ด่วนที่สุด
ที่ นศ 0017.1/ว 2678

ศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช
ถนนราชดำเนิน นศ 80000

11 สิงหาคม 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

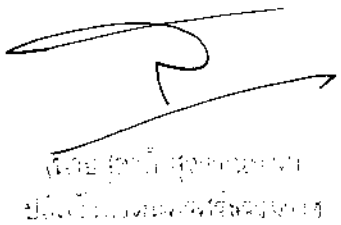
เรียน นายอำเภอ ทุกอำเภอ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ (ประชาชนทั่วไป) จำนวน 10 ชุด

ด้วยจังหวัด ขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้เสียที่มารับบริการจากหน่วยงานอำเภอ เพื่อดำเนินการตามตัวชี้วัดระดับความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย กิจกรรมที่ 5 การวัดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 10 ชุด และจัดส่งคืนให้ที่ทำการปกครองจังหวัด กลุ่มงานปกครอง ภายในวันที่ 23 สิงหาคม 2553

จึงเรียนมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ



ที่ทำการปกครองจังหวัด
กลุ่มงานปกครอง
โทร./โทรสาร 0-7534-0738 , 0-7535-6133
www.pokkrongnakhon.com

แบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2553

****

จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย แยกตามกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของส่วนราชการ และสามารถนำมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ 2553 จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสำรวจจากข้อคำถามต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน ○ หน้าคำตอบ)

1. เพศ ○ 1. ชาย ○ 2. หญิง

2.อายุ ○ 1. อายุต่ำกว่า 20 ปี ○ 2. อายุ 20-39 ปี ○ 3.อายุ 40-50 ปี ○ 4. 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

○ 1. ประถมศึกษา ○ 2. มัธยมศึกษาตอนต้น ○ 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย

○ 4. ปวช. ○ 5. ปวส./อนุปริญญา ○ 6. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

○ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ○ 8.อื่นๆ (ระบุ).....

4.อาชีพ

○ 1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ○ 2.เกษตรกร ○ 3. ค้าขาย/ประกอบธุรกิจ

○ 4. พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน ○ 5. รับจ้าง ○ 6. นักเรียน/นักศึกษา

○ 7. ว่างงาน/ไม่มีงานทำ ○ 8. อื่นๆ (ระบุ).....

5. การมาใช้บริการ ○ 1. เป็นครั้งแรก ○ 2. มารับบริการหลายครั้งแล้ว

6. ท่านมาติดต่อขอรับบริการในเรื่อง

6.1.....

6.2.....

6.3.....

6.4.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจในการให้บริการระดับใด กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด **(หากตอบระดับความพึงพอใจแล้ว ไม่ต้องตอบระดับความไม่พึงพอใจ)**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		
	พึงพอใจมากที่สุด (6)	พึงพอใจมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด (3)	ไม่พึงพอใจมาก (2)	ไม่พึงพอใจ (1)
1.กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1.1 ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน สะดวกและคล่องตัว						
1.2 การอธิบาย ชี้แจง และแนะนำมีความชัดเจน						
1.3 การบริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว						
1.4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม						
1.5 เอกสาร/แบบฟอร์ม อ่านเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอก						
2.การให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ						
2.1 ความสุภาพ กริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.4 ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาและตอบข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่						
3.สิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ						
3.2 สถานที่ให้บริการสะอาด สวยงาม เป็นระเบียบและปลอดภัย						
3.3 มีน้ำดื่มไว้บริการสำหรับผู้มาติดต่อ						
3.4 มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอ						
3.5 มีที่นั่งเพื่อรอรับบริการ						
3.6 มีเอกสารประชาสัมพันธ์/คู่มือ เอกสารแนะนำแก่ผู้มารับบริการ						
3.7 มีอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมในการให้บริการ						
3.8 ป้ายแสดงจุดบริการชัดเจน						

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			ระดับความไม่พึงพอใจ		
	พึงพอใจมากที่สุด (6)	พึงพอใจมาก (5)	พึงพอใจ (4)	ไม่พึงพอใจมากที่สุด (3)	ไม่พึงพอใจมาก (2)	ไม่พึงพอใจ (1)
4. คุณภาพการให้บริการ						
4.1 ผลของการบริการที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการ						
4.2 ได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์						
4.3 ความถูกต้องของข้อมูล เอกสารที่ขอรับบริการ						
5. ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ						
5.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ						
5.2 เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่รับสินบน						
5.3 ช่องทางที่ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างสะดวก						
5.4 การรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนะแนะจากบุคคลภายนอก						
5.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ						

ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

1.จุดเด่นของการให้บริการ.....

.....

.....

2.จุดที่ควรปรับปรุง.....

.....

.....

3.ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม