

แบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดอ่างทอง

จังหวัดอ่างทองได้ตระหนักในการกิจการให้บริการประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการและธรรมาภิบาลให้เป็นที่ยอมรับของประชาชน ตามนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นความโปร่งใส เป็นธรรมในการให้บริการ ดังนั้น จึงได้กำหนดให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในการนี้จึงขอความกรุณาท่านโปรดสละเวลาอันมีค่าประเมินผลการให้บริการของหน่วยงานผู้ให้บริการ ทั้งนี้ จังหวัดอ่างทองขอรับรองเพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาพัฒนาการให้บริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสำรวจทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ ด้วย

โปรดทำเครื่องหมาย / ในช่อง หน้าคำตอบและเติมข้อความในช่อง “.....”

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการติดต่อใช้บริการ และความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน
(โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในข้อที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. ข้อมูลเกี่ยวกับผู้มารับบริการ

- 1.1 เพศ 1. ชาย 2. หญิง
- 1.2 การศึกษา 1. ไม่เคยศึกษา/ต่ำกว่าประถมศึกษา 2. ประถมศึกษา
 3. มัธยมศึกษาตอนต้น/ปวช 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวส/อนุปริญญา
 5.ปริญญาตรี 6. สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.3 อายุ 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20-30 ปี 3. 31- 40 ปี 4. 41-50 ปี
 5. 51- 60 ปี 6. 60 ปีขึ้นไป
- 1.4 อาชีพ 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ 2. รัฐบาล/ลูกจ้าง
 3. ลูกจ้างเอกชน/รับจ้างทั่วไป 4. ธุรกิจส่วนตัว
 5. เกษตรกร 6. นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา
 7. แม่บ้าน/ผู้ว่างงาน 8. อื่นๆ.....

2. ท่านเคยมาติดต่อราชการที่.....แห่งนี้หรือไม่

- 2.1 ครั้งแรก
- 2.2 มากกว่า ๑ ครั้ง

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงาน

ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจคือด้านต่างๆ ของหน่วยงาน	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ			ไม่มี ความเห็น ไม่ทราบ (0)
	พอใจ มาก (3)	พอใจ (2)	พอใจ น้อย (1)	ไม่พอใจ มาก (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ เล็กน้อย (1)	
๕ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ							
1. การคิดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ							
2. ลำดับขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือ เช่น มีความคล่องตัว เป็นต้น							
3. การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน เป็นต้น							
4. ระยะเวลาในการรอรับบริการ							
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ							
6. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ							
๖ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ							
7. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ เป็นต้น							
8. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ							
9. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่ บสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น							
10. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ ให้บริการ							
11. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ							
๗ ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก							
12. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ							
13. ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ							
14. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เครื่องถ่าย เอกสาร เป็นต้น							
15. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ถัดรองรับ ความเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น							
16. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรทัศน์ ธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น							
17. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม							