

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
ในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ จ้างสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. 2562 จำนวน 1 งาน
(รายละเอียดตามเอกสารแนบ)
หน่วยงานเจ้าของโครงการ สังกัดฝ่ายเครื่องเรือนอนุภาค
วิธีจัดซื้อจัดจ้าง ☐ วิธีเชิญชวน ☐ วิธีคัดเลือก ☒ วิธีเฉพาะเจาะจง
2. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 250,000.00 บาท (ตามใบขอซื้อ/จ้าง พก 012/2561 ลว 26 มี.ค. 61)
3. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) 10 เมษายน 2561 เป็นเงิน 250,000.00 บาท
4. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
ใบเสนอราคา บริษัท ทีทีอาร์ รีเสิร์ช แอนด์ คอนซัลท์ จำกัด
5. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน นางสาวสิริดาภัทร รอดไทย (Siri-da Patthana)

หมายเหตุ :

แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง) กำหนดราคากลาง โดยพิจารณาจากใบเสนอราคาตามท้องตลาดซึ่ง
มีผู้เสนอราคามา จำนวน 1 ราย มีคุณสมบัติตรงตามสถาบันฯ กำหนด

ข้อกำหนดและขอบเขตงาน
โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี พ.ศ. 2562
สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน (องค์การมหาชน)

.....

1. หลักการและเหตุผล

สถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน(องค์การมหาชน) กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีภารกิจหลักในการวิจัยเกี่ยวกับแสงซินโครตรอน การใช้ประโยชน์จากแสงซินโครตรอน การให้บริการแสงซินโครตรอนและเทคโนโลยีด้านแสงซินโครตรอน รวมถึงส่งเสริมการถ่ายทอดและการเรียนรู้เทคโนโลยีด้านแสงซินโครตรอน

เพื่อให้การดำเนินงานกิจกรรมให้บริการต่างๆ ของสถาบันฯ สนองตอบให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด สถาบันฯ จึงได้จัดทำโครงการการสำรวจความพึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถาบันฯ 3 กลุ่มได้แก่
 - 1) ผู้ใช้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ
 - 2) ผู้ใช้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานภาคเอกชน
 - 3) ผู้เข้าฝึกอบรมเทคโนโลยีด้านแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง
- 2.2 เพื่อสามารถนำรายงานข่าวสารผลคะแนนความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการเป็นรายเดือนได้ทันที
- 2.3 เพื่อนำผลการสำรวจความพึงพอใจ มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการดำเนินงานของสถาบันฯ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และป้องกันพฤติกรรมบริการที่ไม่พึงประสงค์ต่อผู้ให้บริการ หรือแก้ไขได้อย่างรวดเร็วทันทั่วทั้งที่

3. กลุ่มเป้าหมาย

กลุ่มเป้าหมายในการสำรวจความพึงพอใจ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 3.1 ผู้ใช้บริการแสงซินโครตรอนและเทคนิคที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นผู้ใช้บริการทั่วไปจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ ตามระบบลำเลียงแสงและเทคนิคของสถาบันฯ ที่เปิดให้บริการ โดยให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 250 ตัวอย่าง
- 3.2 ผู้ใช้บริการแสงซินโครตรอนและเทคนิคที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นผู้ใช้บริการทั่วไปจากหน่วยงานภาคเอกชน ตามระบบลำเลียงแสงและเทคนิคของสถาบันฯ ที่เปิดให้บริการ โดยให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 100 ตัวอย่าง

3.3 ผู้เข้าฝึกอบรมเทคโนโลยีด้านแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสถาบันฯ ได้จัดให้มีการอบรมเทคโนโลยีและวิจัยด้านแสงซินโครตรอน และยังครอบคลุมถึงผู้รับการอบรมเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องจากภาคอุตสาหกรรม ให้แก่นักศึกษา นักวิทยาศาสตร์นักวิจัยและผู้ประกอบการ โดยให้มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 250 ตัวอย่าง

หมายเหตุ การเก็บข้อมูลโดยการลงภาคสนามทั้งหมดในแต่ละหมวด ต้องทำโดยผู้รับจ้างอย่างน้อยไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่างจากการลงภาคสนาม นอกจากนั้นให้ใช้วิธีเก็บแบบสอบถามด้วยกลองความคิดเห็นของสถาบันฯ โดยผู้รับจ้างต้องรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดและสรุปเป็นผลคะแนนความพึงพอใจเบื้องต้น และจำนวนแบบสอบถามที่จัดเก็บได้ รายงานต่อสถาบันฯ ทุกๆ วันจันทร์แรกของเดือน

ทั้งนี้ จำนวนแบบสอบถามที่จัดเก็บทั้งหมด สามารถกำหนดเป็นตารางจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ตารางสรุปจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูล

กลุ่มเป้าหมาย	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	การลงภาคสนาม		สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์โดยผู้รับจ้าง*
			โดยผู้รับจ้าง	โดยกลองรับความคิดเห็น	
1. ผู้ใช้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องของสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ	350	250	75	75	100
2. ผู้ใช้บริการแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานภาคเอกชน	200	100	-	-	100
3. ผู้เข้าฝึกอบรมเทคโนโลยีด้านแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง	500	250	125	125	-

*โดยรวมถึงสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นในการให้บริการของสถาบันวิจัยแสงซินโครตรอน

4. การจัดทำรายงานผลงาน

ผู้จัดทำจะต้องรายงานจำนวนตัวอย่างที่ทำการสำรวจได้ และคะแนนความพึงพอใจจากแบบสำรวจเป็นประจำทุกวันจันทร์แรกของเดือน และก่อนถึงสิ้นเดือนสิงหาคม 2562 ผู้จัดทำต้องนำเสนอรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสถาบันฯ ให้ได้มาตรฐานตามที่ ก.พ.ร. กำหนด โดยนำเสนอผลคะแนนความพึงพอใจจำแนกเป็นคะแนนความพึงพอใจของแต่ละ

กลุ่มเป้าหมาย ภาพรวมประเด็นการสำรวจ จุดเด่น สิ่งที่ต้องปรับปรุง และข้อเสนอแนะ ทั้งในรูปแบบเอกสาร
รูปเล่มและ CD จำนวน 30 ชุด โดยสถาบันฯ เป็นผู้กำหนดรูปแบบของรายงาน

5. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 15 สิงหาคม 2562

6. งบประมาณดำเนินโครงการ

จำนวนงบประมาณดำเนินโครงการจำนวน 250,000 บาท (-สองแสนห้าหมื่นบาทถ้วน-)

7. การส่งมอบงาน/ เงื่อนไขการชำระเงิน

กำหนดส่งมอบงานเป็น 3 งวด ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงานโดยจัดทำเป็นหนังสือส่งมอบงานภายใน 7 วัน
นับแต่ครบกำหนดส่งมอบงานแต่ละงวด และสถาบันฯ จะดำเนินการจ่ายเงินค่าจ้าง ดังนี้

7.1 งวดที่ 1 จ่ายค่าจ้างร้อยละ 30 ของค่าจ้างทั้งหมด ส่งมอบภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ผู้รับจ้าง
ได้รับใบสั่งจ้าง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการส่งแผนการดำเนินงานทั้งหมดโดยละเอียด รายงานขั้นต้น (Inception
report) จำนวน 3 เล่ม ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินงานให้แล้วเสร็จ และสถาบันฯ ให้ความเห็นชอบแล้ว

7.2 งวดที่ 2 จ่ายค่าจ้างร้อยละ 40 ของค่าจ้างทั้งหมด ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันที่ผู้รับจ้างได้รับ
ใบสั่งจ้าง ผู้รับจ้างต้องดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานและจัดส่งรายงานความก้าวหน้า (Progress report)
จำนวน 3 เล่ม ตลอดจนขั้นตอนการดำเนินงานให้แล้วเสร็จ และสถาบันฯ ให้ความเห็นชอบแล้ว

7.3 งวดที่ 3 จ่ายค่าจ้างร้อยละ 30 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างจัดทำรายงานฉบับสมบูรณ์ (Final
report) แล้วเสร็จ นำเสนอแก่คณะกรรมการตรวจการจ้างและผู้บริหาร ที่สถาบันฯ จ.นครราชสีมา รวมถึง
จัดส่งรายงานให้สถาบันฯ ให้ความเห็นชอบ ภายในวันที่ 15 สิงหาคม 2562

เงื่อนไขการชำระเงิน : เครดิต 30 วัน

8. การจัดทำข้อเสนอ

ผู้จัดทำต้องส่งข้อเสนอทางเทคนิค ซึ่งระบุกรอบการวิจัยเชิงสำรวจ เทคนิควิธีการสำรวจ การสุ่ม
ตัวอย่างของแต่ละกลุ่มตัวอย่าง การบริหารจัดการในการเก็บรวบรวมข้อมูล การควบคุมคุณภาพการจัดเก็บ
ข้อมูล การประมวลผล การวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นเกี่ยวกับ
คุณภาพการให้บริการ รวมทั้งแผนการดำเนินงานโดยจำแนกตามกิจกรรมโดยละเอียด รายละเอียดค่าใช้จ่าย
ในการดำเนินการ โดยจำแนกออกเป็นค่าใช้จ่ายในแต่ละกิจกรรม

9. เงื่อนไขการดำเนินงาน

9.1 เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการได้รับการออกแบบไว้แล้วจากทางสถาบันฯ ก่อนดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ

9.2 เจ้าหน้าที่ของ สถาบันฯ ที่รับผิดชอบโครงการสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของผู้จัดทำเพื่อเป็นการเรียนรู้เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำยินดีให้ข้อมูลกิจกรรมที่ดำเนินงานตามเงื่อนไขต่างกันไปตลอดปี

9.3 หากผลการดำเนินงานไม่มีคุณภาพ หรือมีข้อผิดพลาดใด ๆ ผู้จัดทำจะต้องแก้ไขจัดทำให้เรียบร้อยตามความเห็นชอบของสถาบันฯ

9.4 สถาบันฯ สามารถปรับเนื้อหาหรือรายละเอียดรายงานและแบบสอบถามได้ตามที่เห็นสมควร

9.5 หากสถาบันฯ มีความประสงค์จะขอข้อมูลในส่วนใดส่วนหนึ่งของผลการสำรวจ ระหว่างการจัดเก็บข้อมูล ผู้จัดทำจะต้องดำเนินการตามประสงค์ของสถาบันฯ โดยประมวลผลข้อมูลดังกล่าวและส่งกลับมายังสถาบันฯ ภายใน 10 วันหลังจากการร้องขอ

9.6 ผู้จัดทำจะต้องรายงานจำนวนตัวอย่างที่ทำการสำรวจได้และคะแนนความพึงพอใจจากแบบสำรวจเป็นประจำทุกๆ วันจันทร์แรกของเดือน และก่อนถึงสิ้นเดือนสิงหาคม 2562 ผู้จัดทำต้องนำเสนอรายงานผลการปฏิบัติงาน โดยรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการของสถาบันฯ ให้ได้มาตรฐานตามที่ ก.พ.ร. กำหนด โดยนำเสนอผลคะแนนความพึงพอใจจำแนกเป็น คะแนนความพึงพอใจของแต่ละกลุ่มเป้าหมาย ภาพรวมประเด็นการสำรวจ จุดเด่น สิ่งที่ต้องปรับปรุง และข้อเสนอแนะ ทั้งในรูปแบบเอกสารรูปเล่มและ CD จำนวน 30 ชุด โดยสถาบันฯ เป็นผู้กำหนดรูปแบบของรายงาน

9.6 หากสถาบันฯ มีการจัดกิจกรรม/การฝึกอบรมให้ความรู้หรืออื่นๆ นอกพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ผู้จัดทำจะต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามสถานที่จัดกิจกรรมนั้นๆ ด้วย หากมีการร้องขอ

9.8 หากมีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ ผู้จัดทำจะต้องแจ้งให้สถาบันฯ ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง

9.9 เนื้อหาที่ผลิตขึ้นทั้งหมด ถือเป็นลิขสิทธิ์ของสถาบันฯ

9.10 บรรดาข้อมูลและเอกสารใด ๆ ที่ ผู้จัดทำได้รับหรือได้รับทราบจากสถาบันฯ รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการดำเนินงาน และผลผลิตที่ส่งมอบตามงวดเวลา ผู้จัดทำจะต้องถือเป็นความลับ ไม่นำไปเผยแพร่ให้บุคคลใดทราบเป็นอันขาด เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากสถาบันฯ

9.11 การเก็บข้อมูลโดยการลงภาคสนามทั้งหมดในแต่ละหมวด ต้องทำโดยผู้รับจ้างอย่างน้อยไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่างจากการลงภาคสนาม นอกจากนั้นให้ใช้วิธีเก็บแบบสอบถามด้วยกลองความคิดเห็นของสถาบันฯ

10. ขอบเขตของการดำเนินงาน

การสำรวจข้อมูลผู้ให้บริการสถาบันฯ มีขอบเขตการดำเนินงานดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ ผู้รับบริการจากสถาบันฯ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ผู้ให้บริการแสงซินโครตรอนและเทคนิคที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นผู้ให้บริการจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ ตามระบบลำเลียงแสงและเทคนิคของสถาบันฯ ที่เปิดให้บริการ
ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีเป้าหมาย 350 โครงการ และมีจำนวนกลุ่มอย่างน้อย 250 ตัวอย่าง
- 2) ผู้ให้บริการแสงซินโครตรอนและเทคนิคที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นผู้ให้บริการจากหน่วยงานภาคเอกชน ตามระบบลำเลียงแสงและเทคนิคของสถาบันฯ ที่เปิดให้บริการ
ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีเป้าหมาย 200 โครงการ และมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 100 ตัวอย่าง
- 3) ผู้เข้าฝึกอบรมเทคโนโลยีด้านแสงซินโครตรอนและเครื่องมือที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสถาบันฯ ได้จัดให้มีการอบรมเทคโนโลยีและวิจัยด้านแสงซินโครตรอน และยังครอบคลุมถึงผู้รับบริการอบรมเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องจากภาคอุตสาหกรรม ด้านเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ การเชื่อมโลหะสำหรับงานสุญญากาศ ป้อนสุญญากาศ เป็นต้น
ทั้งนี้ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีเป้าหมาย 500 คน และมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 250 ตัวอย่าง

2. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) และวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) กับกลุ่มผู้รับบริการที่เป็นประชากรที่รับบริการจากสถาบันฯ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการจากสถาบันฯ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) ผู้ให้บริการแสงซินโครตรอนและเทคนิคที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นผู้ให้บริการจากสถาบันการศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) ใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลทั้งหมด หรือสุ่มประชากรเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่าง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของประชากรจริงที่มีอยู่ โดยให้เก็บข้อมูลจากการลงภาคสนาม ร้อยละ 60 และเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ ร้อยละ 40 ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทางสถาบันฯ มีเป้าหมาย 350 โครงการ จะเก็บตัวอย่าง 250 ตัวอย่าง
- 2) ผู้ให้บริการแสงซินโครตรอนและเทคนิคที่เกี่ยวข้อง ที่เป็นผู้ให้บริการจากหน่วยงานภาคเอกชน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Random Sampling) ใช้ประชากรเป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลทั้งหมด โดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (ร้อยละ 100) และเก็บข้อมูลทางซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทางสถาบันฯ มีเป้าหมาย 200 โครงการ จะเก็บตัวอย่าง 100 ตัวอย่าง

3) ผู้เข้าฝึกอบรมเทคโนโลยีด้านแสงซินโครตรอน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Random Sampling) ตามจำนวนผู้เข้ารับการอบรมในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีเป้าหมาย 500 คน จะสุ่มได้จำนวนตัวอย่างแบบสะดวกอย่างน้อย 250 ตัวอย่าง

11. วิธีการดำเนินการวิจัย (Methodology)

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและสำรวจ (Survey Research Instrument)

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นทั้งแบบเลือกตอบ (Check List) แบบปลายเปิด (Open-end) และแบบประมาณค่า (Rating scale) ที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ในการศึกษา โดยแบบสอบถามดังกล่าวได้ออกแบบไว้แล้ว โดยสถาบันฯ

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Method)

รูปแบบวิธีการวิจัยในครั้งนี้ ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Survey) โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถามประกอบการสำรวจ

1) เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การเก็บข้อมูลแบบสื่อสาร 2 ทาง (Two – way communication) และการสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัว (Face- to- Face interview) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลโดยการลงภาคสนาม (Field Work) และเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์

2) เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บข้อมูลจากการสังเกตแบบมีส่วนร่วม และเข้าร่วมการอบรมฯ หรือเข้าร่วมกิจกรรม และจากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย

* การเก็บข้อมูลโดยการลงภาคสนาม (ยกเว้นกลุ่มที่ 2) ต้องทำโดยผู้รับจ้างอย่างน้อยไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ของกลุ่มตัวอย่างจากการลงภาคสนาม นอกจากนั้นให้ใช้วิธีเก็บแบบสอบถามด้วยกล่องความคิดเห็นของสถาบันฯ

12. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ (Data Analysis)

ใช้สถิติในการวัดความพึงพอใจตามมาตรวัดนามบัญญัติ สถิติพื้นฐาน คือ แจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) การคิดอัตราร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean Score $\bar{X}$)

เกณฑ์การวัดค่าระดับความพึงพอใจ กำหนดได้ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	คือ	พอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	คือ	พอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	คือ	ค่อนข้างพอใจ
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	คือ	ไม่ค่อยพอใจ
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจ	คือ	ไม่พอใจเลย