

(ร่าง)

แบบสอบถามความพึงพอใจกระบวนการระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ชื่อกระบวนการ : .....(ระบุกระบวนการที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ).....

มีวัตถุประสงค์ : (ระบุวัตถุประสงค์ของการทำแบบสอบถามความพึงพอใจของกระบวนการที่เลือกประเมิน)

คำชี้แจง : โปรดตอบคำถามหรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป

๑. เพศ

ชาย

หญิง

๒. อายุราชการ

ต่ำกว่า ๕ ปี

๕-๑๐ ปี

๑๑-๑๕ ปี

๑๖-๒๐ ปี

๒๑-๒๕ ปี

๒๖-๓๐ ปี

๓๑-๓๕ ปี

มากกว่า ๓๕ ปีขึ้นไป

๓. วุฒิการศึกษาที่ได้รับสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

ปริญญาโท

สูงกว่าปริญญาโท

อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔. อาชีพ

ข้าราชการ

ลูกจ้างประจำ

พนักงานราชการ

๕. หน่วยงานที่สังกัด.....

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกระบวนการ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

*(สพ. ได้ยกเว้นมิติในการประเมินความพึงพอใจ และยกตัวอย่างรายละเอียดในแต่ละมิติ หน่วยงานสามารถกำหนดได้เองตามประเด็นที่เห็นควรสอบถามจากกระบวนการที่สำรวจ)*

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก	ไม่พึง พอใจ	ไม่แน่ใจ/ เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างมาก
<b>มิติที่ ๑ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. เข้าถึงบริการได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ/ขั้นตอน และระยะเวลาในการ ให้บริการ					
๓. การให้บริการสะดวก รวดเร็ว					
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
๕. มีการดำเนินงานตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบ และชัดเจน					
<b>มิติที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
๖. บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	ไม่พึงพอใจ อย่างมาก	ไม่พึง พอใจ	ไม่แน่ใจ/ เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างมาก
๗. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และใส่ใจผู้รับบริการ					
๘. บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และเป็นกันเอง					
๙. ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๑๐. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มใจ					
๑๑. เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ในการให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำ สามารถอธิบาย ตอบข้อซักถาม และชี้แจงข้อสงสัย ให้ข้อเสนอแนะ และแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
<b>มิติที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑๒. ช่องทางการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในการขอรับบริการมีความหลากหลายและสามารถเข้าถึงได้ง่าย					
๑๓. ความสะดวกในการขอรับบริการจากช่องทางการให้บริการต่างๆ เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น					
๑๔. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ					
๑๕. สภาพแวดล้อมและสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบ และสะอาด					
๑๖. ช่องทางการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย พร้อมให้บริการตลอดเวลา					
<b>มิติที่ ๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>					
๑๗. ได้รับการที่ตรงกับความต้องการ					
๑๘. การให้บริการมีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ					
๑๙. การให้บริการมีความครบถ้วน					
๒๐. การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการและขั้นตอนการทำงานที่กำหนด					
๒๑. ได้รับการที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
๒๒. ได้รับการทางข้อมูล คำแนะนำต่างๆ และการแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
<b>มิติที่ ๕ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ</b>					
๒๓. มีความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ					
๒๔. การดำเนินงานมีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้					
๒๕. การดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้องและเป็นไปตามแนวทาง/ขั้นตอนการดำเนินงาน					
<b>ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกระบวนการในภาพรวม อยู่ในระดับใด</b>					

**ส่วนที่ ๓** ความคิดเห็นเพิ่มเติมในการให้บริการและการสื่อสารเกี่ยวกับกระบวนการงาน

๑. ท่านเข้าใช้บริการกระบวนการงาน..... โดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

- ติดต่อด้วยตนเองโดยตรง       ขอรับบริการทางโทรศัพท์       หนังสือราชการ  
 เวทีการประชุมต่างๆ       การร่วมประชุมหารือของหน่วยงาน  
 Social Media       อื่นๆ (ระบุ).....

๒. ท่านคิดว่ากระบวนการงาน.....มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว (การนำเทคโนโลยีมาใช้กับกระบวนการงาน) และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากหรือน้อย

- มากที่สุด       มาก       ปานกลาง       น้อย       น้อยที่สุด

๓. ท่านคิดว่าช่องทางในการให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามเกี่ยวกับกระบวนการงาน.....  
 ช่องทางใดที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด (เลือกเพียง ๑ ข้อ)

- ติดต่อด้วยตนเองโดยตรง       ขอรับบริการทางโทรศัพท์       หนังสือราชการ  
 เวทีการประชุมต่างๆ       การร่วมประชุมหารือของหน่วยงาน  
 Social Media       เว็บไซต์  
 อื่นๆ (ระบุ).....

๔. ท่านคิดว่าจุดเด่นของกระบวนการงาน..... คืออะไร

- มี โปรตระบุ.....  
 ไม่มี

๕. ท่านคิดว่าจุดที่ควรปรับปรุงของกระบวนการงาน..... คืออะไร

- มี โปรตระบุ.....  
 ไม่มี

๖. ท่านคิดว่ากระบวนการงาน.....ในปีต่อไป (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖) ควรมุ่งเน้นให้  
 ความสำคัญในเรื่องใดมากที่สุด

- .....  
 .....  
 อื่นๆ (โปรดระบุ).....

**ส่วนที่ ๔** ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบในการให้บริการ (ภาพรวมของการให้บริการของกระบวนการงาน)

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

**ส่วนที่ ๕** ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

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