

แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มผู้รับบริการ

ชื่องาน : การจัดทำบัตรอนุญาตบุคคล เข้า - ออก บริเวณ มท.

หน่วยงาน : กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ๒๐-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี ๕๐ ปีขึ้นไป
- การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท
- อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้าง สป.มท. สำนัก/กอง.....
- รัฐวิสาหกิจหน่วยงาน.....
- นักเรียนนักศึกษา อื่นๆระบุ.....

ก.ระดับความพึงพอใจ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๑.๒ การจัดลำดับการให้บริการก่อนหลัง					
๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการภายในเวลาที่กำหนด					
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ					
๒.๑ ความประทับใจต่อผู้ให้บริการในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
๒.๒ ความเต็มใจในการบริการด้วยความสุภาพ อภัยภัยดี					
๒.๓ การให้บริการมีความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ					
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ จุดให้บริการ					
๓.๒ ความพร้อมของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม โทรศัพท์					
๓.๓ จุดให้บริการมีความเหมาะสม สะอาดและเข้าถึงได้สะดวก					
๓.๔ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
๔. ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
๔.๑ การให้บริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว					
๔.๒ ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม					

ข.ระดับความไม่พึงพอใจ

ลำดับที่	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (โปรดเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด)	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาให้บริการดีขึ้น
๑		
๒		
๓		

ขอขอบคุณ ที่ท่านได้สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองกลาง สป. ต่อไป

แบบสอบถามความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ชื่องาน : การจัดทำบัตรอนุญาตบุคคล เข้า - ออก บริเวณ มท.

หน่วยงาน : กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ๒๐-๓๐ ปี ๓๑-๔๐ ปี ๔๑-๕๐ ปี ๕๐ ปีขึ้นไป
- การศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท
- อาชีพ ข้าราชการ/พนักงานราชการ/ลูกจ้าง สป.มท. สำนัก/กอง.....
- รัฐวิสาหกิจหน่วยงาน.....
- นักเรียน/นักศึกษา อื่นๆระบุ.....

ก.ระดับความพึงพอใจ

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด (๕)	พอใจมาก (๔)	ปานกลาง (๓)	พอใจน้อย (๒)	พอใจน้อยที่สุด (๑)
๑. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ การแจ้งขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ					
๑.๒ การจัดลำดับการให้บริการก่อนหลัง					
๑.๓ ความรวดเร็วในการให้บริการภายในเวลาที่กำหนด					
๒. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ					
๒.๑ ความประทับใจต่อผู้ให้บริการในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
๒.๒ ความเต็มใจในการบริการด้วยความสุภาพ อธิษาคัยดี					
๒.๓ การให้บริการมีความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการผู้รับบริการ					
๓.๑ ป้าย/สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ จุดให้บริการ					
๓.๒ ความพร้อมของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม โทรศัพท์					
๓.๓ จุดให้บริการมีความเหมาะสม สะอาดและเข้าถึงได้สะดวก					
๓.๔ การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม					
๔. ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
๔.๑ การให้บริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว					
๔.๒ ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม					

ข.ระดับความไม่พึงพอใจ

ลำดับที่	ประเด็นที่ไม่พึงพอใจ (โปรดเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด)	ข้อเสนอแนะในการพัฒนาให้บริการดีขึ้น
๑		
๒		
๓		

ขอขอบคุณ ที่ท่านได้สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของกองกลาง สป. ต่อไป