แบบสำรวจที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานชุมพร

- แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบความความพึงพอใจในการให้บริการ ของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มเป้าหมายในพื้นที่ให้บริการ
- แบบสำรวจนี้ประกอบไปด้วยเนื้อหา 2 ส่วน ได้แก่ 1.ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และ 2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการ
- กำหนดวิธีการการทอดแบบสอบถาม ผ่าน 3 ช่องทาง คือ 1. สอบถามผ่านทางกลุ่มไลน์ 2. สอบถามผ่านทาง QR-Code 3. สอบถามโดยมีหนังสือไปยังหน่วยงาน (แล้วแต่หน่วยงาน)

<u>คำชี้แจง</u> กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่าง ที่ตรงกับข้อมูลและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะผู้ตอบแบบสอบถาม

☐ ผู้รับบริการ ☐ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

<u>ส่วนที่ 2</u> ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการให้บริการ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

หมายถึง ความรู้สึกหรือประสบการณ์ของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ

2.1 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการรับบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ด้านสถานที่ และความสะดวกในการให้บริการ					
1.1) อาคารสถานที่ สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					
1.2) การให้บริการมีหลากหลายของช่องทาง					
1.3) ได้รับความสะดวกในการติดต่อ					
1.4) มีการจัดที่จอดรถให้เพียงพอแก่ผู้รับบริการ					
2) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ					
2.1) ที่จอดรถ ห้องน้ำ ห้องจัดกิจกรรม ที่จอดรถโรงอาหาร เพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ					
2.2) มีที่นั่งพักรอรับบริการมีความเพียงพอ					
2.3) สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ					
2.4) มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ					
2.5) อุปกรณ์ / เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย					

ความพึงพอใจในการรับบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3) ด้านกระบวนการให้บริการ					
3.1) มีความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.2) มีความถูกต้องใน กระบวนการให้บริการ					
3.3) ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ป้ายหน่วยงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานมีความชัดเจน					
3.4) ระยะเวลาของการให้บริการมีความเหมาะสม					
4) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.1) เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
4.2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ/ความเชี่ยวชาญ					
4.3) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น					
4.4) เจ้าหน้าที่เป็นมิตร มีความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความสามารถในการให้คำปรึกษาได้อย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
4.5) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการได้ครบถ้วน					
5) ในภาพรวมแล้วท่านมีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับใด					
5.1) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ณ จุดให้บริการ					
5.2) ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์					
5.3) ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของการรับบริการจากหน่วยงาน					

2.2 ระดับความพึงพอใจในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจในการรับบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) ด้านข้อมูล					
1.1) ข้อมูลที่ได้รับเมื่อมาติดต่อมีความสมบูรณ์					
1.2) ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง					
1.3) ข้อมูลที่ได้รับเข้าใจง่ายและนำไปใช้ประโยชน์ได้					
2) ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ					
2.1) มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่สำคัญผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์					

ความพึงพอใจในการรับบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2) ช่องทางในการให้รับรู้ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง					

2.3 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ (ระบบ e–Service, DSD Online Training)

ความพึงพอใจในการรับบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1) มีความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการ					
2) ง่ายในการใช้งาน					
3) มีความปลอดภัยและความน่าเชื่อถือ					
4) รองรับการใช้งานผ่านอุปกรณ์หลากหลาย เช่น โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต					

***ขอบคุณในความร่วมมือที่ท่านได้เสียสละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์**
แก่สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงานชุมพร ในครั้งนี้**