

(ร่าง)

แบบสอบถามความพึงพอใจกระบวนการระดับสำนัก/กอง ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

ชื่อกระบวนการ :(ระบุชื่อกระบวนการที่นำมาตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ).....

มีวัตถุประสงค์ : (ระบุวัตถุประสงค์ของการทำแบบสอบถามความพึงพอใจของกระบวนการที่เลือกประเมิน)

คำชี้แจง : โปรดตอบคำถามหรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป (หน่วยงานเลือกใช้ข้อความตามกลุ่มเป้าหมายกระบวนการที่เลือกทำแบบสำรวจ โดยเลือกกลุ่มเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง)

สำหรับกลุ่มเป้าหมาย : หน่วยงานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุตามช่วงกลุ่มวัย (Generation)

☐ Gen Baby Boomer ท่านที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. ๒๔๘๙ - ๒๕๐๗

☐ Gen X ท่านที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๐๘ - ๒๕๒๓

☐ Gen Y ท่านที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๒๔ - ๒๕๓๙

☐ Gen Z ท่านที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๔๐ - ๒๕๕๖

๓. 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

๔. วุฒิการศึกษาที่ได้รับสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ ปริญญาโท

☐ สูงกว่าปริญญาโท

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๕. อาชีพ

☐ ข้าราชการ

☐ ลูกจ้างประจำ

☐ พนักงานราชการ

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๖. ระดับตำแหน่ง

☐ ระดับอำนวยการ

☐ ระดับเชี่ยวชาญ

☐ ระดับชำนาญการพิเศษ

☐ ระดับชำนาญการ

☐ ระดับปฏิบัติการ

☐ ระดับอาวุโส

☐ ระดับชำนาญงาน

☐ ระดับปฏิบัติงาน

☐ อื่น ๆ โปรดระบุ.....

๗. หน่วยงานที่สังกัด.....

สำหรับกลุ่มเป้าหมาย : เกษตรกร ประชาชน บุคคลทั่วไป

๑. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

๒. อายุตามช่วงกลุ่มวัย (Generation)

- ☐ Gen Baby Boomer ท่านที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. ๒๔๘๙ - ๒๕๐๗
- ☐ Gen X ท่านที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๐๘ - ๒๕๒๓
- ☐ Gen Y ท่านที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๒๔ - ๒๕๓๙
- ☐ Gen Z ท่านที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๔๐ - ๒๕๕๒
- ☐ Gen Alpha ท่านที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๕๓ - ปัจจุบัน

๓. วุฒิการศึกษาที่ได้รับสูงสุด

- ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย
- ☐ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
- ☐ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาโท
- ☐ สูงกว่าปริญญาโท ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

๔. อาชีพ.....

๕. ปัจจุบันอาศัยอยู่ เขต/อำเภอ..... จังหวัด.....

๖. เรื่องที่ขอรับบริการ

ส่วนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกระบวนการ**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

(สพ. ได้ยกร่างมิติในการประเมินความพึงพอใจ และยกตัวอย่างรายละเอียดในแต่ละมิติ หน่วยงานสามารถกำหนดได้เองตามประเด็นที่เห็นควรสอบถามจากกระบวนการที่สำรวจ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
มิติที่ ๑ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ (เลือกตามกลุ่มเป้าหมาย)		
กระบวนการ (หน่วยงานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก)		
๑. มีการกำหนดขั้นตอนกระบวนการที่ชัดเจน		
๒. มีการอธิบาย ชี้แจงกระบวนการให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง		
๓. มีช่องทางเพื่อสร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกระบวนการ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ การประชุม/สัมมนา เป็นต้น		
๔. กระบวนการมีเอกสาร/แบบฟอร์มให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการได้ครบถ้วน และครอบคลุม และเข้าใจง่าย		
การให้บริการ (หน่วยงานที่ขอรับบริการ เกษตรกร ประชาชน บุคคลทั่วไป)		
๕. มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ให้กับผู้รับบริการอย่างชัดเจน		
๖. มีการสร้างการรับรู้และประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ เช่น ช่องทางการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เป็นต้น		
๗. มีจุดประชาสัมพันธ์การให้บริการแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและทันสมัย		

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
๘. มีช่องทางการเข้าถึงการรับบริการที่มีความสะดวก รวดเร็ว และไม่ซับซ้อน		
๙. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการที่ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการและประชาชนไม่ต้องรอรับบริการนาน		
๑๐. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนการให้บริการ/มาตรฐานการให้บริการที่กำหนด		
มิติที่ ๒ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
๑๑. บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ		
๑๒. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และใส่ใจผู้รับบริการ		
๑๓. บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย และเป็นกันเอง		
๑๔. ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ		
๑๕. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มที่		
๑๖. เจ้าหน้าที่มีทักษะในการให้บริการ และริเริ่มพัฒนาการให้บริการจนเกิดความประทับใจแก่ผู้รับบริการ		
๑๗. เจ้าหน้าที่สามารถให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำ สามารถอธิบาย ตอบข้อซักถาม และชี้แจงข้อสงสัย ให้ข้อเสนอแนะและแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
มิติที่ ๓ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
๑๘. มีป้าย/สัญลักษณ์บอกทิศทางหรือตำแหน่งในการเข้าถึงจุดให้บริการได้อย่างสะดวกและชัดเจน		
๑๙. ตำแหน่งที่ตั้ง/จุดให้บริการของหน่วยงานมีความเหมาะสม และเข้าถึงง่าย		
๒๐. การออกแบบผังงาน และระบบการให้บริการระหว่าง “จุดก่อนเข้าสู่บริการ” และ “จุดให้บริการ” ที่อำนวยความสะดวกทั้งสำหรับเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ที่คำนึงถึงลักษณะและปริมาณงานที่ให้บริการ (ต้องโล่ง โปร่ง ไม่แออัดและคำนึงถึงการให้บริการผู้มาใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง)		
๒๑. การกำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้ประสานงาน/เจ้าของงาน เบอร์โทรติดต่อ และช่องทางการติดต่อไว้ โดยจัดให้มีป้ายชื่อผู้รับผิดชอบ เบอร์โทรติดต่อ แสดงให้ผู้รับบริการเห็นบริเวณจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน		
๒๒. การจัดสรรสิ่งอำนวยความสะดวกที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และความพร้อมของทรัพยากรที่มี เช่น น้ำดื่ม เก้าอี้นั่งพักรอ ห้องน้ำที่สะอาด ถูกสุขลักษณะ เป็นต้น		
๒๓. ช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับเจ้าหน้าที่ เพื่อขอรับบริการ มีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย พร้อมให้บริการตลอดเวลา และมีความหลากหลาย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร อีเมล เว็บไซต์ สื่อ social media เป็นต้น		
๒๔. ความเพียงพอของช่องทางการให้บริการ		
มิติที่ ๔ ด้านคุณภาพการให้บริการ		
๒๕. ได้รับบริการที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนและตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ		

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ	
	พึงพอใจ	ไม่พึงพอใจ
๒๖. ได้รับบริการทางข้อมูลและคำแนะนำต่างๆ ที่สามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการ เพื่อนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว และนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		
๒๗. การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการให้บริการกับผู้รับบริการและประชาชน จนทำให้สามารถให้บริการได้จากทุกที่และทุกเวลา		
๒๘. ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ และถูกต้อง ครบถ้วน		
๒๙. เกิดความคุ้มค่าของการใช้บริการผ่านระบบที่ขอรับบริการ/การให้บริการ		
๓๐. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมต่อการขอรับบริการ		
มิติที่ ๕ ด้านความเชื่อมั่นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ		
๓๑. มีความเสมอภาคเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ		
๓๒. การดำเนินงานมีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้		
๓๓. การดำเนินการเป็นไปตามกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้องและเป็นไปตามแนวทาง/ขั้นตอนการดำเนินงาน		
๓๔. การให้ข้อมูลและคำแนะนำถูกต้องตรงตามประเด็นการขอรับบริการ		
มิติที่ ๖ ด้านสารสนเทศ		
๓๕. ระบบสารสนเทศการให้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย		
๓๖. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตอย่างต่อเนื่อง		
๓๗. การให้คำแนะนำข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ตมีคู่มือการใช้งานผ่านระบบชัดเจน		
๓๘. ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารการให้บริการ		
๓๙. สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลการใช้ระบบสารสนเทศของสำนักได้อย่างรวดเร็ว		

ส่วนที่ ๓ ท่านมีความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของกระบวนการ...(ระบุชื่อกระบวนการที่หน่วยงานเลือก)...ในภาพรวมอยู่ในระดับใด

- ☐ พึงพอใจมากที่สุด ☐ พึงพอใจมาก ☐ พึงพอใจปานกลาง/พอใช้
☐ พึงพอใจน้อย/ต่ำกว่ามาตรฐาน ☐ พึงพอใจน้อยที่สุด/ต้องปรับปรุงแก้ไข

ส่วนที่ ๔ ความคิดเห็นเพิ่มเติมในการให้บริการและการสื่อสารเกี่ยวกับกระบวนการ

๑. ท่านเข้าใช้บริการกระบวนการ...(ระบุชื่อกระบวนการที่หน่วยงานเลือก)...โดยวิธีใด (ตอบได้มากกว่า ๑ ข้อ)

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

๒. ท่านคิดว่ากระบวนการ...(ระบุชื่อกระบวนการที่หน่วยงานเลือก)...มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว (การนำเทคโนโลยีมาใช้กับกระบวนการ) และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมากหรือน้อย

- ☐ มากที่สุด ☐ มาก ☐ ปานกลาง ☐ น้อย ☐ น้อยที่สุด

๓. ท่านคิดว่าช่องทางการให้คำแนะนำและตอบปัญหาข้อซักถามเกี่ยวกับกระบวนการงาน...(ระบุชื่อกระบวนการงานที่หน่วยงานเลือก)...ช่องทางใดที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด (เลือกเพียง ๑ ข้อ)

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

๔. ท่านคิดว่าจุดเด่นของกระบวนการงาน...(ระบุชื่อกระบวนการงานที่หน่วยงานเลือก)...คืออะไร

- ☐ มี โปรดระบุ.....
☐ ไม่มี

๕. ท่านคิดว่าจุดที่ควรปรับปรุงของกระบวนการงาน...(ระบุชื่อกระบวนการงานที่หน่วยงานเลือก)...คืออะไร

- ☐ มี โปรดระบุ.....
☐ ไม่มี

๖. ท่านคิดว่ากระบวนการงาน...(ระบุชื่อกระบวนการงานที่หน่วยงานเลือก)...ในปีต่อไป (ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙) ควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องใดมากที่สุด

- ☐
☐
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ ๕ ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบในการให้บริการ (ภาพรวมของการให้บริการของกระบวนการงาน)

.....

.....

.....

ส่วนที่ ๖ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....