



แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการจังหวัดราชบุรี ปี 2555

หน่วยงาน .....

**คำอธิบาย :** จังหวัดราชบุรี ได้จัดทำแบบสำรวจฯ ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานของจังหวัด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อไป

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้มาใช้บริการ

- 1.1 เพศ  ชาย  หญิง
- 1.2 อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20 - 30 ปี  31 - 40 ปี  
 41 - 50 ปี  51 ปีขึ้นไป
- 1.3 การศึกษา  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า  มัธยมศึกษา/ปวช.  อนุปริญญา/ปวส.  
 ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.4 อาชีพ  เกษตร/ประมง  ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  พนักงานเอกชน  
 รับจ้าง/ลูกจ้าง  นักเรียน/นักศึกษา  อื่นๆ (ระบุ).....
- 1.5 ท่านเป็นกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มใด  
 ประชาชน  หน่วยงานภาครัฐ  หน่วยงานภาคเอกชน  
 หน่วยงานอิสระ/องค์กร/เครือข่าย

2. ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ

2.1 ท่านเคยติดต่อกับทางราชการในช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สำนักงานหรือจุดบริการ  หนังสือ เอกสาร  การประชุม พบปะพูดคุย  
 ศูนย์สาธิต ศูนย์การเรียนรู้  โทรศัพท์/โทรสาร/สายด่วน  เว็บไซต์  
 ตู้/กล่องรับความคิดเห็น  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2.2 ช่องทางที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด คือ

- สำนักงานหรือจุดบริการ  หนังสือ เอกสาร  การประชุม พบปะพูดคุย  
 ศูนย์สาธิต ศูนย์การเรียนรู้  โทรศัพท์/โทรสาร/สายด่วน  เว็บไซต์  
 ตู้/กล่องรับความคิดเห็น  อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2.3 ท่านมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่อกับทางราชการ ในระดับใด

- ความพึงพอใจ  พึงพอใจมากที่สุด  พึงพอใจมาก  พึงพอใจปานกลาง  
 พึงพอใจน้อย  พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด คือ .....

- ความไม่พึงพอใจ  ไม่พึงพอใจมากที่สุด  ไม่พึงพอใจมาก  ไม่พึงพอใจปานกลาง  
 ไม่พึงพอใจน้อย  ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ .....

3. ระดับความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ต่องานบริการของจังหวัด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ และ ระดับความไม่พึงพอใจของท่านที่มีต่องานบริการของจังหวัด

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความไม่พึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>										
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร										
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง										
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถาม ได้ชัดเจน เข้าใจ										
<b>ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>										
4. มีคำแนะนำ ขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการแสดงอย่างชัดเจน										
5. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง										
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
6. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ										
7. สถานที่ให้บริการ สะอาด เป็นระเบียบ										
8. มีความชัดเจนของป้ายบอกงานและสถานที่ให้บริการ										
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ในงานบริการของจังหวัดในระดับใด										

4. ประเด็นที่ท่านพึงพอใจมากที่สุดในงานบริการของจังหวัด คือ.....

.....

5. ประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุดในงานบริการของจังหวัด คือ.....

.....

6. ระดับความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการของจังหวัดที่ให้ความสำคัญกับควมมีคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเชื่อมั่นของท่านที่มีต่อคุณภาพงานบริการของจังหวัด

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความเชื่อมั่น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจ รับผิดชอบ และยินดีในการให้บริการ					
3. หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูล ข่าวสาร สิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้ประชาชนทราบ					
4. หน่วยงานมีขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
5. ประชาชนได้รับการที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน สะดวก รวดเร็ว					

7. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ .....

.....

.....

.....

.....

.....



แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจังหวัดราชบุรี ปี 2555  
หน่วยงาน .....

**คำอธิบาย :** จังหวัดราชบุรี ได้จัดทำแบบสำรวจฯ ความคิดเห็น ความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการดำเนินงานของจังหวัด เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงต่อไป

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- 1.1 เพศ  ชาย  หญิง
- 1.2 อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20 - 30 ปี  31 - 40 ปี  
 41 - 50 ปี  51 ปีขึ้นไป
- 1.3 การศึกษา  ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า  มัธยมศึกษา/ปวช.  อนุปริญญา/ปวส.  
ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.4 อาชีพ  เกษตร/ประมง  ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ  พนักงานเอกชน  
 รับจ้าง/ลูกจ้าง  นักเรียน/นักศึกษา  อื่นๆ (ระบุ).....
- 1.5 ท่านเป็นกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มใด  
 ประชาชน  หน่วยงานภาครัฐ  หน่วยงานภาคเอกชน

2. ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจ ต่อช่องทางที่ใช้ในการติดต่อกับทางราชการ

2.1 ท่านเคยติดต่อกับทางราชการในช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สำนักงานหรือจุดบริการ  หนังสือ เอกสาร  การประชุม พบปะพูดคุย  
 ตู้/กล่องรับความคิดเห็น  โทรศัพท์/โทรสาร/สายด่วน  เว็บไซต์  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2.2 ช่องทางที่ท่านใช้บริการบ่อยที่สุด คือ

- สำนักงานหรือจุดบริการ  หนังสือ เอกสาร  การประชุม พบปะพูดคุย  
 ตู้/กล่องรับความคิดเห็น  โทรศัพท์/โทรสาร/สายด่วน  เว็บไซต์  
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2.3 ท่านมีความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อช่องทางในการติดต่อกับทางราชการ ในระดับใด

- ความพึงพอใจ  พึงพอใจมากที่สุด  พึงพอใจมาก  พึงพอใจปานกลาง  
 พึงพอใจน้อย  พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นที่พึงพอใจมากที่สุด คือ .....

- ความไม่พึงพอใจ  ไม่พึงพอใจมากที่สุด  ไม่พึงพอใจมาก  ไม่พึงพอใจปานกลาง  
 ไม่พึงพอใจน้อย  ไม่พึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นที่ไม่พึงพอใจมากที่สุด คือ .....

3. ระดับความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจ ต่องานบริการของจังหวัด

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจ และ ระดับความไม่พึงพอใจของท่านที่มีต่องานบริการของจังหวัด

ประเด็นที่ใช้ในการพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ					ระดับความไม่พึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินการกิจกรรม/โครงการของจังหวัด										
2. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้										
3. การตอบสนองตรงตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชน										
4. การให้ความเสมอภาคกับประชาชนทุกกลุ่ม										
5. การปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก										
6. การกระจายอำนาจเพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน										
7. เทคโนโลยีสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบอัตโนมัติ ฯ										
ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในงานบริการของจังหวัดในระดับใด										

4. ประเด็นที่ท่านพึงพอใจมากที่สุดในงานบริการของจังหวัด คือ.....

.....

.....

5. ประเด็นที่ท่านไม่พึงพอใจมากที่สุดในงานบริการของจังหวัด คือ.....

.....

.....

6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ .....

.....

.....