

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน

หน่วยงาน.....

หน่วยงานได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการนี้ขึ้นมา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการ ให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านตอบข้อความตามความเป็นจริง ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ○ และเติมข้อความให้สมบูรณ์)

1.1 เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

1.2 อายุ ☐ 15 – 19 ปี ☐ 20 – 29 ปี ☐ 30 – 39 ปี

☐ 40 – 49 ปี ☐ 50 – 59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพการทำงานในปัจจุบัน

☐ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน

☐ ผู้ประกอบการ

☐ ชาวประมง

☐ ผู้เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำ

☐ นักเรียน/นักศึกษา

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

1.4 ท่านมาติดต่อขอรับบริการ เรื่องใด.....

ตอนที่ 2. ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด)

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของงานบริการในประเด็นต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2.1 กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1) การติดต่อหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
2) ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้					
3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
2.2 เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
1) การให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ					
2) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ					
3) ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น					
4) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
5) สามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (5)	พอใจมาก (4)	พอใจปานกลาง (3)	พอใจน้อย (2)	พอใจน้อยที่สุด (1)
2.3 สิ่งอำนวยความสะดวก					
1) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
2) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น					
3) การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น					
4) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องสุขา เป็นต้น					
6) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
2.4 คุณภาพการให้บริการ					
1) การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ					
2) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
3) ผลการให้บริการในภาพรวม					

ตอนที่ 3 ความคาดหวัง/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย

1) ท่านคาดหวังต่อการให้บริการอย่างไร

- 1.....
- 2.....
- 3.....

2) ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- 1.....
- 2.....
- 3.....

3) คำชมเชยของการให้บริการ

- 1.....
- 2.....
- 3.....