัติงาน
- 2.18 เรียนรู้และพัฒนาตนตลอดเวลา

3. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

- 3.1 ดำเนินการรับ-ส่งเอกสาร จัดทำ/จัดส่งเอกสารต่าง ๆ ของหน่วยงานทันทีโดยไม่ข้ามวัน หากมีเหตุสุดวิสัยให้รับดำเนินการในวันรุ่งขึ้นทันที
- 3.2 ใช้วิธีปฏิบัติอย่างไม่เป็นทางการก่อนมีหนังสือสั่งการ เช่น โทรศัพท์ติดต่อหรือประสานงานด้วยตนเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเสร็จตามกำหนดเวลา
- 3.3 หากได้รับมอบหมายให้เดินเรื่องต้องดำเนินการให้เสร็จภายใน 2 วัน หรืออย่างช้าไม่เกิน 3 วัน และต้องแจ้งผลการดำเนินการให้ผู้มอบหมายทราบทันที
- 3.4 ให้บริการด้วยความรวดเร็วและถูกต้องเสมอ
- 3.5 เมื่อรับเรื่องจากผู้มาติดต่อแล้วต้องจัดการติดตามให้เสร็จโดยเร็ว

4. ด้านช่องทางการเข้าถึงบริการ (การเข้าถึงข้อมูล) การเข้าถึงข้อมูลหรือการขอรับบริการ

- 4.1 การยื่นขอรับบริการด้วยตนเองที่หน่วยงานนั้น ๆ ตั้งอยู่
- 4.2 เปิดให้มีช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูล/บริการหลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ หรือกลุ่ม line
- 4.3 การเปิดให้ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถขอรับบริการผ่านทางโทรศัพท์ ทางโทรศัพท์ทางไปรษณีย์ หรือผ่านทางอินเทอร์เน็ต
- 4.4 การจัดให้มีเอกสารแผ่นพับประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

4.5 จัดให้มีบอร์ดประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์

4.6 จัดให้มีบริการส่งผลการพิจารณาทางไปรษณีย์ ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าและสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการเดินทางมารับผลด้วยตนเองของผู้รับบริการ

มาตรฐานการให้บริการ มาตรฐานทั่วไป

1. เตรียมตัว เตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะให้บริการต่าง ๆ ให้พร้อมก่อนผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการเสมอ เช่น ดินสอ ปากกา สำหรับให้กรอกคำขอให้บริการแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการขอรับบริการ

2. ให้การต้อนรับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี

3. มองสบตา พายิ้มพริ้มใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ

4. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นเสมอ

5. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับก่อน-หลัง

6. ถ้าหากมีผู้รับบริการมากเกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องกล่าวคำว่าขอโทษเสมอ

7. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนดหากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผลให้ผู้รับบริการทราบด้วยวาจาที่

สุภาพ

8. มีบริการถ่ายเอกสาร

9. จัดให้มีที่นั่งรออย่างเพียงพอ

10. มีป้ายบอกทาง/แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน/ป้ายบอกชื่อห้อง

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุจำเป็นต้องรับโทรศัพท์เข้าไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง

2. กล่าวคำทักทายโดยพูดว่า สวัสดีครับ/ค่ะ (ชื่อผู้รับโทรศัพท์) รับสายครับ/ค่ะ

3. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้วให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมารับสายโดยเร็ว

4. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่ หรือไม่สามารถรับสายโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับสายโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่าง ๆ จากผู้ที่โทรเข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อกลับ เรื่องที่ต้องการติดต่อเพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

มาตรฐานการต้อนรับ

1. สอบถามความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ

2. สอบถามความต้องการโดยใช้คำพูด สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ

3. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ

บทที่ 4

ระบบติดตามประเมินผล

การจัดทำคู่มือแนวทางปฏิบัติงานของบุคลากรทางการศึกษาในการให้บริการของวิทยาลัยการอาชีพ ห้วยยอด เป็นการกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ผู้มาติดต่อ ขอรับบริการได้อย่างเป็น มาตรฐานเดียวกัน แนวทางของการประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน กำหนดตัวชี้วัดใน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีความคาดหวังว่าเมื่อหน่วยงานได้มีการพัฒนารูปแบบการให้บริการตามคู่มือฯ ย่อมจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของการให้บริการซึ่งกำหนดวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน ได้แก่ ตัวบุคลากร กระบวนการ สถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก เป็นต้น

2. การจะทำการปฏิบัติงานให้บริการตามภารกิจที่รับผิดชอบ โดยมีความคาดหวังว่า เมื่อมีแนวทางปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการแล้ว ทุกกลุ่มงานจะได้นำหลักการไปใช้ในการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานให้บริการเฉพาะด้านต่อไป ในการดำเนินการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดดังกล่าวกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

2.1 จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน 3 ด้าน ได้แก่ บุคลากร กระบวนการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 ติดตามการดำเนินงานจัดทำคู่มือปฏิบัติงานในแต่ละด้านของทุกกลุ่มงาน

2.3 เปิดช่องทางการสื่อสารเพื่อการแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ขอร้องเรียนต่าง ๆ ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น Internet อีเมล Facebook หรือกลุ่มไลน์ เป็นต้น

2.4 นำแบบสอบถามหรือข้อคิดเห็นที่ได้มารวบรวมและสรุปผล เพื่อประมวลแนวทางการปรับปรุงแก้ไขต่อไป



วิทยาลัยการอาชีพห้วยยอด
สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา