

แบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สำหรับประชาชน
(สำนัก/ศูนย์/กลุ่ม.....)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ 1 ชาย 2 หญิง
2. อายุ.....ปี
3. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด 1 ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน 2 มัธยมศึกษาตอนต้น
3 มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า 4 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
5 ปริญญาตรี 6 สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพประจำ 1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ 2 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท 3 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ
4 ค่าขายรายย่อย/อาชีพอิสระ 5 นักเรียน/นักศึกษา 6 รับจ้างทั่วไป
7 อื่นๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อด้านต่างๆของสำนัก/ศูนย์/กลุ่ม.....

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)
<ul style="list-style-type: none"> ● ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 					
1. ขั้นตอนการบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และเข้าใจง่าย					
2. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
3. การติดต่อประสานงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
4. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
5. ความเป็นธรรมของกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
<ul style="list-style-type: none"> ● ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส นุ่มนวล ไม่แสดงกิริยารังเกียจ					
2. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย และให้คำแนะนำเป็นต้น					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
<ul style="list-style-type: none"> ● ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 					
1. สถานที่ตั้งสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					

หัวข้อที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ มาก (5)	พอใจ (4)	พอใจน้อย จนเกือบไม่ พอใจ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอใจ มาก (1)
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และที่นั่งคอยรอรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
4. การจัดสถานที่และอุปกรณ์มีความเป็นระเบียบ สะดวก ต่อการติดต่อใช้บริการ					
5. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความ ชัดเจน และเข้าใจง่าย					
<ul style="list-style-type: none"> ● ด้านคุณภาพการให้บริการ 1. ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่า และเป็นประโยชน์					
2. ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่ได้รับจากผลการรับบริการ					
<ul style="list-style-type: none"> ● ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 1. ความเชื่อมั่นโดยรวมต่อคุณภาพการให้บริการ					

2. โปรดระบุปัญหาในการใช้บริการ

.....

3. โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงงานบริการ

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการกรอกแบบสำรวจ

สำนัก.....