**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