**แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความต้องการ และความผูกพัน**

**ที่มีต่อการให้บริการของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา**

**โครงการ/หลักสูตร..................................................................................................**

**ระหว่างวันที่........................................................**

**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ....................**

**คำชี้แจง**

1. แบบสำรวจฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความต้องการที่มีต่อ การให้บริการในโครงการ/หลักสูตรของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาโดยจะนำผล การสำรวจวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการ ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้นต่อไป

 2. แบบสำรวจฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

 ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

 ตอนที่ 3 ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ และข้อเสนอแนะ

 ตอนที่ 4 ความต้องการในการให้บริการของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา

 ตอนที่ 5 ความผูกพันที่มีต่อสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา

 3. ผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ ผู้ที่เข้ารับบริการจากสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไป

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง 🞎 ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

**1. เพศ**

 🞎 หญิง 🞎 ชาย

**2. อายุ**

 🞎 ต่ำกว่า 31 ปี 🞎 31 – 40 ปี

 🞎 41 – 50 ปี 🞎 51 ปีขึ้นไป

**3. ระดับการศึกษา**

 🞎 ปริญญาตรี 🞎 ปริญญาโท

 🞎 ปริญญาเอก 🞎 อื่น ๆ โปรดระบุ............................

**4. ประเภทตำแหน่ง**

 🞎 ทั่วไป 🞎 วิชาการ

 🞎 อำนวยการ 🞎 บริหาร

🞎 อื่น ๆ โปรดระบุ............................

**5. ระดับตำแหน่ง**

 🞎 ปฏิบัติงาน 🞎 ชำนาญงาน 🞎 อาวุโส

 🞎 ปฏิบัติการ 🞎 ชำนาญการ 🞎 ชำนาญการพิเศษ

 🞎 เชี่ยวชาญ 🞎 อื่น ๆ โปรดระบุ............................

**/6. สังกัด...**

**6. สังกัด**

 🞎 สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (สป.เดิม)

 🞎 สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.)

 🞎 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (กคศ.)

 🞎 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน (สช.)

 🞎 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

 🞎 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (สอศ.)

 🞎 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (สกศ.)

 🞎 อื่น ๆ โปรดระบุ...........................................................................................

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ

**คำชี้แจง**

1. การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

 1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

 1.2 ด้านผู้บริหารโครงการ/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

 1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ

 1.5 ด้านหลักสูตร

 2. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่าน โดย

 ระดับ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

 ระดับ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

 ระดับ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

 ระดับ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

 ระดับ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

 3. ผู้บริหารโครงการ หมายถึง บุคลากร สคบศ.ที่ทำหน้าที่บริหารจัดการ อำนวยความสะดวกและดูแลโครงการหรือหลักสูตร

 4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากร สคบศ. ผู้ให้บริการด้านอาคารสถานที่ ห้องพัก ห้องประชุม โสตทัศนูปกรณ์ การรักษาความสะอาด การรักษาความปลอดภัย อาหาร อาหารว่างและเครื่องดื่ม

|  |  |
| --- | --- |
| **รายการ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** |
| 1.1 ความชัดเจนในการชี้แจงประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร |  |  |  |  |  |
|  1.2 ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อประสานงาน |  |  |  |  |  |
|  1.3 ความถูกต้อง รวดเร็วและขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน |  |  |  |  |  |
|  1.4 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการกับลักษณะงาน |  |  |  |  |  |
|  1.5 ความเสมอภาคในการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **รายการ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **2. ด้านผู้บริหารโครงการ/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |
|  • **ผู้บริหารโครงการ**  |
|  2.1 ความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกัลยาณมิตร |  |  |  |  |  |
|  2.2 ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ  |  |  |  |  |  |
|  2.3 การดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
|  2.4 ความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
| 2.5 การอธิบาย ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม |  |  |  |  |  |
|  2.6 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับการร้องขอ |  |  |  |  |  |
|  • **เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** |
|  2.7 ความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกัลยาณมิตร |  |  |  |  |  |
|  2.8 ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
|  2.9 การดูแลเอาใจใส่ และกระตือรือร้นในการให้บริการ |  |  |  |  |  |
|  2.10 ความเสมอภาคในการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
| 2.11 การอธิบายให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถาม |  |  |  |  |  |
|  2.12 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาตามที่ได้รับการร้องขอ |  |  |  |  |  |
| **3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** |
|  3.1 ความสะอาด เป็นระเบียบและความพร้อมของห้องประชุม |  |  |  |  |  |
|  3.2 ความสะอาด เป็นระเบียบและความพร้อมของห้องพัก |  |  |  |  |  |
|  3.3 ความสะอาดของห้องน้ำ |  |  |  |  |  |
|  3.4 ความสะอาดและความเหมาะสมของอาหาร  |  |  |  |  |  |
|  3.5 ความสะอาดและความเหมาะสมของอาหารว่างและเครื่องดื่ม |  |  |  |  |  |
|  3.6 ความเหมาะสม ทันสมัยและประสิทธิภาพของอุปกรณ์ โสตทัศนูปกรณ์ภายในห้องประชุม  |  |  |  |  |  |
|  3.7 ความเหมาะสมและเพียงพอของที่นั่งภายในห้องประชุม |  |  |  |  |  |
|  3.8 ประสิทธิภาพในการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเตอร์เน็ตในพื้นที่ ให้บริการ |  |  |  |  |  |
|  3.9 ความเร็วในการใช้งานผ่านระบบอินเตอร์เน็ตในพื้นที่ให้บริการ |  |  |  |  |  |
|  3.10 ความเหมาะสมและเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์สำหรับการใช้งาน ภายในห้องประชุม  |  |  |  |  |  |
|  3.11 ความเหมาะสมและความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ ให้บริการ |  |  |  |  |  |
|  3.12 ความสะดวกและหลากหลายของช่องทางในการติดต่อ ขอรับบริการ |  |  |  |  |  |
|  3.13 ความเหมาะสมและเพียงพอของอุปกรณ์ออกกำลังกาย |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **รายการ** | **ระดับความพึงพอใจ** |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| **4. ด้านคุณภาพการให้บริการ** |
|  4.1 การให้บริการตรงกับความต้องการ |  |  |  |  |  |
|  4.2 การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและเหมาะสม |  |  |  |  |  |
|  4.3 การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด |  |  |  |  |  |
|  4.4 การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการขอรับบริการ |  |  |  |  |  |
|  4.5 มีช่องทางแสดงความคิดเห็นในการให้บริการเพื่อการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการที่หลากหลาย  |  |  |  |  |  |
| **5. ด้านหลักสูตร** |
|  5.1 ความรู้ แนวคิด ทักษะ และประสบการณ์ที่ได้รับจากการพัฒนา |  |  |  |  |  |
|  5.2 สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน |  |  |  |  |  |
|  5.3 กิจกรรมการพัฒนามีความหลากหลายและสอดคล้องกับ เนื้อหาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร |  |  |  |  |  |
|  5.4 ความเหมาะสมของสัดส่วนการพัฒนาระหว่างทฤษฎีกับปฏิบัติ |  |  |  |  |  |
|  5.5 ความเหมาะสมของสื่อ เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่วิทยากร ใช้ในการพัฒนา |  |  |  |  |  |
|  5.6 ความเหมาะสมของระยะเวลาในการพัฒนา |  |  |  |  |  |
|  5.7 คุณภาพและความเหมาะสมของวิทยากรในภาพรวม |  |  |  |  |  |
|  5.8 ความคุ้มค่าของเวลาและค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการพัฒนา |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ 3** ความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ และข้อเสนอแนะ

**คำชี้แจง**

 1. โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง 🞎 ตามความเป็นจริง

 2. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

 **3.1 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการหรือไม่**

🞎 ไม่มี

 🞎 มี (โปรดระบุความไม่พึงพอใจ)......................................................................................................

 …………………………………………………………………………………………………………………………………………

 …………………………………………………………………………………………………………………………………………

 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง...........................................................................................................

 ..........................................................................................................................................................

 ..........................................................................................................................................................

 **3.2 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านผู้บริหารโครงการ/เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการหรือไม่**

 **- ด้านผู้บริหารโครงการ**

🞎 ไม่มี

 🞎 มี (โปรดระบุความไม่พึงพอใจ)......................................................................................................**....**

 …………………………………………………………………………………………………………………………………………

 …………………………………………………………………………………………………………………………………………

 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง...........................................................................................................

 ..........................................................................................................................................................

 ..........................................................................................................................................................

 **- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

🞎 ไม่มี

 🞎 มี (โปรดระบุความไม่พึงพอใจ)......................................................................................................**....**

 …………………………………………………………………………………………………………………………………………

 …………………………………………………………………………………………………………………………………………

 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง...........................................................................................................

 ..........................................................................................................................................................

 ..........................................................................................................................................................

 **3.3 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกหรือไม่**

🞎 ไม่มี

🞎 มี (โปรดระบุความไม่พึงพอใจ)..........................................................................................................

 …………………………………………………………………………………………………………………………………………

 …………………………………………………………………………………………………………………………………………

 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง...........................................................................................................

 ..........................................................................................................................................................

 ..........................................................................................................................................................

 **3.4 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการหรือไม่**

🞎 ไม่มี

🞎 มี (โปรดระบุความไม่พึงพอใจ)............................................................................................................

 …………………………………………………………………………………………………………………………………………

 …………………………………………………………………………………………………………………………………………

 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง...........................................................................................................

 ..........................................................................................................................................................

 ..........................................................................................................................................................

 **3.5 ท่านมีความไม่พึงพอใจด้านหลักสูตรหรือไม่**

🞎 ไม่มี

🞎 มี (โปรดระบุความไม่พึงพอใจ)............................................................................................................

 …………………………………………………………………………………………………………………………………………

 …………………………………………………………………………………………………………………………………………

 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง...........................................................................................................

 ..........................................................................................................................................................

 ..........................................................................................................................................................

**ตอนที่ 4** ความต้องการในการให้บริการของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา

**คำชี้แจง**

 โปรดระบุสิ่งที่ท่านต้องการให้สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงการให้บริการ

 1. .....................................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................................................

2. .....................................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................................................

3. .....................................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................................................

4. .....................................................................................................................................................................

.......................................................................................................................................................................................

**ตอนที่ 5** ความผูกพันที่มีต่อสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา

**คำชี้แจง**

 โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องที่ตรงกับความความผูกพันของท่านที่มีต่อสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา โดย

 ระดับ 5 หมายถึง มีความผูกพันมากที่สุด

 ระดับ 4 หมายถึง มีความผูกพันมาก

 ระดับ 3 หมายถึง มีความผูกพันปานกลาง

 ระดับ 2 หมายถึง มีความผูกพันน้อย

 ระดับ 1 หมายถึง มีความผูกพันน้อยที่สุด

|  |  |
| --- | --- |
| **รายการ** | **ระดับความผูกพัน** |
| **5** | **4** | **3** | **2** | **1** |
| 1. ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้มีโอกาสใช้บริการของสถาบันพัฒนา ครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา |  |  |  |  |  |
| 2. หากท่านมีโอกาส ท่านจะกลับมาใช้บริการของสถาบันพัฒนา  ครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษาในครั้งต่อไป |  |  |  |  |  |
| 3. ท่าน/หน่วยงานจะนึกถึงสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และ บุคลากรทางการศึกษา เป็นลำดับแรกหากต้องการจะใช้ บริการ |  |  |  |  |  |
| 4. ท่านยินดีที่จะช่วยประชาสัมพันธ์กิจกรรมและข้อมูลข่าวสาร ของสถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา  ที่เป็นประโยชน์ให้บุคคลอื่นทราบ |  |  |  |  |  |
| 5. ท่านต้องการให้สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากร ทางการศึกษา เป็นสถานที่สำหรับให้บริการพัฒนาบุคลากร ต่อไป |  |  |  |  |  |

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือตอบแบบสำรวจในครั้งนี้

สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา